

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15027897	Paseo das Pontes	Coruña (A)	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 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	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	MARÍA GEMMA MORENO GONZÁLEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

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 o cumprimento de procesos e protocolos de calidade.

Estas funcións abranguen aspectos como:

- Uso de técnicas de comunicación para informar e asesorar a clientela durante os procesos de servizo.
- 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.

As actividades profesionais asociadas a estas funcións aplícanse nomeadamente nos procesos de servizo de alimentos e bebidas nos ámbitos da restauración tradicional, en colectividade e cátering, e na área de pisos en aloxamentos.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais e), g), h), i), j), k), l) e m) do ciclo formativo, e as competencias e), g), j) e k).

Obxectivos xerais:

- e) Caracterizar as actividades de servizo e atención á clientela aplicando as normas de protocolo, para alcanzar a súa satisfacción.
- g) Analizar o procedemento de atención de suxestións e reclamacións da clientela, e recoñecer as responsabilidades implicadas para asegurar unha correcta atención.
- h) 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.
- i) Valorar as actividades de traballo nun proceso produtivo, identificando a súa achega ao proceso global para lograr os obxectivos da produción.
- j) Valorar a diversidade de opinións como fonte de enriquecemento, e recoñecer outras prácticas, ideas e crenzas, para resolver problemas e tomar decisións.
- k) Recoñecer e identificar posibilidades de mellora profesional, reunir información e adquirir coñecementos para a innovación e a actualización no ámbito do seu traballo.
- l) 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.
- m) Recoñecer e identificar posibilidades de negocio analizando o mercado e estudando a viabilidade, para a xeración do seu propio emprego.

Competencias:

- e) 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.
- g) Atender suxestións e solucionar as posibles reclamacións efectuadas pola clientela dentro do ámbito da súa responsabilidade.
- i) Cumprir os obxectivos de produción, actuando conforme os principios de responsabilidade e mantendo unhas relacións profesionais axeitadas cos membros do equipo de traballo.
- j) Resolver problemas e tomar decisións individuais seguindo as normas e os procedementos establecidos, definidos dentro do ámbito da súa competencia.
- k) Manter o espírito de innovación, de mellora dos procesos de produción e de actualización de coñecementos no ámbito do seu traballo.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- Descrición, análise e aplicación dos procesos de comunicación e das técnicas de protocolo e imaxe persoal.
- Caracterización dos actos protocolarios e dos sistemas de organización de persoas invitadas.
- Procesos de calidade na empresa, a súa avaliación, e a identificación e formalización de documentos asociados á prestación de servizos.
- Identificación, análise e procedementos de actuación ante queixas e reclamacións da clientela.

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 (%)	Resultados de aprendizaxe			
					MP0155_00			
					RA 1	RA 2	RA 3	RA 4
1	Comunicación e información	Recoñecer a importancia da comunicación. Identificar os diferentes tipos de comunicación e aplicar técnicas. Apreciar as vantaxes de ser bos comunicadores. Aplicar todo o referente á comunicación.	20	30	X			
2	A calidade e o servizo na atención ó cliente	Recoñecer a importancia do cliente no sector da restauración. Identificar os diferentes tipos de clientes e aplicar as técnicas de tratamento e cortesía adecuadas. Apreciar as vantaxes de lograr ser bos vendedores. Poñer en práctica nun proceso de venda todas as cualidades, requisitos e aptitudes.	15	30		X		
3	Atención de reclamacións, queixas e suxerencias	Entender a calidade como vantaxe competitiva. Recoñecer a importancia das queixas e reclamacións. Identificar os diferentes tipos de técnicas e procedementos para o seu tratamento. Apreciar as vantaxes dunha boa xestión nas mesmas. Coñecer a documentación ou probas para reclamar e saber utilizar as novas tecnoloxías. Aplicar a normativa relativa á protección do consumidor e usuario.	10	25				X
4	Aplicación do protocolo na restauración	Recoñecer a importancia do protocolo. Identificar os diferentes tipos de actos e aplicar as técnicas adecuadas. Apreciar as vantaxes de saber utilizar os distintos tipos de presidenciais. Aplicar todo o referente á documentación no acto a organizar.	8	15			X	
Total:			53					

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Comunicación e información	20

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.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Recoñecer a importancia da comunicación. 1.2 Identificar as posibles barreiras comunicativas e os distintos tipos de comunicación. 1.3 Ter en conta o tratamento protocolario e as normas internas de atención á clientela. 1.4 Manter unha conversa utilizando un léxico comercial correcto e unha actitude conciliadora.	1	A comunicación	10,0
2.1 Analizar os elementos da comunicación oral. 2.2 Analizar o comportamento da clientela potencial e interpretar con corrección mensaxes escritas. 2.3 Recoñecer a documentación básica vinculada á prestación de servizos.	2	A comunicación verbal	5,0
3.1 Estudar os elementos que interveñen na comunicación non verbal. 3.2 Describir e valorar as normas de cortesía e a imaxe corporal.	3	A comunicación non verbal	4,0
4.1 Avaliar os CA correspondentes ao RA1 - Proporciona información requirida pola clientela aplicando as técnicas de comunicación e de habilidades sociais.	4	Avaliación global da unidade didáctica.	1,0
TOTAL			20

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Descríbóronse e valoráronse as normas de cortesía nas relacións interpersoais.	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Preguntas de resposta curta e cuestionario sobre a descrición das normas de cortesía nas relacións interpersoais. 	S	10
CA1.2 Valorouse a pulcritude e a corrección no vestir e na imaxe corporal como elementos clave na atención á clientela.	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a valoración da imaxe corporal. 	S	10
CA1.3 Analizouse o comportamento da clientela potencial.	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a análise do comportamento da clientela potencial. 	S	10
CA1.4 Adaptáronse adecuadamente á situación de partida a actitude e o discurso.	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Lista de indicadores do role-playing sobre a adecuación o discurso. 	S	10
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.	<ul style="list-style-type: none"> OU.2 - Lista de indicadores do role-playing sobre a información proporcionada á clientela. 	S	10
CA1.6 Mantívose unha conversa utilizando fórmulas, léxico comercial e nexos para pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.	<ul style="list-style-type: none"> OU.3 - Lista de indicadores do role-playing sobre o léxico empregado. 	S	10
CA1.7 Producíronse e interpretáronse con claridade e corrección mensaxes escritas relacionadas coa actividade profesional.	<ul style="list-style-type: none"> OU.4 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre 	S	10
CA1.8 Tívoe en conta o tratamento protocolario e as normas internas de atención á clientela.	<ul style="list-style-type: none"> OU.5 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre 	N	5
CA1.9 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, e demostrouse cordialidade e amabilidade no trato.	<ul style="list-style-type: none"> OU.6 - Lista de indicadores do role-playing sobre a actitude, cordialidade e amabilidade no trato. 	S	10
CA1.10 Valorouse a comunicación coa clientela como medio de fidelización.	<ul style="list-style-type: none"> OU.7 - Lista de indicadores do role-playing sobre a importancia da comunicación como medio de fidelización. 	N	5
CA1.11 Valorouse a importancia da actitude ao teléfono e as posibles situacións que se presenten.	<ul style="list-style-type: none"> OU.8 - Lista de indicadores do role-playing sobre a actitude ao teléfono. 	S	5
CA1.12 Valorouse a importancia das informacións e das suxestións que dea a clientela, así como do seu coñecemento.	<ul style="list-style-type: none"> OU.9 - Lista de indicadores do role-playing sobre a importancia das informacións e suxestións da clientela. 	S	5
TOTAL			100

4.1.e) Contidos

Contidos
Proceso de comunicación. 0Receptividade: importancia na comunicación efectiva.

Contidos
<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>

4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
A comunicación - Elementos que interveñen na correcta comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> Presenta os obxectivos de aprendizaxe e sitúa a unidade no módulo e a súa relación co resto das unidades que o compoñen. Introducción ao módulo e a unidade didáctica, a través dunha tormenta de ideas. Explicación do concepto e elementos da comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Realiza o exercicio proposto sobre os elementos da comunicación. Participa no role playing proposto. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto sobre os elementos da comunicación. Role playing 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de técnicas de comunicación en restauración. Editorial Paraninfo. Medios audiovisuais. Lista de indicadores relacionados co role playing. 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Lista de indicadores do role-playing sobre a adecuación o discurso. OU.2 - Lista de indicadores do role-playing sobre a información proporcionada á clientela. OU.3 - Lista de indicadores do role-playing sobre o léxico empregado. OU.5 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre 	10,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
	Propón a realización dun exercicio de recoñecemento dos diferentes elementos da comunicación. <ul style="list-style-type: none"> Explicación das barreiras ide comunicación: internas, externas e fisiolóxicas. Propón a visualización dun video e un role playing. 				<ul style="list-style-type: none"> OU.6 - Lista de indicadores do role-playing sobre a actitude, cordialidade e amabilidade no trato. OU.7 - Lista de indicadores do role-playing sobre a importancia da comunicación como medio de fidelización. OU.9 - Lista de indicadores do role-playing sobre a importancia das informacións e suxestións da clientela. 	
A comunicación verbal - Elementos que interveñen.	<ul style="list-style-type: none"> Introdución aos tipos de comunicación pola dirección e polo medio empregado. Explicación da comunicación verbal facendo fincapé no comunicación telefónica. Propón a realización dunha tormenta de ideas sobre o tema. Propón a realización dun exercicio sobre expresións que facilitan e estimulan a comunicación, facendo unha simulación a través do teléfono. 	<ul style="list-style-type: none"> Participa na tormenta de ideas proposta. Realiza o exercicio sobre expresións que facilitan e estimulan a comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto sobre expresións que facilitan e estimulan a comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de técnicas de comunicación en restauración. Editorial Paraninfo. Medios audiovisuais. 	<ul style="list-style-type: none"> OU.4 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre OU.8 - Lista de indicadores do role-playing sobre a actitude ao teléfono. PE.3 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a análise do comportamento da clientela potencial. 	5,0
A comunicación non verbal - Importancia da comunicación non verbal.	<ul style="list-style-type: none"> Introdución á comunicación no verbal cun video ilustrativo dos principais erros. Fomenta á interacción entre ao alumnado e a interpretación das distintas situacións. Propón a realización dun suposto práctico . 	<ul style="list-style-type: none"> Visualización do video. Realiza o suposto práctico 	<ul style="list-style-type: none"> Suposto práctico resolto sobre a interpretación da linguaxe non verbal. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de técnicas de comunicación en restauración. Editorial Paraninfo. Medios audiovisuais. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Preguntas de resposta curta e cuestionario sobre a descrición das normas de cortesía nas relacións interpersoais. PE.2 - Cuestionario e preguntas de resposta curtasobre a valoración da imaxe corporal. 	4,0
Avaliación global da unidade didáctica. - Avaliación dos CA correspondente ao RA1 - Proporciona información requirida pola clientela aplicando as técnicas de comunicación e de habilidades sociais.	<ul style="list-style-type: none"> Presenta a proba de avaliación combinada: preguntas de resposta curta, cuestionario e role playing. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización da proba con preguntas de resposta curta, cuestionario e role-playing. 	<ul style="list-style-type: none"> Proba de coñecementos resolta con preguntas de resposta, curta e cuestionarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de proba. Lista de indicadores do role-playing. 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Lista de indicadores do role-playing sobre a adecuación o discurso. OU.2 - Lista de indicadores do role-playing sobre a información 	1,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
			<ul style="list-style-type: none"> • Role-playing. 		proporcionada á clientela. <ul style="list-style-type: none"> • OU.3 - Lista de indicadores do role-playing sobre o léxico empregado. • OU.4 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre • OU.5 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre • OU.6 - Lista de indicadores do role-playing sobre a actitude, cordialidade e amabilidade no trato. • OU.7 - Lista de indicadores do role-playing sobre a importancia da comunicación como medio de fidelización. • OU.8 - Lista de indicadores do role-playing sobre a actitude ao teléfono. • OU.9 - Lista de indicadores do role-playing sobre a importancia das informacións e suxestións da clientela. • PE.1 - Preguntas de resposta curta e cuestionario sobre a descrición das normas de cortesía nas relacións interpersoais. • PE.2 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a valoración da imaxe corporal. • PE.3 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a análise do comportamento da clientela potencial. 	
					TOTAL	20,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A calidade e o servizo na atención ó cliente	15

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 xustificaas desde o punto de vista técnico.	SI

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar as técnicas de venda de alimentos e bebidas. 1.2 Analizar a tipoloxía de clientes. 1.3 Distinguir os tipos de demanda de información.	1	O cliente: tipoloxía e técnicas de venda	7,0
2.1 Recoñecer a terminoloxía básica de comunicación propia do servizo. 2.2 Diferenciar información e publicidade. 2.3 Adecuar as respostas ás preguntas do público.	2	O proceso de venda	6,0
3.1 Avaliar os CA relacionados co RA2 - Comunicalle á hipotética clientela as posibilidades do servizo, e xustificaas desde o punto de vista técnico.	3	Avaliación global da unidades didáctica	2,0
TOTAL			15

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Identifícanse as técnicas de venda de alimentos e bebidas, e estimouse a súa aplicación a diversos tipos de clientela.	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre as técnicas de venda de alimentos e bebidas. 	S	20
CA2.2 Analizouse a tipoloxía do público.	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a tipoloxía do público. 	S	15
CA2.3 Diferenciouse entre clientela e provedores, e entre estes e o público en xeral.	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a diferenciación entre clientela e provedores, e entre estes e o público en xeral. 	S	15
CA2.4 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación propia do servizo.	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre terminoloxía básica de comunicación propia do servizo. 	S	15

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA2.5 Diferenciouse información e publicidade.	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre información e publicidade. 	S	10
CA2.6 Adecuáronse as respostas ás preguntas do público.	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a adecuación das respostas ás preguntas do público. 	S	15
CA2.7 Distinguíronse os tipos de demanda de información que se dan máis adoito en establecementos de consumo de alimentos e bebidas.	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre os tipos de demanda de información. 	N	10
TOTAL			100

4.2.e) Contidos

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

4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O cliente: tipoloxía e técnicas de venda - Importancia do trato ao cliente no ámbito da restauración.	<ul style="list-style-type: none"> Presenta os obxectivos de aprendizaxe e sitúa a unidade no módulo e a súa relación co resto das unidades que o compoñen. Realiza unha avaliación inicial preguntando ao alumnado conceptos sobre a unidade. Explicación das tipoloxías de clientes e o tratamento e normas de cortesía, facendo fincapé nos clientes con discapacidade. Propón a realización dun exercicio de relacionar as normas de tratamento coa personalidade. Propón a visualización e posterior da páxina da ONCE e a localización da lexislación que regula o acceso ao entorno de persoas con discapacidade na nosa comunidade e a realización dunha enquisa. 	<ul style="list-style-type: none"> Resposta as preguntas da profesora sobre os coñecementos previos. Realiza o exercicio de relacionar as normas de tratamento coa personalidade do cliente. Realiza a enquisa. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio de relacionar resolto. Enquisa sobre persoas con discapacidade e o seu tratamento específico. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de técnicas de comunicación en restauración. Editorial Paraninfo. Medios audiovisuais. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre as técnicas de venda de alimentos e bebidas. PE.2 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a tipoloxía do público. PE.3 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a diferenciación entre clientela e provedores, e entre estes e o público en xeral. 	7,0
O proceso de venda - Cualidades, aptitudes e funcións.	<ul style="list-style-type: none"> Introduce as técnicas de venda en restauración: a venda suxestiva, o merchandising e o método AIDA. Propón a visualización a través de Youtube dun vídeo de venda suxestiva da película "A vida é bella" e o posterior debate na aula. Explica as cualidades, aptitudes e funcións do vendedor no sector da 	<ul style="list-style-type: none"> Visualiza o video e participa activamente no debate da película. Enche o cuestionario. Realiza a actividade de venda os seus compañeiros/as. Valora as actividades propostas do resto dos seus compañeiros/as. 	<ul style="list-style-type: none"> Role playing sobre actividade de venda: planificación, posta a punto, exposición y valoración. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de técnicas de comunicación en restauración. Editorial Paraninfo. Medios audiovisuais. Equipos informáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a adecuación das respostas ás preguntas do público. PE.4 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre terminoloxía básica de comunicación propia do servizo. PE.5 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre información e publicidade. PE.6 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre os tipos de 	6,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
	restauración. Propón a realización dun cuestionario individual sobre a valoración das cualidades propias na súa relación cos clientes. <ul style="list-style-type: none"> • Explica o proceso de venda: a relación cliente-profesional. Introduce unha actividade a realizar individualmente, mediante a técnica de roleplaying, co fin de vender un produto/servizo do sector da restauración ao resto dos seus compañeiros/as. 				demanda de información.	
Avaliación global da unidades didáctica - Avaliaranse os CA relacionados co RA2 - Comunicalle á hipotética clientela as posibilidades do servizo, e xustificaaas desde o punto de vista técnico.	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta a proba de avaliación combinada : preguntas de resposta curta e cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización da proba con preguntas de resposta curta e cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proba de coñecementos resolta con preguntas de resposta, curta e cuestionarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de proba. 	<ul style="list-style-type: none"> • OU.1 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a adecuación das respostas ás preguntas do público. • PE.1 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre as técnicas de venda de alimentos e bebidas. • PE.2 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a tipoloxía do público. • PE.3 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a diferenciación entre clientela e provedores, e entre estes e o público en xeral. • PE.4 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre terminoloxía básica de comunicación propia do servizo. • PE.5 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre información e publicidade. • PE.6 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre os tipos de demanda de información. 	2,0
TOTAL						15,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Atención de reclamaciones, queixas e suxerencias	10

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.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Recoñecer a importancia das queixas e reclamacións como medio de lograr un sistema de calidade total.	1	Queixas, reclamacións e suxestións	4,0
1.2 Coñecer a normativa de protección do consumidor.			
1.3 Calidade como vantaxe competitiva.			
2.1 Coñecer os procedementos utilizados na súa xestión.	2	Xestión de reclamacións	4,0
2.2 Recoñecer os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación.			
2.3 Simular a resolución de conflitos entre as partes.			
2.4 Trasladar a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida.			
3.1 Avaliar os CA relacionados co RA4 - Aplica técnicas de reclamacións, queixas e suxestións da clientela potencial, con recoñecemento e aplicación do protocolo de actuación.	3	Avaliación global da unidades didáctica	2,0
TOTAL			10

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Identifícanse as alternativas de solución da obxección ou de suxestión previas á reclamación formal.	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre as alternativas de solución da obxección ou de suxestión previas á reclamación formal. 	S	25
CA4.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación relativa ás reclamacións.	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre os aspectos principais de solución da obxección ou de suxestión previas á reclamación formal. 	S	15
CA4.3 Subministróuselle á clientela, de ser o caso, a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita.	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a información e documentación para presentar unha reclamación escrita. 	N	10
CA4.4 Recoñecéronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación.	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación. 	S	15
CA4.5 Trasládase a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida.	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida. 	S	15
CA4.6 Simúlase a resolución de conflitos entre as partes por medio dunha solución de consenso, e demostrouse unha actitude segura, correcta e obxectiva.	<ul style="list-style-type: none"> TO.1 - Lista de indicadores sobre a dinámica de resolución de conflitos. 	S	20
TOTAL			100

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.

4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Queixas, reclamacións e suxestións - Procedemento de xestión de queixas, reclamación e suxerencias.	<ul style="list-style-type: none"> Presenta os obxectivos de aprendizaxe e sitúa a unidade no módulo e a súa relación co resto das unidades que o compoñen. Realiza unha avaliación inicial preguntando ao alumnado conceptos sobre a unidade. Introdución das diferenzas entre suxerencias, queixas e reclamacións. Propón a visualización na rede das posibilidades de diferentes empresas de restauración para realizar estas accións, a realización dun documento coma mínimo con dúas empresas e a exposición ao resto dos seus compañeiros/as coa información subministrada. Explica a protección das persoas consumidoras e usuarias en Galicia, en España e na Unión Europea e a lexislación galega. Propón o alumnado entrar dentro dunha asociación de consumidores e usuarios OCU e coñecer a súa páxina web. Presenta o vídeo "Protección de datos persoais, documental educativo" e propón o debate do alumnado sobre as situacións que se producen. 	<ul style="list-style-type: none"> Resposta as preguntas da profesora sobre os coñecementos previos. Indaga na rede, elabora o documento e comparte a información ao resto dos seus compañeiros/as. Indaga na rede a páxina web da OCU. Visualoza o vídeo e participa activamente no debate. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento sobre a xestión de queixas, suxerencias e reclamacións de dúas empresas de restauración 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de técnicas de comunicación en restauración. Editorial Paraninfo. Medios audiovisuais. Equipos informáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre as alternativas de solución da obxección ou de suxestión previas á reclamación formal. PE.2 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre os as alternativas de solución da obxección ou de suxestión previas á reclamación formal. PE.5 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida. 	4,0
Xestión de reclamacións						4,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
	<ul style="list-style-type: none"> Explica as principais técnicas e procedementos empregados na xestión de reclamacións. Propón a realización dun roleplaying sobre unha situación ante unha queixa por parte dun cliente. Explica os pasos a seguir para atender correctamente unha reclamación. Propón a realización dun roleplaying sobre unha situación ante unha reclamación por parte dun cliente. Facilita e explica os documentos necesarios dunha reclamación empregando a rede, as vías para reclamar, o sistema arbitral de consumo e a mediación. Propón que o alumnado indague a través da rede a lexislación do sistema arbitral de consumo o proceso a seguir para realizar unha reclamación. 	<ul style="list-style-type: none"> Realiza o roleplaying. Realiza o roleplaying. Indaga na rede e a lexislación do sistema arbitral de consumo e o proceso a seguir ante unha reclamación. 	<ul style="list-style-type: none"> Roleplaying ante unha queixa por parte dun cliente. Roleplaying ante unha reclamación por parte dun cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de técnicas de comunicación en restauración. Editorial Paraninfo. Medios audiovisuais. Equipos informáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a información e documentación para presentar unha reclamación escrita. PE.4 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación. TO.1 - Lista de indicadores sobre a dinámica de resolución de conflitos. 	
Avaliación global da unidades didáctica - Avaliación dos CA relacionados co RA4 - Aplica técnicas de reclamacións, queixas e suxestións da clientela potencial, con recoñecemento e aplicación do protocolo de actuación.	<ul style="list-style-type: none"> Presenta a proba de avaliación combinada: preguntas de resposta curta, supostos prácticos e dinámica de resolución de conflitos. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización da proba de coñecementos con preguntas de resposta curta e dinámica. 	<ul style="list-style-type: none"> Proba de coñecementos resolta con preguntas de resposta curta e supostos prácticos. Dinámica de resolución de conflitos. 	<ul style="list-style-type: none"> Lista de indicadores da dinámica. Modelo de proba. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre as alternativas de solución da obxección ou de suxestión previas á reclamación formal. PE.2 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre as alternativas de solución da obxección ou de suxestión previas á reclamación formal. PE.3 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a información e documentación para presentar unha reclamación escrita. PE.4 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre os formularios presentados pola clientela para a 	2,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					realización dunha reclamación. • PE.5 - Cuestionario e preguntas de resposta curta sobre a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida. • TO.1 - Lista de indicadores sobre a dinámica de resolución de conflitos.	
TOTAL						10,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Aplicación do protocolo na restauración	8

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.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Caracterizar o deseño e a planificación de actos protocolarios.			
1.2 Establecer protocolariamente a presidencia nos actos	1	Actos protocolarios	4,0
1.3 Definir os elementos que conforman o protocolo en restauración.			
2.1 Definir os fundamentos e os principios das relacións públicas.	2	A imaxe corporativa e as relacións públicas	3,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
2.2 Valorar a importancia da imaxe corporativa.			
3.1 Avaliar os CA relacionados co RA3 - Aplica o protocolo en restauración, e relaciona o tipo de servizo prestado co seu deseño e a súa organización.	3	Avaliación global da unidades didáctica	1,0
TOTAL			8

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Definíronse os elementos que conforman o protocolo en restauración.	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre a definición dos elementos que conforman o protocolo en restauración. 	S	15
CA3.2 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre a a caracterización do deseño e a planificación de actos protocolarios. 	S	15
CA3.3 Recoñeuse o programa do acto en relación co servizo que se vaia desenvolver.	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre o programa do acto en relación co servizo que se vaia desenvolver. 	S	15
CA3.4 Estableceuse protocolariamente a presidencia nos actos.	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre o protocolo na presidencia nos actos. 	S	15
CA3.5 Caracterizáronse os sistemas de ordenación da clientela en función do tipo de acto.	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre os sistemas de ordenación da clientela en función do tipo de acto. 	S	15
CA3.6 Valorouse a importancia da imaxe corporativa.	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre a importancia da imaxe corporativa. 	S	15
CA3.7 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.	<ul style="list-style-type: none"> PE.7 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre os fundamentos e os principios das relacións públicas. 	N	10
TOTAL			100

4.4.e) Contidos

Contidos
Tipos e obxectivos dos actos protocolarios.
Definición e elementos de protocolo en restauración.
Tipos de presidencias en actos protocolarios.

Contidos
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.

4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Actos protocolarios - Tipos e organización de distintos actos protocolarios.	<ul style="list-style-type: none"> Presenta os obxectivos de aprendizaxe e sitúa a unidade no módulo e a súa relación co resto das unidades que o compoñen. Realiza unha avaliación inicial preguntando ao alumnado conceptos sobre a unidade. Introduce o protocolo e os tipos de actos protocolarios aplicados en restauración. Propón a visualización dun vídeo en youtube.com de "cómo colocar correctamente os invitados na mesa". Propón a realización dun suposto práctico relacionado cun acto protocolario dun evento. 	<ul style="list-style-type: none"> Resposta as preguntas da profesora sobre os coñecementos previos. Visualiza o vídeo. Realiza o suposto práctico. 	<ul style="list-style-type: none"> Suposto práctico resolto sobre un acto protocolario. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de técnicas de comunicación en restauración. Editorial Paraninfo. Medios audiovisuais. Equipos informáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre a definición dos elementos que conforman o protocolo en restauración. PE.2 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre a caracterización do deseño e a planificación de actos protocolarios. PE.3 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre o programa do acto en relación co servizo que se vaia desenvolver. PE.4 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre o protocolo na presidencia nos actos. PE.5 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre os sistemas de ordenación da clientela en función do tipo de acto. 	4,0
A imaxe corporativa e as relacións públicas	<ul style="list-style-type: none"> Explica a diferente documentación que se xenera nun acto protocolario 	<ul style="list-style-type: none"> Realiza a invitación. 	<ul style="list-style-type: none"> Invitación inauguración dun restaurante. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de técnicas de comunicación en restauración. Editorial Paraninfo. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre a importancia da imaxe corporativa. 	3,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
	e proporciona modelos específicos. Propón a realización dunha invitación para a inauguración dun restaurante. <ul style="list-style-type: none"> • Introduce a imaxe corporativa e os principios das relacións públicas. Propón a visualización a través da rede de diferentes logotipos de establecementos de restauración. 	<ul style="list-style-type: none"> • Visualiza a través da rede diferentes logotipos de establecementos de restauración. 		<ul style="list-style-type: none"> • Medios audiovisuais. • Equipos informáticos. • Modelos de invitacións a actos protocolarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.7 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre os fundamentos e os principios das relacións públicas. 	
Avaliación global da unidades didáctica - Avaliación dos CA relacionados co RA3 - Aplica o protocolo en restauración, e relaciona o tipo de servizo prestado co seu deseño e a súa organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta a proba de avaliación combinada: preguntas de resposta curta e supostos prácticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización da proba de coñecementos con preguntas de resposta curta e supostos prácticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proba de coñecementos resolta con preguntas de resposta curta e supostos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de proba. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre a definición dos elementos que conforman o protocolo en restauración. • PE.2 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre a caracterización do deseño e a planificación de actos protocolarios. • PE.3 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre o programa do acto en relación co servizo que se vaia desenvolver. • PE.4 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre o protocolo na presidencia nos actos. • PE.5 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre os sistemas de ordenación da clientela en función do tipo de acto. • PE.6 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre a importancia da imaxe corporativa. • PE.7 - Cuestionario, supostos e preguntas de resposta curta sobre os fundamentos e os principios das relacións públicas. 	1,0
TOTAL						8,0

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

Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente módulo darán conta da consecución de todos os Resultados de Aprendizaxe dun xeito equilibrado e cun grado de participación activa nos traballos e actividades a desenvolver. Asemade, dado que se trata de ensinanzas presenciais, o alumnado deberá asistir regularmente ás actividades programadas, considerándose Perda de Avaliación Continua cando o número de faltas inxustificadas supere o 10% da duración total do módulo tal e como se establece na Orde do 12 de xullo de 2011 (DOG nº 136/2011 do 15 de xullo).

O conxunto de mínimos esixibles para o módulo son os seguintes:

RA1. Proporciona información requirida pola clientela aplicando as técnicas de comunicación e de habilidades sociais.

CA1.1. Describíronse 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.

CA1.9. Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, e demostrouse cordialidade e amabilidade no trato.

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.

RA2. Comunícalle á hipotética clientela as posibilidades do servizo, e xustifícaa desde o punto de vista técnico.

CA2.1. Identificáronse 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.

RA3. Aplica o protocolo en restauración, e relaciona o tipo de servizo prestado co seu deseño e a súa organización.

CA3.1. Defíníronse os elementos que conforman o protocolo en restauración.

CA3.2. Caracterízouse 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.

RA4. Aplica técnicas de reclamacións, queixas e suxestións da clientela potencial, con recoñecemento e aplicación do protocolo de actuación.

CA4.1. Identificáronse 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.

CA4.4. 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.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

O alumnado será avaliado de cada unidade didáctica según o establecido no apartado catro da programación e recordado na aula antes de comenar a UD.

Os instrumentos empregados poden ser : proba escrita, consistente en preguntas tipo test e/ou de asociación e/ou resposta breve e/ou tema de desenrolo e/ou suposto/s prácticos, segundo o peso orientativo dos criterios de avaliación da unidade didáctica recollida nesta programación.

Nas avaliacións ordinarias, cada unidade didáctica terá unha cualificación de 1 ao 10 segundo os instrumentos de avaliación expostos no punto 4.

No caso de non conseguir superar todos os CA esixibles e coa finalidade de que o alumnado aprobe a unidade (únicamente no caso de que a maioría estean acadados), avaliarei (ben, mal ou regular) as tarefas de reforzo semanais asociadas aos diferentes CA, realizadas na aula e que valorarei individualmente mediante correccións na aula.

CUALIFICACIÓN FINAL DE MÓDULO A cualificación acadada na avaliación final calcularase mediante a media ponderada de todas as unidades didácticas impartidas no curso segundo o peso asignado a cada unha, tal e como se detalla no apartado 3 desta programación . O módulo será calificado de 1 a 10 puntos, sen decimais, redondeado a unidade inferior, sendo necesarios como mínimo 5 puntos para superar o módulo.

REFORZO AO LONGO DO CURSO No caso de alumnos/as que teñan unha puntuación inferior a un catro sobre dez en algún instrumento de avaliación, poderanse ou non, establecer medidas de reforzo educativo.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Ao final do módulo faranse probas ou tarefas específicas para superar as unidades non acadadas.

As actividades de recuperación deberá presentarse todo o alumnado que non se presentou ás probas parciais ou que non superou algunha delas. Haberá posibilidade de recuperar a materia pendente nas avaliacións previas á final. Necesario obter nas probas mínimo un 5.

Poderán recuperar a materia pendente en cada avaliación no periodo contemplado para a realización das probas correspondentes.

No suposto de promocionar ao seguinte curso con este módulo pendente, o alumnado será informado das actividades programadas para a súa recuperación, así como do período da súa realización, temporalización e data en que serán avaliados, que coincidirá coa sesión de avaliación parcial previa á realización da FCT en período ordinario.

O alumnado de segundo curso que non poida acceder á FCT no período ordinario por ter este módulo pendente poderá recuperalo neste mesmo período. Para este fin, seránlle asignadas unha serie de actividades de recuperación, con indicación expresa da data final en que serán avaliados.

En ambos casos realizarase un informe de avaliación individualizado. (MD.75.AVA.01 do procedemento de Avaliación PR.75.AVA.01)

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

Proba escrita e oral (teórico-práctica) global do módulo.

O sistema extraordinario de avaliación para o alumnado que teña perda do dereito á avaliación continua, consistirá nunha proba teórica conceptual e procedemental sobre os contidos do módulo, que será realizada no mes de xuño, na que para aprobar será necesario obter mínimo un 5 sobre 10.

Asimesmo terase en conta o reflectido no artigo 25 da Orde do 12 de xullo do 2011 sobre a perda do dereito a avaliación continua (apercebírase ao alumnado cando o número de faltas alcancen o 6% da duración total do módulo e comunicárase a perda do dereito a avaliación continua cando se alcance o 10% da duración total, neste último caso deixárase tamén constancia na secretaría do centro).

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

Avaliación mensual. Seguimento unidade a unidade.

Tal e como se reflicte na Orde de avaliación no seu artigo 23, cada departamento realizará cunha frecuencia mínima mensual o seguimento das programacións de cada módulo, indicando grao de cumprimento e xustificación razoada no caso de desviacións. Ademais, cumpre revisar a programación ao inicio de cada curso así coma entregar unha memoria final.

Para o seguimento e revisión mensual da programación empregárase a plataforma de xestión das programacións (www.edu.xunta.es/programacions). De ser o caso, entregárase copia do seguimento mensual da programación, na reunión convocada polo departamento para tal efecto.

Para a memoria final do módulo, empregárase o modelo proporcionado pola xefatura de estudos ao final do curso (MD.75.PRO.04) do procedemento da Programación (PR.75.PRO.01).

A avaliación da propia práctica docente efectuarase a través das correspondentes enquisas ao alumnado, así como a través da comunicación continua profesor-alumnado.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Proba inicial oral e/ou escrita.

Tal e como se establece na lexislación vixente, Orde do 12 de xullo do 201, no seu artigo 28, "Ao comezo das actividades do curso académico, o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial do alumnado, que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno/a, así como as súas capacidades. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar ao alumnado en relación co perfil profesional correspondente".

Para este módulo realizarase unha sesión oral de avaliación inicial (breve presentación persoal sobre coñecementos previos, intereses, motivacións, así como sobre o nivel de estudos acadados e experiencia profesional). Esta información complementarase cos datos de información da matrícula, así coma os proporcionados polo titor/a.

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

Segundo a diversidade do alumnado. Exercicios e traballos complementarios. Aclaración de dúbidas en titorías.

O carácter continuo da avaliación debe permitir, a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e, en consecuencia, promover a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Cando a análise da marcha dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles contidos nos que ten máis dificultades proponendo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar as capacidades terminais asociadas aos contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

No caso en que non sexa posible garantir a consecución efectiva dos resultados de aprendizaxe, o equipo docente poderá propoñer a través do departamento de Orientación, a solicitude de flexibilidade horaria, tal e como establece a Orde do 12 de xullo de 2011 no seu artigo 15 e de acordó co artigo 61 do Decreto 114/2010, do 1 de xullo, o alumnado con N.E.E, consonte o establecido no artigo 73 da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de Educación, poderá ser autorizado, cando as necesidades de apoio específico así o xustifiquen, para cursar os ciclos formativos en réxime ordinario de xeito fragmentado por módulos, cunha temporalización distinta á establecida con carácter xeral.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

É importante sinalar que ao longo do módulo traballarase coa educación en valores non só a través de actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través dos distintos contidos. Destacamos:

-Educación moral e cívica:

Incorporada á programación dende os contidos actitudinais e valorada no desempeño das tarefas individuais e grupais nas que participa cada alumno coma expresión do respecto ás normas, aos compañeiros e aos docentes, ao seu traballo, ás instalacións e aos materiais.

-Educación para a paz:

Incorporada á programación coma unha actividade que fomenta o coñecemento intercultural como pilar básico da paz, a través do coñecemento das peculiaridades das materias primas alimentarias, elaboracións... de cada cultura.

-Educación para a igualdade de oportunidades entre ambos sexos:

A distribución de tarefas e a participación na toma de decisións farase evitando a materialización dos roles tradicionais home-muller.

-Educación para a saúde:

Estes aspectos están presentes na programación do módulo o través da práctica de comportamentos responsables nos ámbitos da saúde, a hixiene e a seguridade no desenvolvemento dos procesos do módulo.

-Educación ambiental:

Terase en conta ao longo de toda a programación, recollendo as bases fundamentais para levar a cabo unha produción sostible.

-Educación do consumidor:

A educación como consumidores é consustancial ao currículo formativo do ciclo medio de Cociña e Gastronomía xa que todos somos consumidores de alimentos e o coñecemento técnico que adquiren os alumnos permítelles facer un consumo consciente e responsable que aplicarán a outro tipo de produtos.

-Posta en valor do patrimonio cultural de Galicia:

Atendendo os obxectivos anuais que desenvolve o Plan funcional e Estratéxico do Centro, concretamente:

-Potenciar a conservación do patrimonio cultural e facilitar a relación do alumnado cos seus maiores para que poidan empaparse do universo cultural que atesouran e así contribuír á conservación de tradicións, técnicas, usos, costumes e saberes.

-Situación o galego como instrumento básico de difusión da cultura de Galicia e da cultura universal en todos os niveis e áreas educativas.

-Facilitar a plena integración lingüística dos alumnos e alumnas procedentes de fóra de Galicia.

-Fomento do Plurilingüismo.

Atendendo aos obxectivos anuais que desenvolve o Plan funcional e Estratéxico do Centro, concretamente:

-Incrementar as competencias do alumnado en linguas estranxeiras.

Tentarase impregnar de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos, contextualizándoas -sempre que sexa posible- no propio contorno socioeconómico.

Tentarase orientar as actividades de ensino aprendizaxe dende unha perspectiva integral e de xénero, que contribúa a previr todo tipo de situacións de violencia, e en particular a de xénero.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

- Visita dun establecemento de restauración ou aloxamento e charla co representante do departamento de comercialización e márketing.

- Asistencia a eventos e feiras do sector en coordinación co resto do equipo do módulo.

10. Outros apartados

10.1) Información

O profesor 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.

10.2) Coordinación

Posibilidade de coordinación dalgunha actividade cos outros módulos dos ciclos pertencentes á familia profesional da Hostalería e Turismo.