

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15016000	Compostela	Santiago de Compostela	2022/2023

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	2022/2023	0	53	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ANA DOLORES YÁÑEZ FRAGUELA, MARÍA CRISTINA LÓPEZ SANTOS
Outro profesorado	

Estado: Supervisada

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

Criterios de avaliación do currículo
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.
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.

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 Descríbíronse 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.

Cráterios de avaliación do currículo

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 Tívose 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.

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.

Criterios de avaliación do currículo

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 mínimos exixibles para alcanzar unha avaliación positiva neste módulo serán unha mostra o suficientemente representativa dos criterios de avaliación establecidos na programación.

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.

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.

CA3.7. 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.

CA4.4. Recoñecéronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación.

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

Cualificaráse a primeira parte da proba (teórica) de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos. A primeira parte pode incluír preguntas tipo test, preguntas curtas e preguntas de desenvolvemento

Cualificaráse a segunda parte da proba (práctica) de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos. A composición da proba podería incluír exercicios prácticos, roleplaying (onde se poidan ver as habilidades do candidato), entre outras

A primeira parte da proba ten carácter eliminatorio

En ambas probas terase en conta a utilización correcta da terminoloxía, expresión e faltas de ortografía.

Os membros da comisión de avaliación poderán excluír de calquera parte da proba dun determinado módulo profesional as persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumpran as normas de prevención, protección e seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, para o resto do grupo ou para as instalacións, durante a realización das probas. Neste caso, o profesor ou a profesora do módulo profesional cualificará esa parte da proba do módulo cun cero.

A avaliación da proba libre realizarase nos termos previstos no artigo 37 da Orde do 12 de xullo de 2011 e a expresión da cualificación final obtida por cada aspirante en cada un dos módulos profesionais será numérica, entre un e dez, sen decimais.

A cualificación final correspondente da proba deste módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima. No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro puntos.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Terá carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita que versará sobre criterios mínimos de avaliación establecidos na programación para esta parte, cualificarase de cero a dez puntos.

Para acadar a avaliación positiva nesta proba, o alumnado deberá de acadar unha puntuación igual ou superior a 5.

Constará de dúas partes:

1ª. Parte tipo test que constará de preguntas con tres ou catro opcións de resposta das que unha soa resposta será correcta.

Cualificación: cada dúas respostas incorrectas restará unha resposta correcta.

2ª Parte consistente en 5 preguntas a desenvolver, na proba aparecerá especificada a cualificación de cada unha das preguntas.

Sobre a mesa só deberán ter o seu documento de identificación.

Poden empregar unicamente bolígrafo con tinta negra ou azul.

Está prohibido o emprego de: móbiles; dispositivos de transmisión de información. O uso deles será motivo de expulsión da proba.
Nunca deben levantarse da cadeira sen permiso, de precisar algo levanten a man e serán atendidos polo profesorado.
Non será posible saír durante os primeiros 15 minutos desde o comezo de cada parte da proba.

Tal e como establece o artigo 13.4 da ORDE do 5 de abril de 2013 pola que se regulan as probas para a obtención dos títulos de técnico e de técnico superior de ciclos formativos de formación profesional dos establecidos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación:
"Os membros da comisión de avaliación poderán excluír de calquera parte da proba dun determinado módulo profesional as persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumpran as normas de prevención, protección e seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, para o resto do grupo ou para as instalacións, durante a realización das probas. Neste caso, o profesor ou a profesora do módulo profesional cualificará esa parte da proba do módulo cun cero"

A duración máxima desta proba (test e preguntas abertas) será de 2 h. e 30 min.

4.b) Segunda parte da proba

As persoas aspirantes que superen a primeira parte da proba realizarán a segunda, que tamén terá carácter eliminatorio e consistirá no desenvolvemento dun suposto práctico que versará sobre os criterios mínimos de avaliación establecidos na programación para esta parte.

A proba, que poderá ter carácter oral, consistirá na realización dun suposto práctico. A puntuación máxima será un 10 e a mínima para aprobar un 5, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima. As persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas cun cero nesta segunda parte.

Sobre a mesa só deberán ter o seu documento de identificación.

Poden empregar unicamente bolígrafo con tinta negra ou azul, e calculadora.

Está prohibido o emprego de: móbiles; dispositivos de transmisión de información. O uso deles será motivo de expulsión da proba.

Nunca deben levantarse da cadeira sen permiso, de precisar algo levanten a man e serán atendidos polo profesorado.

Non será posible saír durante os primeiros 15 minutos desde o comezo de cada parte da proba

Tal e como establece o artigo 13.4 da ORDE do 5 de abril de 2013 pola que se regulan as probas para a obtención dos títulos de técnico e de técnico superior de ciclos formativos de formación profesional dos establecidos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación:
"Os membros da comisión de avaliación poderán excluír de calquera parte da proba dun determinado módulo profesional as persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumpran as normas de prevención, protección e seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, para o resto do grupo ou para as instalacións, durante a realización das probas. Neste caso, o profesor ou a profesora do módulo profesional cualificará esa parte da proba do módulo cun cero".

A duración máxima desta proba será de 2 h. e 30 min