

**1. Identificación da programación**
**Centro educativo**

Código	Centro	Concello	Ano académico
36013448	Manuel Antonio	Vigo	2023/2024

**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 de adultos

**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	2023/2024	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 DOLORES YÁÑEZ FRAGUELA
Outro profesorado	

Estado: Supervisada

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

1. Esta figura profesional desenvolve a súa actividade profesional en empresas grandes, medianas e pequenas, nomeadamente do sector da hostalaría, aínda que tamén pode traballar por conta propia en pequenos establecementos de restauración. Esta profesión desenvólvese en sectores e subsectores produtivos en que se desenvolvan procesos de elaboración e servizo de alimentos e bebidas, como o sector da hostalaría e, no seu marco, as áreas de hostalaría e restauración (tradicional, moderna e colectiva).
2. As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:
  - Camareiro/a de bar e cafetería ou restaurante.
  - Xefe/a de rango.
  - Empregado/a de economato de unidades de produción e servizo de alimentos e bebidas.
  - Barman.
  - Axudante de somelier.
  - Auxiliar de servizos en medios de transporte.

**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	Comunicación e información.	Procesos, tipos e estilos de comunicación.	13	30
2	A calidade e o servizo na atención ao cliente.	Descricións das tipoloxías de clientes, cualidades do vendedor, proceso de venta e fidelización do cliente.	14	25
3	Atención de reclamacións, queixas e suxestións.	Conceptos de calidade, e normativa, técnicas, procesos e ferramentas para a xestión de reclamacións.	13	25
4	Aplicación do protocolo na restauración.	Tipoloxía de actos protocolarios. Organización de actos protocolarios, presidencias, documentación empregada e colocación de bandeiras.	13	20

**4. Por cada unidade didáctica**
**4.1.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
1	Comunicación e información.	13

**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 Tívoise 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
<p>Proceso de comunicación.</p> <p>Receptividade: importancia na comunicación efectiva.</p> <p>Emprego da asertividade nos seus estilos e nas súas técnicas.</p> <p>Papeis, obxectivos e relación entre a clientela e o persoal profesional.</p> <p>Atención personalizada como base da fidelización da clientela.</p> <p>Interese pola importancia da atención á clientela nos procesos de calidade en restauración.</p> <p>Compoñentes da comunicación.</p> <p>Comunicación verbal na restauración: tipo e estilos; identificación de claves. A escoita. Barreiras na comunicación.</p> <p>Interpretación dos compoñentes da comunicación efectiva.</p> <p>Manexo da comunicación verbal eficaz.</p> <p>Documentación básica vinculada á prestación de servizos.</p> <p>Comunicación non verbal: imaxe persoal. Xestos corporais: a paralinguaxe e o comportamento proxémico.</p> <p>Identificación de empatía, a receptividade e a asertividade.</p> <p>Empatía: desenvolvemento e estratexias.</p>

**4.2.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
2	A calidade e o servizo na atención ao cliente.	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Comunicalle á hipotética clientela as posibilidades do servizo, e xustifícaa 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 Identifícanse as técnicas de venda de alimentos e bebidas, e estímose a súa aplicación a diversos tipos de clientela.
CA2.2 Analízase a tipoloxía do público.
CA2.3 Diferenciase 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 Diferenciase información e publicidade.
CA2.6 Adecuáronse as respostas ás preguntas do público.
CA2.7 Distingúronse os tipos de demanda de información que se dan máis adoito en establecementos de consumo de alimentos e bebidas.

**4.2.e) Contidos**

Contidos
Clientela. 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.	13

**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 Identifícaronse as alternativas de solución da obxección ou de suxestión previas á reclamación formal.
CA4.2 Recoñecéronse 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 Recoñecéronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación.
CA4.5 Trasládouse a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida.
CA4.6 Simulouse 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.

Contidos
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	Aplicación do protocolo na restauración.	13

**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 Recoñeceuse o programa do acto en relación co servizo que se vaia desenvolver.
CA3.4 Estableceuse 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.

Criterios de avaliación
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 exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

A avaliación do alumnado realizarase tendo en conta:

Os contidos.

Os RA.

Os CA.

Asimismo, a avaliación será continua, é dicir, a nota do discente será o resultado de aplicar as porcentaxes correspondentes en relación ós exames, actividades didácticas e actitudes.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN.



O procedemento de avaliación basearase no sistema de avaliación continua, polo que non só serán tenidos en conta os exames para determinar a nota final do alumnado, senón todo o traballo que éste leva a cabo cada día en relación co módulo do que aquí se trata.

En concreto, a nota global será a que corresponda despois de aplicar os criterios que se detallan a continuación:

Probas escritas teórico-prácticas suporán o 60% do total da nota. Nesta proba avaliaránse os contidos teóricos. Faráse 1 proba escrita por avaliación de obrigado cumprimento valorada ata 6 puntos. Será necesario que o alumnado obteña un mínimo de 3 puntos (sobre 6) para acadar a avaliación positiva. De forma opcional poderanse realizar probas sobre determinados contidos que permitan ao alumno liberar materia. Estas probas non terán carácter obrigatorio e, en todo caso, os alumnos que non as superen ou que non se presenten deberán acudir á proba obrigatoria antes descrita.

Todos aqueles que non poidan presentarse a estas probas por motivos alleos ao centro escolar, deberán recuperar nas probas que a docente e o colectivo do alumnado consensúen ao respecto e que terán lugar no mes de xuño. Non se repetirá ningunha proba escrita a menos que o alumnado que non a poidese facer na data sinalada sexa por causa de forza maior.

- Actividades didácticas e traballos: estes proporanse coa finalidade de que o alumnado investigue pola súa conta aspectos relativos á materia a tratar e asimesmo leven a cabo aplicacións prácticas dos contidos expostos na aula a fin de mergullarse ao máximo posible na realidade profesional do sector. Deste xeito, iranse propoñendo diversas actividades a levar a cabo ó longo do curso académico.

Traballos didácticos desenvolto ao longo do curso académico suporán o 30% do total da nota. Nesta proba avaliaránse os contidos prácticos. Estas actividades son de obrigado cumprimento. Valorarase tanto o contido da mesma como a exposición segundo os criterios expostos na aula pola profesora. Non se aceptarán actividades fóra da data marcada como límite na aula. Aqueles alumnos e alumnas que non acudan a clase cando se programan as actividades terán a responsabilidade por sí mesmos de informarse ao respecto sobre os contidos das actividades ou as datas de entrega. A non asistencia a aula o día de presentación de traballos e actividades sen xustificación suporá a non superación dos contidos polo que non se recollerán tarefas fora de prazo, [con causa xustificada, a xustificación é por motivos de forza maior e debidamente xustificada, o/a alumno/a terá un prazo de 5 días para entregar as tarefas]. O conxunto de estas actividades valorarase ata 3 puntos e será necesario que o alumnado obtenga un mínimo de 1,5 puntos (sobre 3) na nota total das tarefas entregadas para acadar unha avaliación positiva.

En cada tarefa especificarase os requisitos mínimos esixibles, pero en todo momento o alumnado amosará a súa profesionalidade e valía para afrontar as tarefas plantexadas co máximo rigor e profesionalidade, tendo en conta que serán situacións aplicables ós seus entornos laborais. Todas estas actividades poderán ser orais ou escritas ou ambas as dúas opcións.

Actividades de aula: Nesta proba valorarase diariamente as destrezas e actitudes do alumnado; participación activa na aula, participación nos temas de debate, participación de actividades complementarias, realización de actividades, presentación das actividades, aproveitamento do tempo na aula, traballo en grupo, implicación, responsabilidade, predisposición, etc. Valorarase ata 1 punto.

O porcentaxe de avaliación terase en consideración:

-Participación activa: 0,2

-Interese mostrado polo módulo e as diversas actividades desenvoltoas nel: 0,2

-Implicación, responsabilidade, predisposición e aproveitamento do tempo na aula para o desenrolo das tarefas: 0,2

-Respecto e coidado polos materiais: 0,2

-Presentación das actividades en tempo e forma: 0,2

A cualificación resultará de sumar as puntuacións das tres partes, sempre que supere os mínimos establecidos. Para que un alumno obteña unha puntuación positiva na avaliación será necesario acadar unha puntuación mínima de 5 ptos.

Haberá recuperacións das probas escritas, éstas faranse o final do curso, aquel alumnado con máis de unha avaliación suspensa recuperara toda a materia en dito exame. A nota mínima e máxima que pode acadar o/a alumno/a na recuperación é de 5 puntos.

De non haber Actividades didácticas e traballos a nota farase sobre os contidos conceptuais (90%) e os actitudinais (10%).

Os alumnos/as con perda de avaliación continua terán que entregar todos os traballos e actividades realizadas ao longo do curso ademais de superar a proba ou probas correspondentes.

## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

### 6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

a) Actividades de recuperación que poidan ser realizables de forma autónoma polo alumnado.

O plan de recuperación pode consistir na realización dunha proba ou tratarse de levar a cabo as actividades e procedementos previstos nas unidades didácticas desta programación, como medio para acadar os resultados de aprendizaxe do módulo.

b) Reforzos para lograr a recuperación.

As actividades de recuperación, como soporte para alcanzar os resultados de aprendizaxe / obxectivos do módulo; consistirán en:

1. Elaborar os distintos supostos prácticos de cada unha das unidades didácticas da programación
- 2 En xeral contidos conceptuais, procedimentais e actividades de avaliación de cada unha das unidades de traballo da programación

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

- PROBA PRÁCTICA.- na que o alumno demostre ter acadado as capacidades terminais mínimas esixidas de acordo cos contidos mínimos.

A perda do dereito á avaliación continua supón que o alumnado acadou un número de faltas superior ao 10% non xustificadas da carga horaria total do módulo. A carga lectiva do módulo son 53 horas. En caso de faltas por motivos laborais debidamente xustificadas os alumnos disporán dun total de 5 días adicionais.

Os alumnos/as que acaden a perda de avaliación continua (PDA) non terán dereito a examinarse nas avaliacións parciais, tendo dereito a realizar unha avaliación extraordinaria no mes de Xuño. Esta proba será un único examen teórico-práctico de todos os contidos do módulo. Para superar esta proba o alumnado deberá acadar no exame unha nota igual ou superior a cinco puntos que supora un 80% da nota total. Será obrigatoria a entrega de todos os traballos feitos o longo do curso que suporán un 20% da nota. A non entrega de todos os traballos suporará un suspenso.

## 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

Para a avaliación da práctica docente recabarase 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 se se acadaron os obxectivos das distintas unidades didácticas.

## 8. Medidas de atención á diversidade

### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Ó ser uns contidos que se repiten durante o curso, debe terse en conta o momento no que se realiza a elaboración, os contidos conceptuais e actitudinais de partida, as habilidades e destrezas que posúen, así coma a dificultade da elaboración.

Realización de tests ou preguntas de contestación curta para constatar os coñecementos previos dos alumnos, e poder avaliar posteriormente a súa progresión.

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

Para os alumnos que presenten carencias importantes na formación básica ou formación profesional de base que impida conseguir un aproveitamento aceptable nas sesións de ensinanza-aprendizaxe facilitaranse conceptos de apoio e soporte. Asemade reforzase a realización de traballos que comprendan o máis esencial dos criterios de avaliación de cada unidade a modo de contidos mínimos.

Adaptaranse tamén as actividades de ensinanza-aprendizaxe esixindo un nivel de concreción inferior e con menos variables.

Darase a oportunidade á realización de actividades extra para compensar as carencias que son detectadas.

A diversidade do alumnado que conleva o sistema educativo obriga a realizar adaptacións máis ou menos significativas en cada un deles, de cara a conseguir o mellor desenvolvemento posible das capacidades, expresadas nos obxectivos xerais.

Así pois, surde a necesidade de realizar adaptacións do currículo.

A atención o alumnado con NEE rexirase polos principios de normalización e integración escolar, e dicir, co resto dos alumnos, no mesmo centro e se expresará no:

- D.C.B. - A Administración educativa concreta o currículo para toda a poboación escolar.
- P.C.C. - O centro acomoda o currículo dacordo coas características dos seus alumnos, do seu contexto socio-cultural e do propio centro.
- Programacións de aula - Os Equipos Docentes ou Departamentos adecuan o currículo dacordo as características dos alumnos do ciclo e /ou aula.
- A.C.I. - Os titores, profesores e profesores de apoio, asesorados por especialistas, acomodan o currículo tendo en conta as características individuais.

Ante a posible existencia de alumnos cun grao insuficiente de desenvolvemento das competencias curriculares básicas e sobre todo nos ámbitos da comprensión, da expresión e da reflexión -, coa conseguinte dificultade na asimilación de contidos, é necesario prever nas unidades didácticas actuacións concretas para cando se detecten ditas situacións.

Terase que reforza-los aprendizaxes deses alumnos con actividades específicas planificadas dacordo coas súas necesidades.

As posibles adaptacións no só deberán responder a criterios de eficiencia na consecución das capacidades terminais, senon que tamén serán elementos de valor:

Ritmos de aprendizaxe, as motivacións do alumnado, seus intereses e expectativas, seu grao de integración, etc.

Todo de cara a realiza-las oportunas modificacións nas programacións, sobre todo no ámbito da aula, para conseguir unha plena integración de tódolo alumnado na dinámica da materia e un desenvolvemento correcto das capacidades.

Desta maneira, favorecerase a autoestima do alumnado e valorarase o esforzo que realizan, para mellorar seu rendemento, nun intento de potencia-la avaliación formativa, axustando a axuda pedagóxica as súas necesidades reais de aprendizaxe.

Para levar a cabo calquer tipo de reforzo ou adaptación (sempre en colaboración do titor e do orientador) deberánse revisar algúns elementos básicos da programación:

- As capacidades terminais e os contidos
- Desenvolvemento dos máis importantes en cada caso.
- Establecemento de obxectivos ou contidos alternativos e /ou complementarios.
- Modificación, ampliación ou eliminación de obxectivos ou contidos.
- Variacións na secuencia de contidos (temporalización).
- A metodoloxía
- Técnicas de traballo cooperativo.
- Actividades de pequeno grupo con dificultade gradual.
- Actividades de reforzo, poden ser alternativas.
- Reforzo positivo, valora-las capacidades do alumno /a, mellorar sua autoestima.
- Medidas extraordinarias: A.C.I.
- A avaliación

- Modificacións tanto en criterios, en instrumentos como en procedementos avaliativos.

## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

No desenvolvemento do 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 respecto aos compañeiros, profesores, talleres, e material de traballo traballaranse a través de diferentes actividades.

Tamén será posta en valor a nosa tradición culinaria, especialmente en canto ao coñecemento das materias primas empregadas en repostería así como os produtos típicos doces propios da nosa comunicación.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Actividades previstas durante o curso escolar Sempre que sexan dentro dos acordos establecidos no R.R.I.e poidan levarse a cabo no desenrolo da programación. A temporización repartirase nos tres trimestres dependendo das dispoñibilidades orzamentarias e da programación.

#### COMPLEMENTARIAS

- o Visita a establecementos de diferente categoría e tipoloxía: Hotel, restaurante, unha empresa con servizo de cátering,
- o Visita a feiras gastronómicas, visita a distintas feiras de exposición de equipamentos para hostalería

#### EXTRAESCOLARES

- Charla- coloquio sobre Normas de Seguridade e Hixiene na Restauración colectiva Hospitalaria.
- Semanas gastronómicas de distintos produtos.
- Monográficos de cociña a cargo de algún profesionais de recoñecido prestixio.
- As actividades que xurdan ao longo do curso, que os orzamentos do ciclo poidan pagar, sempre que sexa autorizado polo Consello Escolar.

## 10.Outros apartados

### 10.1) Avaliación das Unidades Didácticas.

En canto a avaliación poderáse levar a cabo mediante traballos individuais, exámenes ou probas escritas, así como terase en conta o comportamento, a puntualidade, a realización de tarefas; é dicir, os contidos actitudinais, procedimentais e de contidos