

Guía Docente de *Comunicación*

1. DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre	Comunicación				
Materia	Personas y gestión de clientes				
Código	GGDD02				
Titulación	Grado en Ciencias Gastronómicas y Artes Culinarias				
Centro	Facultad de Ciencias Gastronómicas - Basque Culinary Center				
Tipo	Formación básica				
Año académico	2017-2018	Curso	2º curso	Periodo lectivo	2º semestre
Itinerario	--				
Idioma	Inglés				
ECTS	6				
Horario	Consultar en Moodle.				
Aula/Taller	Consultar en Moodle.				

2. DATOS DEL PROFESORADO

Profesora	JUESAS, Cristina
Profesora	MATIAS, Osane

3. DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

3.1. Presentación

La asignatura de Comunicación se enmarca dentro de la materia personas y gestión de clientes junto a las siguientes asignaturas: *Psicología, Marketing y Gestión Comercial y Diseño y Gastronomía*.

En el sector de la gastronomía, como en cualquier otro sector, es imprescindible tener competencias comunicativas que faciliten y mejoren todos los procesos operativos y de gestión de la empresa, tanto a nivel interno como externo.

Esta asignatura capacitará al alumno/a tanto en habilidades comunicativas en su entorno laboral, como en el diseño y propuesta de estrategias comunicativas externas en medios tradicionales y redes sociales.

3.2. Objetivos

El objetivo principal de la asignatura es el de capacitar al alumno en habilidades comunicativas orientadas a ámbitos internos y externos del entorno laboral.

Objetivos específicos:

- Conocer los aspectos básicos de la comunicación interpersonal
- Conocer, controlar y aplicar el proceso de escucha, retroalimentación de juicios, gestión de la emocionalidad, diseño de conversaciones
- Conocer y aplicar herramientas de comunicación y promoción del negocio gastronómico
- Ser capaz de diseñar una estrategia de comunicación en redes sociales, así como la medición y evaluación de su impacto

3.3. Conocimientos previos requeridos

No se requieren.

4. COMPETENCIAS

4.1. Competencias específicas o técnicas
C.01: 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.
C.02: 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.
C.03: Identificar, definir y aplicar conocimientos y técnicas de gestión de personas en contextos propios del sector.
C.04: 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.
C.09: Participar en el diseño e implementación de proyectos de trabajo realizados a partir de una solicitud de asesoría en el ámbito gastronómico, actuando de manera sistemática, profesional y rigurosa.
C.12: 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.
C.13: Desarrollar actividades de divulgación y formación basándose en resultados de trabajos y proyectos realizados, dirigidas tanto a profesionales del sector como a personas ajenas al mismo, utilizando diferentes herramientas y soportes de formación.

4.2. Competencias transversales
CT. 02: Iniciativa
CT. 04: Trabajo en equipo
CT. 05: Orientación al cliente
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.	
RA4.08	Identificar su propio estilo de comunicación y el de otras personas.	20	10	25	45			100%	0,12	0,21	0,27	0,6
RA4.09	Hacer llegar mensajes adaptados a cada tipo de destinatario.	20	15	25	15	25		100%	0,27	0,24	0,09	0,6
RA4.10	Comprender los factores presentes en su capacidad de influencia interpersonal.	25	25	25	10	15		100%	0,48	0,6	0,12	1,2
RA4.11	Diseñar maneras para aumentar su influencia interpersonal.	20	15	25	20	20		100%	0,48	0,48	0,24	1,2
RA4.12	Redactar informes valorativos que incluyan recomendaciones y las oportunidades de mejora con respecto al diseño del confort y diseño experiencias gastronómicas, priorizándolas con criterios calidad, rentabilidad negocio y orientación al cliente.			40		60		100%		0,48	0,72	1,2
RA4.13	Comunicar de modo eficaz ideas, propuestas, conceptos, nuevos productos... identificando el público objetivo y el contexto (social, económico, de conocimiento, lingüístico...) de la comunicación.			40		60		100%		0,48	0,72	1,2

Mecanismos de recuperación

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

6. CONTENIDOS

6.1. Contenidos

- Competencias comunicativas
 - Aspectos básicos de la comunicación interpersonal
 - Competencia plurilingüe
 - Escucha, retroalimentación de juicios, gestión de la emocionalidad, diseño de conversaciones
- Comunicación externa
 - Medios de comunicación en el sector gastronómico
 - Herramientas de comunicación y promoción del negocio gastronómico
 - Webs sociales y tecnologías aplicadas a la comunicación gastronómica
 - Medición y evaluación de la comunicación externa

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

EN FASE DE REVISIÓN