

**PROGRAMACIÓN CORTA DEL MÓDULO:
TECNICAS DE COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN
CURSO 2017- 2018
PROFESOR/A: Nieves Ariza Blasco**

CONTENIDOS MINIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA DEL MÓDULO.

Información al cliente:

- El proceso de comunicación.
- El cliente. Tipología de clientes.
- Tratamiento y normas de cortesía.
- Comunicación verbal en la restauración
- Comunicación escrita
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.
- Comunicación no verbal. Imagen personal.
- Empatía, receptividad, asertividad.
- Roles, objetivos y relación cliente -profesional.
- Atención personalizada como base de la fidelización del cliente.
- Importancia de la atención al cliente en los procesos de calidad en restauración.

Venta de productos y servicios:

- Técnicas de venta en restauración.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes.
- Cualidades y aptitudes personales para la venta y su desarrollo.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- Modelo de actuación en el proceso de venta en restauración.
- Relaciones con los clientes.

Aplicación del protocolo en restauración:

- Tipos y objetivos de los actos protocolarios.
- Definición y elementos del protocolo en restauración.
- Tipos de presidencias en actos protocolarios.
- Sistemas de organización de invitados.

Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias:

- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones.
- Gestión de reclamaciones.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.
- La protección del consumidor y el usuario en España y en la Unión Europea.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACION:

***Procedimientos e instrumentos de evaluación**

Se tendrá en cuenta la trayectoria conseguida a lo largo de toda la evaluación. Para ello se utilizarán los siguientes instrumentos:

Actitudinales

- A través de la observación diaria se llevará una lista de control en la cual se tendrá en cuenta:
 - Asistencia a clase y puntualidad.
 - Actitud en clase: interés demostrado, comportamiento, motivación, participación y utilización de materiales.
 - Estos apartados se valorarán tanto positiva como negativamente, siendo en todo caso valorado negativamente el olvido reiterado del material de clase, sobre todo si es muestra de desinterés del alumno.

Conceptuales

- Pruebas escritas u orales de conocimientos por cada unidad.
 - Test y preguntas abiertas.
- Expresión correcta oral y escrita.

Procedimentales

- Actividades y trabajos diversos.
- El uso de fuentes de información adicionales a las propuestas por la profesora serán valoradas positivamente.
- Presentación puntual de los trabajos y ejercicios propuestos en clase.
- Para la entrega de ejercicios o trabajos se valorará la claridad de conceptos, el orden, la buena presentación, las fuentes utilizadas y el aporte personal.
- Se valorará positivamente la seriedad y el interés por la actividad, la calidad y la precisión de la información expuesta, de habilidades prácticas y de destrezas profesionales.

***Criterios de calificación**

La evaluación se realizará tanto desde la vertiente teórica, como práctica y actitudinal siguiendo los siguientes porcentajes para su calificación.

- | | | |
|------|----------------------|-----|
| I. | Actitudinales..... | 10% |
| II. | Procedimentales..... | 30% |
| III. | Conceptuales..... | 60% |

Se tendrán en cuenta los siguientes criterios de calificación:

- Para poder mediar el alumno deberá de obtener al menos un 4 en cada una de las partes. En caso de no obtenerlo quedará suspenso en dicha evaluación y sólo deberá de recuperar aquella parte en la que obtuvo menos de un 4.
- Para aprobar cada evaluación será necesario obtener al menos 5 puntos de media en los tres aspectos.
- La nota final del módulo será la media aritmética de las calificaciones obtenidas en las tres evaluaciones.
- Para los trabajos de clase y casa, informaré oportunamente de los criterios que se seguirán para su calificación, mediante rúbrica si lo considerara así oportuno.
- Como las notas tienen que ser numéricas sin decimales, se redondeará por exceso o por defecto en función del interés y actitud mostrado por el alumno a lo largo de la evaluación.

Recuperación de evaluaciones pendientes

- El alumno que no logre superar una determinada evaluación se le orientará para la superación de la misma, incidiendo en aquellos contenidos que presenten mayor dificultad de comprensión y aprendizaje.
- Coincidiendo con el examen global de la convocatoria ordinaria de junio se podrán recuperar aquellas evaluaciones no superadas en su momento: Para ello se realizarán pruebas teórico-prácticas, que podrán ser orales o escritas y se presentarán aquellos trabajos que estuvieran suspensos.

Pérdida de la evaluación continua

La falta a clase de modo reiterado puede provocar la imposibilidad de la aplicación correcta de los criterios generales de evaluación y la propia evaluación continua, por ello podré, previa consulta con la Jefatura de Estudios y comunicación escrita al interesado, suspender el derecho a la evaluación continua a los alumnos cuyo **porcentaje de ausencias sea igual o superior al 15% (JUSTIFICADAS Y SIN JUSTIFICAR)**. En tal caso, la evaluación final del alumno se realizará a través de un examen escrito de todo el contenido del programa al finalizar el curso en la convocatoria ordinaria de junio.

Convocatoria extraordinaria de septiembre

Los alumnos que no aprueben en junio tendrán que realizar el examen final de todos los contenidos del módulo en la convocatoria extraordinaria de septiembre. Así mismo tendrán que presentar todos los trabajos, actividades y ejercicios que se les indique.