



***ESCUELA SUPERIOR DE
HOSTELERÍA Y TURISMO.
MADRID.***

***PROGRAMACIÓN
DEL MÓDULO PROFESIONAL
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN
RESTAURACIÓN***

CURSO: 2021/2022

PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PROFESIONAL CURSO 2021-2022

Ciclo Formativo

Marcar el ciclo al que pertenece el Módulo

	Clave	Etapa	Denominación	
<input type="checkbox"/>	HOTB01	FPB	Cocina y Restauración	
<input type="checkbox"/>	INAB02	FPB	Actividades de Panadería y Pastelería	
<input type="checkbox"/>	HOTM01	CFGM	Cocina y Gastronomía	
<input type="checkbox"/>	HOTM01	CFGM	Cocina y Gastronomía	(FP Dua
<input type="checkbox"/>	HOTM02	CFGM	Servicios en Restauración	
<input checked="" type="checkbox"/>	HOTM02	CFGM	Servicios en Restauración	(FP Dua
<input type="checkbox"/>	HOTS01	CFGS	Gestión de Alojamientos Turísticos	
<input type="checkbox"/>	HOTS02	CFGS	Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	
<input type="checkbox"/>	HOTS02	CFGS	Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	(A Distanci
<input type="checkbox"/>	HOTS03	CFGS	Guía, Información y Asistencia Turísticas	
<input type="checkbox"/>	HOTS04	CFGS	Dirección de Cocina	
<input type="checkbox"/>	HOTS05	CFGS	Dirección de Servicios en Restauración	
<input type="checkbox"/>	HOTS13	CFGS	Gestión de Alojamientos Turísticos + Guía, Información y Asistencia Turísticas	(Doble Títulc
<input type="checkbox"/>	HOTS23	CFGS	Agencias de Viajes y Gestión de Eventos + Guía, Información y Asistencia Turísticas	(Doble Títulc
<input type="checkbox"/>	HOTS45	CFGS	Dirección de Cocina + Dirección de Servicios en Restauración	(Doble Títulc

Departamento:

Marcar el Departamento correspondiente

- AAEECC
- PRÁCTICAS
- FOL
- FRANCÉS
- FORMACIÓN BÁSICA
- HOSTELERÍA Y TURISMO
- INGLÉS

Jefe de Departamento (nombre y dos apellidos):

MARTA DE FRÍAS ALCANTARILLA

Módulo Profesional

Denominación oficial del Módulo (la relación de Módulos Profesionales se encuentra en documento adjunto)

Grupo/s:

Indicar los códigos de los grupos en los que se imparte

(la relación de los grupos y sus códigos se encuentra en documento adjunto)

- de Hostelería: 1HOTM02DD
- de Turismo:

Profesorado del Módulo Profesional

Relacionar el profesorado que imparte el Módulo (nombre y dos apellidos)

1. VICENTE MORENO FERNÁNDEZ

Objetivos del Módulo

Finalidad global de la Programación

CONTRIBUCIÓN A LAS COMPETENCIAS DEL TÍTULO

- a) Desarrollar las actividades de servicio y atención al cliente, aplicando las normas básicas de protocolo, adecuándose a los requerimientos de éstos y teniendo en cuenta la estandarización de los procesos para conseguir su satisfacción.
- b) Atender sugerencias y solucionar las posibles reclamaciones efectuadas por los clientes dentro del ámbito de su responsabilidad.
- c) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- d) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

Contenidos

Desarrollados en unidades didácticas

U.T.1

Información al cliente

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Comunicación verbal en la restauración. Emisión y recepción de mensajes orales y escritos.
- La escucha activa como agente facilitador de la comunicación.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.
- Comunicación no verbal. Imagen personal. El aspecto físico, afectivo e intelectual del emisor.

— Empatía, receptividad, asertividad

U.T.2

Venta de productos y servicios

- El cliente. Tipología del cliente.
- Tratamiento y normas de cortesía.
- Técnicas de venta en restauración.
- Tipos de venta: Directa, indirecta, silenciosa, telefónica.

U.T.3.-

Aplicaciones del protocolo en restauración

- Tipos y objetivos de los actos protocolarios.
- Definición y elementos de protocolo en restauración.
- Tipos de presidencias en actos protocolarios. Sistema francés y sistema inglés. Método del reloj y método cartesiano.
- Protocolo y colocación de banderas en actos protocolarios oficiales.
- Tratamiento de los títulos nobiliarios. Tratamientos oficiales y abreviaturas.

U.T.4.-

Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias

- Concepto de calidad y su evolución histórica en el sector de la restauración. Modelos de sistemas de calidad. Modelo EFQM.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Gestión de reclamaciones.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. La hoja de reclamaciones.
- La protección del consumidor y el usuario en España y la Unión Europea. El arbitraje de consumo. Oficina municipal de información al consumidor. OMIC.

Tratamiento de los temas transversales

Estarán centrados en los siguientes temas:

- Importancia de las técnicas de comunicación en la selección de personal.
- Conocimiento de la empresa objetivo en las acciones de búsqueda de empleo: misión, valores, cultura empresarial, identidad corporativa y políticas.

- El respeto como pilar de la comunicación eficaz.
- La conducta asertiva.
- La empatía.
- El trabajo en equipo.

Temporalización de los contenidos

TEMPORALIZACIÓN:

Se impartirán la unidad 1 y 2 para la primera evaluación. La unidad 3 para la segunda y la unidad 4 para la tercera, siempre que sea posible

Actividades Complementarias y Extraescolares

Extraescolares

Se desarrollarán, en la medida de lo posible, las que puedan ir surgiendo..

Complementarias

Se desarrollarán, en la medida de lo posible, las que puedan ir surgiendo.

Recursos

Metodológicos

Además de las actividades básicas de enseñanza-aprendizaje (utilización del Libro de texto con las consiguientes explicaciones de la profesora a partir de las cuales los alumnos tomarán nota -de las ampliaciones, etc.-);

En general, se desarrollarán:

Role-playings sobre los temas centrales o vertebradores de cada unidad de trabajo.

Proyección de vídeos sobre los temas anteriormente citados.

Ejemplos prácticos a partir de juegos y otros recursos.

Ejercicios y textos proporcionados por el profesor.

En todo caso, el tipo de actividad estará siempre adaptado tanto a la programación como al perfil del alumnado, siendo posible su realización siempre que lo permita:

- el buen comportamiento del alumnado
- el cumplimiento de los tiempos de programación.

Materiales

Cañón

- Retroproyector y reproductor de video

- Herramientas informáticas

- Pizarra

- Libro de texto: "TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN" de María Palomo Martínez. Editorial Paraninfo. 2ª edición

-Apuntes facilitados por el docente

Recursos en caso de que la actividad lectiva se desarrolle de forma telemática.

Estrategias. (*¿Qué voy a hacer?*)

Los contenidos de la programación serán desarrollados de forma telemática.

Recursos metodológicos. (*¿Cómo lo voy a hacer?*)

Utilización de las TIC adaptándolas a las necesidades de cada contenido y perfil de alumno.

Tic e innovaciones a aplicar. (*¿Qué herramientas voy a utilizar?*)

Correo electrónico, videollamadas, contacto telefónico individual con el alumno y/ o plataformas específicas.

Evaluación

Criterios de la Evaluación Ordinaria

1. Proporciona información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito y valorado las normas de cortesía en las relaciones interpersonales.
- b) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal como elementos clave en la atención al cliente.
- c) Se ha analizado el comportamiento del cliente potencial.
- d) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- e) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente para proporcionar la información con inmediatez, otorgando las explicaciones precisas para la interpretación correcta del mensaje.
- f) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de

comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).

g) Se han producido e interpretado mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto.

h) Se ha atendido al tratamiento protocolario y a las normas internas de atención al cliente.

i) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

j) Se ha valorado la comunicación con el cliente como medio de fidelización del mismo.

2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.

b) Se han analizado las diferentes tipologías de público.

c) Se han diferenciado clientes de proveedores y éstos del público en general.

d) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación propia del servicio.

e) Se ha diferenciado entre información y publicidad.

f) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.

g) Se han distinguido los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de consumo de alimentos y bebidas.

3. Aplica el protocolo en restauración, relacionando el tipo de servicio prestado con el diseño y organización del mismo.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo en restauración.

b) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.

c) Se ha reconocido el programa del acto relacionándolo con el servicio que se va a desarrollar.

d) Se ha establecido protocolariamente la presidencia en los actos.

e) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los clientes en función del tipo de acto desarrollar.

f) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

4. Aplica técnicas de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales, reconociendo y

aplicando el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las alternativas de solución de la objeción o sugerencia previas a la reclamación formal.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesarias al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han reconocido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.
- f) Se ha simulado la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.

POR ACUERDO DEL DEPARTAMENTO:

Perderán el derecho a evaluación continua aquellos alumnos que alcancen el 15% de faltas de asistencia, justificadas o no.

Ello conllevará la obligación de presentarse a la prueba de evaluación ordinaria que tendrán lugar en el mes de junio, con todos los contenidos del módulo.

Criterios de Calificación Ordinaria (*Actividad lectiva presencial en el centro.*)

El curso escolar consta de tres evaluaciones. Para aprobar este módulo, cada evaluación deberá ser superada de manera independiente con cinco puntos, realizándose la media entre las tres evaluaciones superadas para obtener la calificación final del módulo.

Dicha calificación se formulará en cifras de cero a diez, sin decimales.

En cada una de las evaluaciones del trimestre se tendrán en cuenta los siguientes criterios para obtener la nota final de la evaluación.

a) Conceptos: 60%

Se hará un EXÁMEN ESCRITO al final del trimestre de tipo test, preguntas cortas y/o ejercicios prácticos.

b) Aptitud: 10%

Puntualidad, educación, corrección, etc.

c) Trabajos: 30%

Se valorarán con este porcentaje los trabajos que hayan de realizar los alumnos. Sólo se aceptarán si son entregados en la fecha indicada. En la evaluación que no se realice ninguno, este porcentaje se sumará al de

conceptos.

Cada uno de estos bloques (Conceptos, procedimientos y actitudes) tendrá una calificación sobre un total de diez puntos cada una de ellas. Para obtener una calificación global positiva (Igual o superior a cinco puntos) en cada trimestre el alumno deberá obtenerla a su vez en cada uno de dichos bloques.

Para obtener la calificación global del curso se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

Sólo podrán obtener una calificación positiva aquellos alumnos que hayan sido calificados positivamente en todas las evaluaciones. La calificación de estos alumnos se obtendrá mediante la media aritmética de las calificaciones de cada una de las evaluaciones.

Aquellos alumnos que no hayan sido calificados positivamente en alguna de las evaluaciones, podrán realizar una recuperación de cada evaluación. Si la suspenden alguna recuperación irán a final de curso a un examen con todos los contenidos del curso. La nota máxima de la recuperación es de un 6.

Se guardarán las notas de las evaluaciones aprobadas con una nota de 5 o superior

Los alumnos que no recuperen una o varias evaluaciones en la convocatoria ordinaria deberán ir con las 3 evaluaciones a la convocatoria extraordinaria de junio de 2020. La calificación máxima que se puede obtener en junio es 6 como aprobado

La falta injustificada el día de las pruebas de cualquier evaluación conllevará la pérdida del derecho al examen y tendrán que asistir a la recuperación correspondiente.

Criterios de Calificación Ordinaria en caso de que la actividad lectiva se desarrolle de forma telemática

1. Proporciona información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito y valorado las normas de cortesía en las relaciones interpersonales.
- b) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal como elementos clave en la atención al cliente.
- c) Se ha analizado el comportamiento del cliente potencial.
- d) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- e) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente para proporcionar la información con inmediatez, otorgando las explicaciones precisas para la interpretación correcta del mensaje.
- f) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- g) Se han producido e interpretado mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto.
- h) Se ha atendido al tratamiento protocolario y a las normas internas de atención al cliente.
- i) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y

amabilidad en el trato.

j) Se ha valorado la comunicación con el cliente como medio de fidelización del mismo.

2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.

b) Se han analizado las diferentes tipologías de público.

c) Se han diferenciado clientes de proveedores y éstos del público en general.

d) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación propia del servicio.

e) Se ha diferenciado entre información y publicidad.

f) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.

g) Se han distinguido los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de consumo de alimentos y bebidas.

3. Aplica el protocolo en restauración, relacionando el tipo de servicio prestado con el diseño y organización del mismo.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo en restauración.

b) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.

c) Se ha reconocido el programa del acto relacionándolo con el servicio que se va a desarrollar.

d) Se ha establecido protocolariamente la presidencia en los actos.

e) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los clientes en función del tipo de acto desarrollar.

f) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

4. Aplica técnicas de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales, reconociendo y aplicando el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las alternativas de solución de la objeción o sugerencia previas a la reclamación formal.

b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con

las reclamaciones.

c) Se ha suministrado la información y documentación necesarias al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.

d) Se han reconocido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

e) Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.

f) Se ha simulado la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.

POR ACUERDO DEL DEPARTAMENTO:

Perderán el derecho a evaluación continua aquellos alumnos que alcancen el 15% de faltas de asistencia, justificadas o no.

Ello conllevará la obligación de presentarse a la prueba de evaluación ordinaria que tendrán lugar en el mes de junio, con todos los contenidos del módulo.

Criterios de Calificación Extraordinaria

Esta evaluación se llevará a cabo en junio del 2020, una vez hayan finalizado el periodo de prácticas en la empresa y será de cada uno de los módulos teóricos no superados.

En la evaluación extraordinaria tendrán que recuperar toda la materia aquellos alumnos que tengan al menos una de las evaluaciones suspensas.

Se hará una RECUPERACIÓN de la evaluación para la parte escrita y para los casos PRÁCTICOS se hará repetir aquellas partes que necesiten mejorar. En estos casos, la nota máxima a obtener será de un 5, tanto para la parte escrita, como para la parte práctica.

La falta injustificada del día de la prueba extraordinaria conllevará a la pérdida del derecho a la recuperación.

Para que el alumno titule, ha de aprobar tanto los contenidos teóricos en el centro, en cualquiera de las evaluaciones propuestas, así como la FCT. Con las notas obtenidas en el centro y la valoración de la empresa donde realicen la FCT se estimará una puntuación para cada uno de los módulos.

Mínimos exigibles (evaluaciones ordinarias y extraordinarias)

Los contenidos mínimos exigibles en las unidades de trabajo:

U.T.1 Información al cliente

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Comunicación verbal en la restauración. Emisión y recepción de mensajes orales y escritos.
- La escucha activa como agente facilitador de la comunicación.
- Comunicación no verbal. Imagen personal. El aspecto físico, afectivo e intelectual del emisor.
- Empatía, receptividad, asertividad.
- Importancia de la atención al cliente en los procesos de calidad en restauración.

U.T.2 Venta de productos y servicios

- El cliente. Tratamiento y normas de cortesía.
- Técnicas de venta en restauración.
- Tipos de venta: Directa, indirecta, silenciosa, telefónica.
- Relaciones con los clientes. Actitudes básicas que el vendedor debe transmitir al cliente:
Accesibilidad, profesionalidad, cortesía y capacidad de respuesta.

U.T.3 Aplicaciones del protocolo en restauración

- Tipos y objetivos de los actos protocolarios.
- Definición y elementos de protocolo en restauración.
- Tipos de presidencias en actos protocolarios. Sistema francés y sistema inglés. Método del reloj y método cartesiano.
- Protocolo y colocación de banderas en actos protocolarios oficiales.
- Documentación del acto a organizar.
- Valoración de la imagen corporativa. Logotipos y anagramas.

U.T.4.-

- Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias
- Concepto de calidad y su evolución histórica en el sector de la restauración. Modelos de sistemas de calidad. Modelo EFQM.
- Técnicas utilizadas en la actuación ante las reclamaciones. Gestión de reclamaciones.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. La hoja de reclamaciones.
- La protección del consumidor y el usuario en España y la Unión Europea. El arbitraje de consumo.
Oficina municipal de información al consumidor. OMIC.

Fechas de las pruebas (evaluaciones ordinarias y extraordinarias)

- Evaluación ordinaria: 3ª EVALUACIÓN 2022
- Evaluación extraordinaria: JUNIEMBRE 2023

Valoración final del alumnado

1. CONCEPTOcarga parcial60 % de la carga total
2. PROCEDIMIENTOS.....carga parcial10 % de la carga total
3. ACTITUDEScarga parcial % de la carga total
4. TRABAJOScarga parcial30 % de la carga total

Actividades formativas del módulo en la empresa

(A CUMPLIMENTAR ÚNICAMENTE PARA MÓDULOS DE *FP DUAL*)

Llegar con puntualidad al puesto de trabajo.

Buena higiene personal y correcta vestimenta para desarrollar su trabajo.

Interés en la atención al cliente aplicando los criterios de educación y protocolo que la situación exige.

Respeto a los mandos superiores y a sus compañeros.

Favorecer un ambiente bueno de trabajo.

Cuidar la comunicación no verbal y posturas en e puesto de trabajo.

Realizar su trabajo de acuerdo a las instrucciones de los responsables del departamento.

Preguntar en caso de duda a sus responsables.

Uso correcto de las Tic en caso que las use en su puesto de trabajo.

Todas aquellas que se puedan desarrollar en la empresa y favomezca la buena imagen y prestigio de la misma.

En caso de reclamaciones actuar de forma educada ante el ciente.

Resultados de aprendizaje

(A CUMPLIMENTAR ÚNICAMENTE PARA MÓDULOS DE *FP DUAL*)

CONTRIBUCIÓN A LAS COMPETENCIAS DEL TÍTULO

- a) Desarrollar las actividades de servicio y atención al cliente, aplicando las normas básicas de protocolo, adecuándose a los requerimientos de éstos y teniendo en cuenta la estandarización de los procesos para conseguir su satisfacción.

b) Atender sugerencias y solucionar las posibles reclamaciones efectuadas por los clientes dentro del ámbito de su responsabilidad.

c) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

d) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

Bibliografía

Palomo, M (2011) Técnicas de Comunicación en Restauración. Editorial Paraninfo. Madrid.

Dorado, J.A y García, M.I. (2010) Protocolo y Relaciones Públicas y Comunicación. Editorial Síntesis. Madrid.

Paz Couso, R. (2005) Servicio al cliente. La comunicación y la calidad al servicio del cliente. Editorial Ideaspropias. Madrid.

García Ortiz, F. y otros (2009). Técnicas de servicio y atención al cliente. Editorial Paraninfo. 2009