

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 de proba libre

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	0	53	0

(*) 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. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

2.1. Primeira parte da proba

2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Proporciona información requirida pola clientela aplicando as técnicas de comunicación e de habilidades sociais.
RA2 - Comunícalle á hipotética clientela as posibilidades do servizo, e xustifícaa desde o punto de vista técnico.
RA3 - Aplica o protocolo en restauración, e relaciona o tipo de servizo prestado co seu deseño e a súa organización.
RA4 - Aplica técnicas de reclamacións, queixas e suxestións da clientela potencial, con recoñecemento e aplicación do protocolo de actuación.

2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Descríronse 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.

Crterios de avaliación do currículo

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.

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.

CA2.7 Distinguíronse os tipos de demanda de información que se dan máis adoito en establecementos de consumo de alimentos e bebidas.

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.

CA3.7 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.

Criterios de avaliación do currículo
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.
CA4.3 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.

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Proporciona información requirida pola clientela aplicando as técnicas de comunicación e de habilidades sociais.
RA2 - Comunícalle á hipotética clientela as posibilidades do servizo, e xustifícaa desde o punto de vista técnico.
RA3 - Aplica o protocolo en restauración, e relaciona o tipo de servizo prestado co seu deseño e a súa organización.
RA4 - Aplica técnicas de reclamacións, queixas e suxestións da clientela potencial, con recoñecemento e aplicación do protocolo de actuación.

2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Descríronse 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.

Crterios de avaliación do currículo

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.

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.

CA2.7 Distinguíronse os tipos de demanda de información que se dan máis adoito en establecementos de consumo de alimentos e bebidas.

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

Criterios de avaliación do currículo
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.
CA3.7 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.
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.
CA4.3 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 Trasladoose 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.

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

Os reflectidos nos cadros de criterios de avaliación anteriores.

A primeira parte da proba calificarase de cero a dez (0-10) puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco (5) puntos.

As persoas aspirantes que superaran a primeira parte da proba realizarán a segunda, que tamén terá carácter eliminatorio e consistirá no desenvolvemento de varios supostos prácticos.

Para obter a cualificación positiva na segunda proba exixírase unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

A cualificación final correspondente da proba de cada módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima.



4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Proba teórica (cuestionarios, preguntas de resposta curta e de desenvolvemento) relacionados cos resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación citados anteriormente.
Será requisito imprescindible para realizar a proba teórica presentarse co seguinte material: bolígrafo azul.

4.b) Segunda parte da proba

Supostos prácticos relacionados cos resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación citados anteriormente.
Será requisito imprescindible para realizar a proba práctica presentarse con bolígrafo azul.