

# ADENDA DE LA PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO DE: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

**CICLO FORMATIVO DE GRADO MEDIO:  
SERVICIOS EN RESTAURACIÓN**

**CURSO: 1º VESPERTINO**

Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre (BOE 18/01/2008)

Decreto 16/2009, de 26 de febrero (BOCM 10/03/2009)

Departamento/Profesores: HOSTELERÍA Y TURISMO/Manuel José  
González Rodríguez

Curso 2019/ 2020  
IES HOTEL ESCUELA



## 1. NOTA ACLARATORIA

La adenda de esta programación se realiza según la “RESOLUCIÓN DE LA VICECONSEJERÍA DE POLÍTICA EDUCATIVA POR LA QUE SE DICTAN INSTRUCCIONES PARA EL DESARROLLO DEL TERCER TRIMESTRE Y FINAL DEL CURSO 2019- 2020 EN LA COMUNIDAD DE MADRID COMO CONSECUENCIA DEL ESTADO DE ALARMA PROVOCADO POR CORONAVIRUS (COVID-19)”

Se fomentará la adecuación del proceso de enseñanza y aprendizaje a las características de cada alumno, de su contexto y de su realidad. Esta adecuación favorecerá el seguimiento del alumnado y especialmente del que presenta necesidades específicas de apoyo educativo.

En su esencia se priorizará la preservación de la salud de todos los agentes que intervienen en el sistema educativo.

## 2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Se mantienen los Resultados de Aprendizaje y los Criterios de Evaluación contemplados en la Programación que, para este trimestre serían:

1. Proporciona información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito y valorado las normas de cortesía en las relaciones interpersonales.
- b) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal como elementos clave en la atención al cliente.
- c) Se ha analizado el comportamiento del cliente potencial.
- d) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- e) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente para proporcionar la información con inmediatez, otorgando las explicaciones precisas para la interpretación correcta del mensaje.
- f) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- g) Se han producido e interpretado mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto.
- h) Se ha atendido al tratamiento protocolario y a las normas internas de atención al cliente.
- i) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- j) Se ha valorado la comunicación con el cliente como medio de fidelización del mismo.

2. Aplica el protocolo en restauración, relacionando el tipo de servicio prestado con el diseño y organización del mismo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo en restauración.
- b) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.
- c) Se ha reconocido el programa del acto relacionándolo con el servicio que se va a desarrollar.
- d) Se ha establecido protocolariamente la presidencia en los actos.

- e) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los clientes en función del tipo de acto desarrollar.
- f) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

3. Aplica técnicas de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales, reconociendo y aplicando el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las alternativas de solución de la objeción o sugerencia previas a la reclamación formal.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesarias al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han reconocido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.
- f) Se ha simulado la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.

**3. RELACIÓN SECUENCIADA DE LAS UNIDADES DE TRABAJO Y ELEMENTOS CURRICULARES DE CADA UNIDAD DE TRABAJO QUE SE VEN ADAPTADAS**

TRIMESTRE	U. T.	DENOMINACIÓN	DURACIÓN
3	4	Aplicación del protocolo en la restauración	16
		Pruebas de evaluación	4

**Unidad de trabajo 3: Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias**

- Concepto de calidad y su evolución histórica en el sector de la restauración.
- Modelos de sistemas de calidad. Modelo EFQM.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Técnicas utilizadas en la actuación ante las reclamaciones.
- Gestión de reclamaciones.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. La hoja de reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.
- La protección del consumidor y el usuario en España y la Unión Europea. El arbitraje de consumo. Oficina municipal de información al consumidor. OMIC.

**Unidad de trabajo 4: Aplicaciones del protocolo en restauración**

- Tipos y objetivos de los actos protocolarios.
- Definición y elementos de protocolo en restauración.

- Tipos de presidencias en actos protocolarios. Sistema francés y sistema inglés. Método del reloj y método cartesiano.
- Protocolo y colocación de banderas en actos protocolarios oficiales.
- Tratamiento de los títulos nobiliarios. Tratamientos oficiales y abreviaturas.
- Documentación del acto a organizar.
- Valoración de la imagen corporativa. Logotipos y anagramas.

#### **4. METODOLOGÍA Y ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS**

Una parte fundamental del trabajo educativo estará centrado en el repaso, profundización y afianzamiento de los contenidos y las competencias abordadas desde el comienzo del curso.

Para la tercera evaluación se ajustan los criterios de evaluación para adaptarlos a las limitaciones formativas y personales de cada alumno. Las tareas realizadas durante el confinamiento deben suponer un valor añadido en la evaluación, por ello el peso en la calificación final del curso será menor que el que en un principio se había contemplado.

Se seguirá una enseñanza en modalidad online, asegurando que la totalidad del alumnado tiene acceso a ello y en el caso de que no sea posible, se plantearán adaptaciones en función de cada caso concreto. En concreto, el *mail de grupo*, *google drive* y *google classroom* serán las herramientas que permitan la enseñanza a distancia.

No obstante, algunos conocimientos de carácter conceptual o actitudinal, aun cuando se aplican simultáneamente con los procedimientos y se organizan según la secuencia que estos determinan, deberán trabajarse con actividades propias (núcleo central de las Unidades de Trabajo). Así, se proponen actividades como la lectura de documentos, visualización de vídeos, búsqueda de contenidos complementarios etc, obviando, lógicamente aquellas actividades cuya naturaleza las hacían presenciales.

Se prestará especial atención a las limitaciones o dificultades que, en cada caso, puedan darse y se priorizarán aquellos aprendizajes relacionados con objetivos o desarrollo de competencias esenciales para permitir el progreso académico en el curso siguiente o la obtención del título o certificado correspondiente.

#### **5. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES**

Se tendrá en cuenta la de aquellos alumnos que, por diversas circunstancias, tengan una mayor dificultad en avanzar en esos contenidos. Se priorizarán aquellos aprendizajes relacionados con objetivos o desarrollo de competencias que se consideren esenciales para permitir el progreso académico en el curso siguiente o la obtención del título o certificado correspondiente.

Se realizará la modificación, adaptación y seguimiento de las adaptaciones significativas o de los planes de apoyo y refuerzo, según corresponda, que se consideren necesarios.

#### **6. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

Quedan regulados por el Decreto 63/2019 DE 16 DE JULIO.

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

Los Criterios de Calificación se explicarán a los alumnos a través de correo electrónico.

La evaluación tendrá por objetivo valorar los avances de los alumnos en relación con la competencia general del título y con los objetivos generales del ciclo formativo.

Para aplicarla se tendrán en cuenta los **resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación** especificados en los Reales Decretos que establecen los títulos y las correspondientes enseñanzas mínimas y los contenidos curriculares aplicables en la Comunidad de Madrid para cada Ciclo Formativo.

Sin embargo, para este último trimestre, a la hora de ajustar los criterios de calificación, se tendrán en cuenta la evolución del alumnado durante los dos primeros trimestres del curso escolar y el trabajo desarrollado durante el tercer trimestre.

La evaluación tendrá en cuenta los diferentes elementos del currículo abordados durante el curso. Se considerarán fundamentalmente los resultados obtenidos durante la actividad educativa presencial.

### Qué evaluamos

En el proceso de evaluación se evaluarán **los aprendizajes de los alumnos y alumnas, los procesos de enseñanza y la propia práctica docente del profesor** teniendo en cuenta los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación, así como los objetivos generales del ciclo establecidos en los módulos profesionales.

### Cómo se evalúa

- **CONTENIDOS CONCEPTUALES: 65%**

Se evaluará con una prueba de carácter teórico-práctica sobre los contenidos proporcionados.

La calificación de estas pruebas será de 0 a 10. Será necesario alcanzar un 5 en este apartado para poder hacer media con los contenidos procedimentales y actitudinales.

- **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES: 25%**

**La parte procedimental se valorará** siempre y cuando se **entregue en las fechas marcadas por el profesor**. Está compuesta por la realización de ejercicios enviados por el profesor, para asentar contenidos y trabajos. Se tendrá en cuenta la presentación, redacción, organización, interés mostrado y por supuesto el contenido en si del propio trabajo y/o ejercicios.

- **CONTENIDOS ACTITUDINALES: 10%**

En caso de que continúe la situación de no poder asistir al centro, se adaptarán en función de lo establecido en los puntos anteriores.

### SISTEMA DE EVALUACIÓN

- Para poder superar este tercer trimestre se debe obtener un mínimo de cinco puntos entre las tres partes evaluadas (contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales)
- Se establece que el criterio de calificación para la nota final de ciclo, supondrá un peso en la calificación final de 40% la primera y segunda evaluación y un 20% la tercera evaluación. Aquellos alumnos que hayan presentado actividades en este tercer trimestre y tenga aprobado los dos primeros trimestres, tendrá una nota mínima de 5.

## 7. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

Para aquellos alumnos que tengan pendientes la 1ª y 2ª evaluación se plantearán actividades de recuperación no presenciales.

### 7.1. Primera convocatoria extraordinaria:

Se cumplimentará el Informe Individualizado para cada alumno suspenso en el módulo y especificará los resultados de aprendizaje no alcanzados por el alumno, así como la opinión del docente sobre la posible renuncia a la convocatoria.

### 7.2. Segunda convocatoria ordinaria o extraordinaria:

El profesor titular del módulo en el curso es quien se ha de responsabilizar del seguimiento, la convocatoria y realización de las actividades de recuperación para la superación del módulo en cualquiera de las convocatorias.

## 8. BIBLIOGRAFÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Las unidades se enviarán en formato power point, y se reforzarán o enriquecerán ciertos contenidos con vídeos y otros recursos TIC. Como aplicación preferente se utilizará el *mail de grupo*, *google drive* y *google classroom*.

## 9. ANEXOS

**CICLO FORMATIVO: GRADO MEDIO de TÉCNICO DE SERVICIOS EN RESTAURACIÓN**

**GRUPO: 1º SERV(Vespertino)**

**MÓDULO: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN**

### RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS DE LA PROGRAMACIÓN:

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de atención al cliente, información y asesoramiento, desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y cumplimiento de procesos y protocolos de calidad.

El módulo Técnicas de Comunicación en Restauración no está asociado a ninguna unidad de competencia:

Durante estas dos semanas, y de acuerdo con la programación, desarrollaremos tareas correspondientes al **TEMA 4 (16 horas) “Aplicaciones del protocolo en restauración”** con los siguientes contenidos:

- Tipos y objetivos de los actos protocolarios.
- Definición y elementos de protocolo en restauración.
- Tipos de presidencias en actos protocolarios. Sistema francés y sistema inglés. Método del reloj y método cartesiano.

ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y FECHAS	MEDIO DE ENTREGA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Envío del Tema en formato Word, así como el resumen en formato PPT. (Viernes 13 de marzo).</li> <li>- Envío del enlace a tutoriales relacionados con el tema. Los enlaces son multiplataforma para que tengan la posibilidad de abrirlos tanto con el móvil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El medio de entrega será a través del Correo Electrónico</li> </ul>	<p>La evaluación se realizará, de acuerdo con la programación, sobre los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo en restauración.</li> <li>b) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.</li> <li>c) Se ha reconocido el programa del</li> </ul>

<p>como con ordenador. (Lunes 16 de marzo)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Envío (y recogida) de Ejercicio con cuestiones a resolver sobre los vídeos y tutoriales. (18 de marzo)</li> <li>- Envío (y recogida) de Ejercicio Tipo Test con cuestiones Teóricas y Prácticas sobre el Tema. (Del 23 al 25 de marzo)</li> </ul>		<p>acto relacionándolo con el servicio que se va a desarrollar.</p> <p>d) Se ha establecido protocolariamente la presidencia en los actos.</p> <p>Se calificarán de 0 a 10 los ejercicios Tipo test. Los ejercicios a desarrollar sobre los vídeos y tutoriales se califican como Apto (en el caso de responder correctamente) o No Apto, debiendo repetirse hasta responder correctamente a todos los ítem.</p>
---	--	--

**CICLO FORMATIVO: GRADO MEDIO de TÉCNICO DE SERVICIOS EN RESTAURACIÓN**

**GRUPO: 1º SERV(Vespertino)**

**MÓDULO: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN**

**RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS DE LA PROGRAMACIÓN:**

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de atención al cliente, información y asesoramiento, desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y cumplimiento de procesos y protocolos de calidad.

El módulo Técnicas de Comunicación en Restauración no está asociado a ninguna unidad de competencia:

De acuerdo con la programación, continuaremos desarrollando tareas correspondientes al **TEMA 4 (16 horas) “Aplicaciones del protocolo en restauración”** con los siguientes contenidos:

- Tipos y objetivos de los actos protocolarios.
- Definición y elementos de protocolo en restauración.
- Tipos de presidencias en actos protocolarios. Sistema francés y sistema inglés. Método del reloj y método cartesiano.

<b>ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y FECHAS</b>	<b>MEDIO DE ENTREGA</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Envío del enlace a tutoriales relacionados con el tema. Los enlaces son multiplataforma para que tengan la posibilidad de abrirlos tanto con el móvil como con ordenador. (Lunes 30 de marzo)</li> <li>- Envío de Textos relacionados con los Contenidos del Tema (Miércoles 2 de abril)</li> <li>- Envío (y recogida) de Ejercicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El medio de entrega será a través del Correo Electrónico</li> </ul>	<p>La evaluación se realizará, de acuerdo con la programación, sobre los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo en restauración.</li> <li>b) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.</li> <li>c) Se ha reconocido el programa</li> </ul>



<p>con cuestiones a resolver sobre los vídeos y tutoriales. (9 de abril)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visualización y trabajo de comentario sobre un vídeo relacionado con el Protocolo. (15 de abril)</li> <li>- Ejercicios sobre precedencia y organización de eventos. (del 16 de abril al 23 de abril).</li> <li>- Envío (y recogida) de Ejercicio Tipo Test con cuestiones Teóricas y Prácticas sobre el Tema. (Del 28 al 30 de abril)</li> </ul>		<p>del acto relacionándolo con el servicio que se va a desarrollar.</p> <p>d) Se ha establecido protocolariamente la presidencia en los actos.</p> <p>Se calificarán de 0 a 10 los ejercicios Tipo test. Los ejercicios a desarrollar sobre los vídeos y tutoriales se califican como Apto (en el caso de responder correctamente) o No Apto, debiendo repetirse hasta responder correctamente a todos los ítem.</p>
--	--	--

**CICLO FORMATIVO: GRADO MEDIO de TÉCNICO DE SERVICIOS EN RESTAURACIÓN**

**GRUPO: 1º SERV(Vespertino)**

**MÓDULO: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN**

**RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS DE LA PROGRAMACIÓN:**

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de atención al cliente, información y asesoramiento, desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y cumplimiento de procesos y protocolos de calidad.

El módulo Técnicas de Comunicación en Restauración no está asociado a ninguna unidad de competencia:

De acuerdo con la programación, continuaremos desarrollando tareas correspondientes al **TEMA 4 (16 horas) “Aplicaciones del protocolo en restauración”** con los siguientes contenidos:

- Tipos y objetivos de los actos protocolarios.
- Definición y elementos de protocolo en restauración.
- Tipos de presidencias en actos protocolarios. Sistema francés y sistema inglés. Método del reloj y método cartesiano.

<b>ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y FECHAS</b>	<b>MEDIO DE ENTREGA</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Envío de la primera parte del Tema en formato Word, así como el resumen en formato PPT. (Miércoles 6 de mayo).</li> <li>- Envío del enlace a tutoriales relacionados con el tema. Los enlaces son multiplataforma para que tengan la posibilidad de abrirlos tanto con el móvil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El medio de entrega será a través del Correo Electrónico</li> </ul>	<p>La evaluación se realizará, de acuerdo con la programación, sobre los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo en restauración.</li> <li>b) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.</li> <li>c) Se ha reconocido el programa del</li> </ul>



<p>como con ordenador. (Miércoles 13 de mayo)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Envío (y recogida) de Ejercicio con cuestiones a resolver sobre los vídeos y tutoriales. (jueves 21 de mayo)</li> <li>- Envío de la segunda parte del Tema en formato Word, así como el resumen en formato PPT. (Miércoles 27 de mayo).</li> <li>- Envío del enlace a tutoriales relacionados con el tema. Los enlaces son multiplataforma para que tengan la posibilidad de abrirlos tanto con el móvil como con ordenador. (Jueves 4 de junio)</li> </ul>		<p>acto relacionándolo con el servicio que se va a desarrollar.</p> <p>d) Se ha establecido protocolariamente la presidencia en los actos.</p> <p>Se calificarán de 0 a 10 los ejercicios Tipo test. Los ejercicios a desarrollar sobre los vídeos y tutoriales se califican como Apto (en el caso de responder correctamente) o No Apto, debiendo repetirse hasta responder correctamente a todos los ítem.</p>
--	--	--

**Fdo.: Manuel José González Rodríguez**