



1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36013448	Manuel Antonio	Vigo	2024/2025

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	2024/2025	0	53	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	TEBA FÉLIX MASSA
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 xustificaas 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.
CA1.3 Analizouse o comportamento da clientela potencial.
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.
CA1.7 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.
CA1.12 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.



Criterios de avaliación do currículo
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 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 xustificaas 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
CA1.2 Valorouse a pulcritude e a corrección no vestir e na imaxe corporal como elementos clave na atención á clientela.
CA1.4 Adaptáronse adecuadamente á situación de partida a actitude e o discurso.
CA1.6 Mantívose unha conversa utilizando fórmulas, léxico comercial e nexos para pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.
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.
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.
CA2.7 Distinguíronse os tipos de demanda de información que se dan máis adoito en establecementos de consumo de alimentos e bebidas.



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.
CA4.1 Identificáronse as alternativas de solución da obxección ou de suxestión previas á reclamación formal.
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

MÍNIMOS EXIXIBLES:

Os mínimos exixibles son os seguintes criterios de avaliación, atendendo a cada un dos resultados de aprendizaxe:

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.

CA1.8 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.

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.

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

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

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.

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.

CA4.3 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.



CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN.

As probas cualificaranse de 0 a 10 puntos cada unha e para a superación das mesmas deberase obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos en cada unha das partes. Estas probas terán carácter eliminatorio.

Aquelas persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas cun 0 na segunda parte. En todo caso, aquelas persoas que suspendan a segunda parte da proba a puntuación máxima que lle será asignada será de 4 puntos.

Na parte das preguntas tipo test descontarán as respostas incorrectas non así as que se deixen en branco.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Características da proba:

- Desenvolvemento de cuestións relacionadas co proceso comunicativo (comunicación verbal e non verbal), coa calidade no servizo, atención de reclamacións, queixas e suxestións e protocolo na restauración.
- A proba escrita contará con 90 minutos para a súa realización.
- Acudirase á proba cun bolígrafo negro ou azul.
- Será cualificada de 1 a 10 puntos, e fará media aritmética coa segunda parte da proba, sempre e cando se acade alomenos un 5.

4.b) Segunda parte da proba

Características da proba:

- Para a proba práctica contarase con 90 minutos para a súa realización.



ANEXO III
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE PROBA LIBRE DE MÓDULOS PROFESIONAIS

- Plantexaranse cuestións de tipo práctico relacionadas co proceso comunicativo (comunicación verbal e non verbal), coa calidade no servizo, atención de reclamacións, queixas e suxestións e protocolo na restauración.
- Será cualificada de 1 a 10 puntos, e fará media aritmética coa primeira parte da proba, sempre e cando se acade alomenos un 5.