

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36020064	Carlos Oroza	Pontevedra	2018/2019

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CMHOT02	Servizos en restauración	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0155	Técnicas de comunicación en restauración	2018/2019	2	53	53

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ANA BEATRIZ LÓPEZ VIQUEIRA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

O sector da hostalaría ten en España un enorme peso na economía do país e augúrase un futuro cada vez máis prometedor para esta industria; tendo unha grande incidencia na xeración de empregos tanto indirectos coma directos.

A restauración é un sector moi dinámico, en constante proceso de cambio polo que require de profesionais con gran capacidade de adaptación. Os cambios nos hábitos dos consumidores configuran ademais unha clientela esixente que reclama maior calidade e personalización nos servizos de restauración. Por outro lado o emprego de novas tecnoloxías aplicadas aos procesos de produción e servizos reduce os tempos que se empregan nos procesos manuais e permite ao profesional levar a cabo un servizo máis personalizado asumindo actividades de relacións públicas e venda.

Da análise desta realidade, derívase a importancia que ten para o perfil profesional a adquisición de coñecementos acerca dos métodos e técnicas na relación co cliente, sexa no ámbito da linguaxe verbal e non verbal, sexa nas normas de cortesía e tratamento dos diferentes tipos de clientes.

En Galicia o sector da hostalaría e o turismo encara unha nova época tras décadas marcadas polos resultados positivos; o sector ten agora que enfrontarse a conxuntura que vén marcada pola recesión económica, todo un reto de adaptación na profesionalización que xoga un papel fundamental de cara a unha mellor competitividade, nun contexto como o actual no que o mercado escolle entre as persoas profesionalmente mellor preparadas

Este módulo contén a formación necesaria para o desempeño de actividades relacionadas coas funcións de atención á clientela, información e asesoramento, desenvolvemento e seguimento de normas de protocolo, así como cumprimento de procesos e protocolos de calidade.

PROCESOS

Estes procesos poden sintetizarse en:

- Uso de técnicas de comunicación para informar e asesorar a clientela durante os procesos de servizo.
- Tratamento de queixas, reclamacións e suxestións.
- Aplicación do protocolo institucional na organización de actos que o requiran.
- Desenvolvemento e formalización de procesos e protocolos de calidade asociados ás actividades do servizo.

-OBXETIVOS E COMPETENCIAS XERAIS

--OBXETIVOS

-A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais:

1. Caracterizar as actividades de servizo e atención á clientela aplicando as normas de protocolo, para alcanzar a súa satisfacción.
2. Analizar o procedemento de atención de suxestións e reclamacións da clientela, e recoñecer as responsabilidades implicadas para asegurar unha correcta atención.
3. Identificar as normas de calidade e seguridade alimentaria e de prevención de riscos laborais e ambientais, así como recoñecer os factores de risco e os parámetros de calidade asociados aos procesos de produción e/ou prestación de servizos, para evitar danos nas persoas e no medio.
4. Valorar as actividades de traballo nun proceso produtivo, identificando a súa achega ao proceso global para lograr os obxectivos da produción.
5. Valorar a diversidade de opinións como fonte de enriquecemento, e recoñecer outras prácticas, ideas e crenzas, para resolver problemas e tomar decisións.
6. Recoñecer e identificar posibilidades de mellora profesional, reunir información e adquirir coñecementos para a innovación e a actualización no ámbito do seu traballo.



7. Recoñecer os seus dereitos e deberes como axente activo da sociedade, analizando o marco legal que regula as condicións sociais e laborais, para participar na cidadanía democrática.

8. Recoñecer e identificar posibilidades de negocio analizando o mercado e estudando a viabilidade, para a xeración do seu propio emprego.

--COMPETENCIAS

1. Desenvolver as actividades de servizo e atención á clientela adecuándose aos seus requisitos, con aplicación das normas básicas de protocolo e tendo en conta a estandarización dos procesos para alcanzar a súa satisfacción.

2. Atender suxestións e solucionar as posibles reclamacións efectuadas pola clientela dentro do ámbito da súa responsabilidade.

3. Resolver problemas e tomar decisións individuais seguindo as normas e os procedementos establecidos, definidos dentro do ámbito da súa competencia.

4. Manter o espírito de innovación, de mellora dos procesos de produción e de actualización de coñecementos no ámbito do seu traballo.



3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	O proceso comunicativo: comunicación verbal e non verbal	O alumnado coñecerá a importancia da comunicación xestual e verbal no proceso de interacción na atención aos clientes : paralingüística, kinesia,proxémica, cronémica e imaxe persoal.	15	30
2	A calidade no servizo	Achega ao coñecemento dos diferentes tipos de clientes e o seu tratamento no proceso de vendas	14	30
3	Atención de reclamacións, queixas e suxestións	Aprenderase a xestionar as reclamacións, queixas e suxestións seguindo os procedementos establecidos para elo.	14	30
4	O protocolo na restauración	Aplicaranse as normas de protocolo en relación co servizo que se vaia a desenvolver.	10	10



4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	O proceso comunicativo: comunicación verbal e non verbal	15

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Proporciona información requirida pola clientela aplicando as técnicas de comunicación e de habilidades sociais.	SI

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Descríbense e valoráronse as normas de cortesía nas relacións interpersoais.
CA1.2 Valorouse a pulcritude e a corrección no vestir e na imaxe corporal como elementos clave na atención á clientela.
CA1.3 Analizouse o comportamento da clientela potencial.
CA1.4 Adaptáronse adecuadamente á situación de partida a actitude e o discurso.
CA1.5 Obtívose a información necesaria da hipotética clientela para proporcionar a información con rapidez, e outorgáronse as explicacións precisas para a interpretación correcta da mensaxe.
CA1.6 Mantívose unha conversa utilizando fórmulas, léxico comercial e nexos para pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.
CA1.7 Producíronse e interpretáronse con claridade e corrección mensaxes escritas relacionadas coa actividade profesional.
CA1.8 Tívoe en conta o tratamento protocolario e as normas internas de atención á clientela.
CA1.9 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, e demostrouse cordialidade e amabilidade no trato.
CA1.10 Valorouse a comunicación coa clientela como medio de fidelización.
CA1.11 Valorouse a importancia da actitude ao teléfono e as posibles situacións que se presenten.
CA1.12 Valorouse a importancia das informacións e das suxestións que dea a clientela, así como do seu coñecemento.

4.1.e) Contidos

Contidos
Proceso de comunicación.
Receptividade: importancia na comunicación efectiva.
Emprego da asertividade nos seus estilos e nas súas técnicas.
Papeis, obxectivos e relación entre a clientela e o persoal profesional.
Atención personalizada como base da fidelización da clientela.
Interese pola importancia da atención á clientela nos procesos de calidade en restauración.



Contidos

Compoñentes da comunicación.

Comunicación verbal na restauración: tipo e estilos; identificación de claves. A escoita. Barreiras na comunicación.

Interpretación dos compoñentes da comunicación efectiva.

Manexo da comunicación verbal eficaz.

Documentación básica vinculada á prestación de servizos.

Comunicación non verbal: imaxe persoal. Xestos corporais: a paralinguaxe e o comportamento proxémico.

Identificación de empatía, a receptividade e a asertividade.

Empatía: desenvolvemento e estratexias.



4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A calidade no servizo	14

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Comunícalle á hipotética clientela as posibilidades do servizo, e xustifícaaas desde o punto de vista técnico.	SI

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.1 Identifícaronse as técnicas de venda de alimentos e bebidas, e estimouse a súa aplicación a diversos tipos de clientela.
CA2.2 Analizouse a tipoloxía do público.
CA2.3 Diferenciouse entre clientela e provedores, e entre estes e o público en xeral.
CA2.4 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación propia do servizo.
CA2.5 Diferenciouse información e publicidade.
CA2.6 Adecuáronse as respostas ás preguntas do público.
CA2.7 Distinguíronse os tipos de demanda de información que se dan máis adoito en establecementos de consumo de alimentos e bebidas.

4.2.e) Contidos

Contidos
Cientela.
Tratamento e normas de cortesía.
Técnicas de venda en restauración: concepto e compoñentes.
Persoal de venda: características, funcións e actitudes.
Interese polas calidades e as actitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
Exposición das calidades dos produtos e dos servizos.
Modelo de actuación no proceso de venda en restauración.
Aplicación das técnicas de comunicación nas relacións coa clientela.
Confianza na superación de erros.



4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Atención de reclamacións, queixas e suxestións	14

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Aplica técnicas de reclamacións, queixas e suxestións da clientela potencial, con recoñecemento e aplicación do protocolo de actuación.	SI

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA4.1 Identifícanse as alternativas de solución da obxección ou de suxestión previas á reclamación formal.
CA4.2 Recoñécense os aspectos principais en que incide a lexislación relativa ás reclamacións.
CA4.3 Subministróuselle á clientela, de ser o caso, a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita.
CA4.4 Recoñécense os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación.
CA4.5 Trasládase a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida.
CA4.6 Simúlase a resolución de conflitos entre as partes por medio dunha solución de consenso, e demostrouse unha actitude segura, correcta e obxectiva.

4.3.e) Contidos

Contidos
Obxeccións da clientela e o seu tratamento.
Diferenzas entre reclamacións, queixas e suxestións.
Técnicas e procedementos utilizados na actuación ante reclamacións.
Aplicación de técnicas para a resolución de conflitos.
Xestión de reclamacións.
Documentos necesarios ou probas nunha reclamación.
Utilización de ferramentas informáticas de xestión de reclamacións.
Protección das persoas consumidoras e usuarias en Galicia, en España e na Unión Europea.
Aplicación da lexislación galega.



4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	O protocolo na restauración	10

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Aplica o protocolo en restauración, e relaciona o tipo de servizo prestado co seu deseño e a súa organización.	SI

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA3.1 Definíronse os elementos que conforman o protocolo en restauración.
CA3.2 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
CA3.3 Recoñeceu o programa do acto en relación co servizo que se vaia desenvolver.
CA3.4 Estableceu protocolariamente a presidencia nos actos.
CA3.5 Caracterizáronse os sistemas de ordenación da clientela en función do tipo de acto.
CA3.6 Valorouse a importancia da imaxe corporativa.
CA3.7 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.

4.4.e) Contidos

Contidos
Tipos e obxectivos dos actos protocolarios.
Definición e elementos de protocolo en restauración.
Tipos de presidencias en actos protocolarios.
Sistemas de organización de persoas convidadas.
Documentación no acto que se organice: caracterización.
Valoración da imaxe corporativa.
Aplicación do protocolo na restauración.
Relacións públicas: obxectivos e pasos.

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

No deseño das unidades didácticas, faise un axuste de avaliación no que se determinan os mínimos exigibles de cada unha das UD.

- Nas avaliacións ordinarias, cada unidade didáctica terá unha cualificación de 0 e 10. A cualificación componse da seguinte maneira:

- Probas escritas: 70%

- Traballos prácticos, de investigación ou desenvolvemento de contidos orais ou escritos: 30%. (Terase en conta o grao de participación e nivel de madurez, a mellora do rendemento académico, o esforzo e interese, a participación e integración no módulo, o traballo en equipo e o respecto aos compañeiros).

A ter en conta:

1. O alumnado debe demostrar que supera o coñecemento dos contidos mínimos para aprobar o módulo correspondente.
2. Para determinar a nota final da avaliación trimestral e final, farase a media ponderada das distintas tarefas e probas de avaliación.
3. De non ter aprobadas todas as avaliacións, os alumnos deberán recuperar aquelas avaliacións que estean suspensas no período estipulado.
4. As probas, por regra xeral, serán cuestionarios tipo test, de preguntas a desenvolver ou cuestións curtas, ou ben traballos ou proxectos a presentar de xeito oral ou escrito. As que poden ser realizables de forma autónoma serán supostos e probas prácticas a desenvolver polo alumnado coa coordinación da profesora.
5. Traballos e exercicios prácticos propostos: Valorarase a creatividade, a iniciativa, o esforzo e a autosuficiencia na busca de información e no manexo de bibliografía especializada. Terase en conta a presentación, a capacidade crítica, a capacidade comunicativa e a organización na exposición.
6. É preciso observar que é requisito imprescindible presentar os anteditos traballos na data sinalada a tal fin para ter dereito a superar a avaliación. De non presentalos, en ningún caso será posible aprobar.
7. Aqueles traballos nos que se plaxie contidos sen a debida xustificación bibliográfica serán cualificados coa nota mínima.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Durante o período ordinario, para a recuperación de cada unidade didáctica non superada, programaranse actividades e traballos dirixidos que permitan ao alumno/a adquirir as capacidades non acadadas e cumprir cos mínimos exigidos. No seu caso o alumno deberá presentar os traballos correspondentes non presentados no seu momento.

Estas actividades e traballos organizaranse de forma personalizada, a súa descrición, obxectivos e instrucións para o seu desenvolvemento.

A avaliación final farase durante o desenvolvemento das actividades de recuperación sempre antes do remate da 3ª avaliación.

-Terán un carácter de síntese e a variedade de actividades irá en función das necesidades de formación e repaso de cada un dos alumnos/as que non acadaron os mínimos exigibles para unha avaliación positiva, ó longo do curso.

A cualificación componse da seguinte maneira:

- Probas escritas: 70%

- Traballos prácticos, de investigación ou desenvolvemento de contidos orais ou escritos: 30%. (Terase en conta o grao de participación e nivel de madurez, a mellora do rendemento académico, o esforzo e interese, a participación e integración no módulo, o traballo en equipo e o respecto aos compañeiros).

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Cando se perde o dereito a ser avaliado continuamente o alumno/a ten dereito a un proceso de avaliación extraordinario ó rematar o módulo, sempre antes da avaliación final do mes de xuño. Para elo o alumno/a deberá superar as seguintes probas:

- Presentación dos traballos propostos da materia durante o curso non presentados.
- Proba teórico e práctica, escrita e/ou oral, dos contidos mínimos do módulo non acadados.

Estas actividades e traballos organizaranse de forma personalizada, a súa descrición, obxetivos e instrucións para o seu desenvolvemento. A recuperación do módulo levarase a cabo sempre antes da avaliación final en horario que determinará a xefatura de estudos co profesor do módulo e o titor do ciclo.

A proba estará baseada nos criterios de realización dentro dos mínimos esixibles. Deberán presentar os traballos correspondentes obrigatoriamente, para poder optar á proba de recuperación. Terá un carácter de síntese baseada nos mínimos esixibles.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

Os principais indicadores do grao do cumprimento da programación serán:

- O grao de cumprimento da temporalización
- O logro dos obxectivos programados
- Os resultados académicos acadados polo alumnado.

Para a avaliación da práctica docente xuntarase información a través de cuestionarios periódicos pasados aos alumnos nos que se solicitará valoración sobre a metodoloxía e aspectos relativos á docencia, a forma de traballo na aula, técnicas de avaliación, así como cuestións que indiquen que se acadaron os obxectivos das distintas unidades didácticas.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A avaliación inicial permitira coñecer todo o relacionado coa motivación do alumnado, o punto de partida co que se enfronta ao proceso de ensinanza-aprendizaxe, e os coñecementos que ten sobre a materia que se vai impartir. Para a súa aplicación empregárase un cuestionario de avaliación inicial no que aparezan relacionados os resultados de aprendizaxe vencellados cos criterios de avaliación previamente explicados nos primeiros días de clase.

Neste trimestre tamén se prestará especial atención tanto a nivel individual como nas reunións co equipo docente ás diferentes casuísticas que podan xurdir entre o alumnado e que requiran un tratamento e orientación por parte do departamento de Información e Orientación profesional, alén das actuacións que se decidan no equipo de profesorado.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Realización de esquemas, resumos, exercicios prácticos, pequenos traballos de búsqueda de información realizados de forma individualizada.

De consideralo necesario trala pertinente reunión do equipo docente, consultarase co departamento de Información e Orientación profesional para



contar coa súa axuda e decidir se procede realizar novos agrupamentos, repetir prácticas ou plantexar actividades diferenciadas que presenten outra orde de dificultades, tentando adaptar os instrumentos de avaliación ou outros axustes metodolóxicos que se adapten ás necesidades detectadas tal e como establece a lei.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

No proceso de ensinanza aprendizaxe están implícitos o traballo en grupo, a educación cívica, a igualdade de mulleres e homes e a educación para a convivencia. Estes conceptos así como o respecto aos compañeiros, profesorado, talleres e material de traballo, trabállanse a través de diferentes actividades ao longo de todo o curso.

Os temas transversais preséntanse como un conxunto de contidos que interactúan en todas as áreas do currículo escolar, e o seu desenvolvemento afecta a súa globalidade xa que se refiren a problemas e preocupacións fundamentais da sociedade.

Entre os temas transversais que teñen unha presenza máis relevante nesta materia destacan a educación cívica, para a saúde, a paz, como consumidores, igualdade de xénero e ambiental. Preténdese a interiorización da importancia de estar dunha determinada maneira no mundo, cunha conciencia de que como persoas individuais non so debemos desenvolver cualidades de tipo técnico e profesional, senón tamén en relación ao que nos rodea.

A metodoloxía para tratar estes temas desenvolverase arredor de:

- Actividades de aula nos días mundiais máis destacados: 21 setembro, día mundial do turismo; 25 de novembro, día internacional da eliminación da violencia contra a muller; 15 de decembro, día mundial do medio ambiente; 12 de marzo, día mundial de consumo responsable; 30 de xaneiro, día escolar da non violencia e a paz; e 7 de abril, día mundial da saúde.

- Cando se empreguen imaxes e vídeos en aula serán escollidos sen o habitual sesgo de xénero, ao mesmo tempo que na fala procurarei empregar palabras globalizadoras, tipo alumnado, profesorado, etc.

- Cando o alumnado deba entregar tarefas con imaxes, tamén eles deberán facer este esforzo, de tal maneira que comecen a decatarse da importancia da consideración e preocupación por empregar imaxes e palabras que non impliquen unha sumisión ou falta de respecto de cara ao ambiente ou a outras persoas de diferentes culturas.

Outros aspectos:

-Educación cívica:

Requerirase do alumnado que asuma as correccións de xeito positivo participando no proceso de ensinanza- aprendizaxe involucrándose activamente e efectuando as tarefas con orde e método, tal e como se require nas empresas ao compartir en equipo moita documentación.

Nas actividades complementarias pediráselles unha predisposición e colaboración para o correcto desenvolvemento das mesmas. Caso se observasen comportamentos non cívicos será comunicado á xefatura de estudos e plantexarase o non asistir a outras actividades, debendo nese caso permanecer en aula co profesorado de garda.



-Educación para a saúde

- Aplica as recomendacións no plano da ergonomía e a súa relación coa saúde lumbar sentándose correctamente na clase.
- Axuda no mantemento da renovación do aire do espazo de aula: distribuiranse funcións tanto de apertura de xanelas como do peche delas de cara á unha mellor calidade do osíxeno da clase.

-Educación para a paz

- Apreciar a linguaxe da actividade turística como medio de expresión e comunicación entre comunidades diversas.
- Amosar unha actitude flexible e aberta ante as opinións dos demais no desenvolvemento do traballo en equipo no momento de resolver un problema.

-Educación do consumidor

- Aprender a conservar os equipos de aula como medida de control e do alongamento da vida dos produtos.
- Apreciar o desenvolvemento sostible mediante a reciclaxe de materiais, a impresión dos documentos que sexan imprescindibles, o aforro en enerxía, etc.

-Educación non sexista

- Interesarse por coñecer, respectar e valorar a opinión dos compañeiros, independentemente do seu sexo e da súa aparencia.
- Colaborar con tódolas persoas, independentemente do seu sexo ou condición.
- Amosar unha actitude crítica ante situacións nas que a produza calquera tipo de discriminación por razón do sexo.

-Educación ambiental

- Descubrir, apreciar e valorar a importancia da natureza e do medio, e colaborar na súa conservación mediante accións de reciclaxe e de consumo racional.
- Contribuír desde a aula co concepto de sustentabilidade: pequenas accións suman e aportan.

Educación TIC

- As actividades propostas tentarán empregar aplicacións informáticas, Apps e ferramentas TIC que contribúan a mellorar as competencias técnicas do alumnado, sempre que os criterios de avaliación e transversais que se estean a traballar o permitan.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Dentro das actividades complementarias encádranse aquelas que se producen como resultado de eventos especiais que se podan organizar no centro, alén doutras dentro ou fóra do centro como resultado da colaboración do CIFP con outras institucións ou organismos en actos de carácter benéfico:

- Conferencias e charlas especializadas.
- Visita a empresas turísticas.



- Visita a feiras e congresos.
- Colaboracións con empresas e institucións do sector turístico.
- Outras que podan ser consideradas de interés en que chegan ao longo do curso académico a través do correo electrónico.

10.Outros apartados

10.1) Aspectos básicos da programación

Información ao alumnado sobre aspectos básicos da programación:

A profesora do módulo informará ao alumnado matriculado durante a primeira semana do curso escolar dos seguintes aspectos xerais da programación didáctica:

1. Distribución das unidades didácticas e temporalización aproximada.
2. Criterios xerais de cualificación e normas básicas.
3. Proceso de recuperación, de selo caso.
4. Actividades previstas durante o curso escolar.

Unha copia da programación estará a disposición do alumnado na páxina web do centro.