

## Guía Docente de *Servicio y atención al cliente*

### 1. DATOS DE LA ASIGNATURA

<b>Nombre</b>	<b>Servicio y atención al cliente</b>				
<b>Materia</b>	Sistemas de servicio y atención al cliente				
<b>Código</b>	GGFF01				
<b>Titulación</b>	Grado en Ciencias Gastronómicas y Artes Culinarias				
<b>Centro</b>	Facultad de Ciencias Gastronómicas - Basque Culinary Center				
<b>Tipo</b>	Obligatoria				
<b>Año académico</b>	2017-2018	<b>Curso</b>	1 <sup>er</sup> curso	<b>Periodo lectivo</b>	1 <sup>er</sup> semestre
<b>Itinerario</b>	--				
<b>Idioma</b>	Castellano				
<b>ECTS</b>	4				
<b>Horario</b>	Consultar en Moodle.				
<b>Aula/Taller</b>	Consultar en Moodle.				

### 2. DATOS DEL PROFESORADO

<b>Profesora</b>	CAÑADAS, Irene
<b>Profesora</b>	ORMAZABAL, Ainhoa

### 3. DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

#### 3.1. Presentación

El Servicio y Atención al Cliente contribuye directamente en el desarrollo de la experiencia global del comensal. Esta asignatura pretende realizar un acercamiento a la realidad de la restauración, de una manera teórico-práctica, donde se puedan desarrollar las competencias individuales y de equipo tanto en eficacia como en eficiencia personal y profesional.

#### 3.2. Objetivos

Conocer y aplicar las técnicas y valores necesarios para poder ejercer una práctica adecuada en relación al Servicio y Atención al Cliente.

#### 3.3. Conocimientos previos requeridos

No se requieren.

## 4. COMPETENCIAS

4.1. Competencias específicas o técnicas
<b>C.01:</b> Diseñar y planificar la elaboración de menús y de ofertas gastronómicas novedosas, experimentando con diferentes materias primas y/o procesos, tomando en consideración el contexto, la demanda y las expectativas de los clientes; y aplicando criterios de calidad y de seguridad laboral y alimentaria.
<b>C.02:</b> Identificar y valorar la aplicación de procesos innovadores en el ámbito del servicio y atención al cliente con el fin de realizar una oferta gastronómica más completa y de calidad elevada.
<b>C.03:</b> Identificar, definir y aplicar conocimientos y técnicas de gestión de personas en contextos propios del sector.
<b>C.04:</b> Identificar y aplicar herramientas y técnicas de gestión de los diferentes procesos (procesos de apoyo al servicio, procesos de producción y procesos de comercialización y marketing), atendiendo a la orientación al cliente, a la rentabilidad del negocio y a la normativa vigente.
<b>C.06:</b> Identificar y valorar los principales aspectos y tendencias de la cultura gastronómica tanto nacional como internacional, reconociendo posibles espacios de dicho ámbito en los que puedan realizarse cambios e innovaciones que permitan el desarrollo de nuevas ideas y/o actividades.
<b>C.08:</b> Identificar y analizar las fases del proceso de diseño y desarrollo de nuevos productos, conceptos y servicios gastronómicos, aplicando la legislación y normativa vigente en aspectos sanitarios, higiénicos, ambientales y de prevención y seguridad laboral.
<b>C.10:</b> Aplicar conceptos, técnicas y métodos de carácter científico en trabajos y proyectos relacionados con los productos y materias primas, la tecnología, el tratamiento de los alimentos, los comportamientos y tendencias de los consumidores... en el ámbito gastronómico.
<b>C.12:</b> Utilizar de forma efectiva diferentes herramientas y medios de información/comunicación tanto para recibir y valorar información generada en torno al sector, como para generar y transmitir información relacionada con distintos aspectos del mismo, en equipos multidisciplinares e, incluso, multiculturales.
4.2. Competencias transversales
CT. 01: Planificación y organización
CT. 02: Iniciativa
CT. 03: Flexibilidad
CT. 04: Trabajo en equipo
CT. 05: Orientación al cliente
CT. 06: Aprender a aprender
CT. 07: Resolución de problemas
CT. 08: Comunicación eficiente
CT. 09: Uso de las TIC

## 5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE ESPERADOS Y METODOLOGÍA DOCENTE

		Actividades formativas (%)						Total % / Actividad formativa	Evaluación propuesta (ECTS)			Total ECTS / Evaluación propuesta
		Presentación en el aula en clases participativas, de conceptos y procedimientos asociados a las materias.	Resolución de ejercicios, problemas y/o casos, individualmente y/o en equipo.	Realización de prácticas en talleres y/o laboratorios.	Desarrollo, redacción y presentación de proyectos individuales o en equipo y del trabajo final de grado individual.	Estudio y trabajo individual y/o en equipo, pruebas y exámenes.	Ponencias, jornadas, visitas a empresas.		Pruebas escritas y orales individuales para la evaluación de competencias técnicas de la materia.	Informes de realización de ejercicios y de estudio de casos, prácticas en taller y/o en laboratorio.	Capacidad técnica, implicación en el proyecto, trabajo realizado, resultados obtenidos, documentación entregada, presentación y defensa técnica.	
<b>RA1.16</b>	Conocer y aplicar las diferentes técnicas del servicio en la sala según el establecimiento y la culinaria ofertada.	20	20	50	4	4	2	100%	0,02	1,00	0,18	1,2
<b>RA1.17</b>	Conocer las características organolépticas de la oferta y las condiciones del servicio según el tipo de establecimiento.	70		10		20		100%		0,40	0,40	0,8
<b>RA1.18</b>	Conocer y aplicar las técnicas de comunicación y desarrollar una competencia comunicativa eficaz para su aplicación en la mejora de la atención al cliente.	10		70	10	10		100%	0,20	0,30	0,30	0,8
<b>RA1.19</b>	Establecer estrategias de mejora de actitud, tanto como líder o miembro del equipo como desde el punto de vista del comensal.	20		80				100%		0,70	0,10	0,8
<b>RA1.20</b>	Conocer y aplicar la legislación laboral, de seguridad e higiene alimentaria y ambiental.	50		40		10		100%	0,10	0,30		0,4

### Mecanismos de recuperación

Se realizarán pruebas de recuperación parcial en función de las acciones evaluadoras que se realicen.

## 6. CONTENIDOS

### 6.1. Contenidos

- Imagen y presencia ante el cliente.
- Protocolo.
- Distribución y puesta a punto del comedor y espacios anexos.
- Puesta a punto del utillaje y maquinaria necesarios para el servicio.
- Seguridad alimentaria en el servicio al cliente.
- Técnicas de servicio, según tipología de restaurante.
- Sumillería y coctelería: servicio de vinos y bebidas, según tipología de restaurante.
- Atención, comunicación y relación con el cliente.
- Facturación y cobro del servicio.

## 7. RECURSOS DIDÁCTICOS Y BIBLIOGRAFÍA

### 7.1. Recursos didácticos necesarios

- Aulas multifuncionales equipadas con pizarra, proyector, mobiliario adaptable para trabajo en equipo, conexiones eléctricas y conexión WiFi.
- Talleres equipados para la aplicación práctica y adquisición de competencias.
- Plataforma Moodle.
- Material docente.

### 7.2. Bibliografía

#### Bibliografía básica

- CASTRO MAESTRE, María del Mar. *Protocolo Social*. Madrid. Protocolo 2009. ISBN 978-84-95789-37-2
- CLIFTON – MOGG, Caroline. *Mesas con estilo: ideas para crear la mesa perfecta para cada ocasión*. Barcelona. Blume. 2009. ISBN 978-84-8076-823-8
- FALCO FERNANDEZ DE CORDOVA, Carlos. *Entender de Vino*. Madrid. Martínez Roca. 2004. ISBN 84-270-3008-8
- FERNANDEZ, Fernando. *Los secretos del protocolo, las relaciones públicas y la publicidad*. Valladolid. Lex Nova. 2007 ISBN 978-84-8406-768-9
- GALLEGO, Jesús Felipe. *Diccionario de Hostelería: Hostelería y turismo, restaurante y gastronomía, cafetería y bar*. Madrid. Paraninfo. 2004. ISBN 84-283-2883-8
- GALLEGO, Jesús Felipe. *Manual práctico de cafetería y bar*. Madrid. Paraninfo. 2011. ISBN 978-84-283-2918-7
- GARCIA ORTIZ, Francisco. *Técnicas de servicio y atención al cliente*. Madrid. Paraninfo. 2010 ISBN 978-84-9732-583-7
- LOPEZ COLLADO, Asunción. *Hostelería: Curso completo de Servicios: Hoteles, Restaurantes, Cafeterías y Bares*. Madrid. Paraninfo. 2010
- PARDOS, Arturo. *Como quiero que me sirvan el vino*. Madrid. Alianza Editorial. 2011. ISBN 978-84-206-6467-5
- PRADOS FERNANDEZ, Maite. *Servicios*. Vizcaya. Hegar 2010. ISBN 978-84-935503-7-0
- ROBINSON, Jancis. *How to taste*. New York. Simon & Schuster. 2008. ISBN 978-1-4165-9665-3
- ROSEILL SALVÓ, Jordi. *Gestión del bar y cafetería: Estrategias de éxito para su creación, organización y control*. Vigo. Ideaspropias. 2013. ISBN 978-84-9839-389-7
- URBINA, Jose Antonio de. *El arte de invitar: su protocolo*. Madrid. Temas de hoy. 2009. ISBN 978-84-8460-814-1
- URKIA, Pedro. *El libro del bar: Técnica y gestión del bar*. Alegia (Gipuzkoa). Oria. 1999.