

## Guía Docente de *Innovación en el servicio y atención al cliente*

### 1. DATOS DE LA ASIGNATURA

<b>Nombre</b>	Innovación en el servicio y atención al cliente				
<b>Materia</b>	Sistemas de servicio y atención al cliente				
<b>Código</b>	GGFF04				
<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>	3 <sup>er</sup> curso	<b>Periodo lectivo</b>	1 <sup>er</sup> semestre
<b>Itinerario</b>	--				
<b>Idioma</b>	Castellano				
<b>ECTS</b>	6				
<b>Horario</b>	Consultar en Moodle.				
<b>Aula/Taller</b>	Consultar en Moodle.				

### 2. DATOS DEL PROFESORADO

<b>Profesor</b>	PARRAS, Gonzalo
-----------------	-----------------

### 3. DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

#### 3.1. Presentación

Conocer y analizar el panorama de las últimas creaciones en la sala y al mismo tiempo profundizar en los temas ya estudiados en los cursos anteriores, el servicio, los equipos, el utillaje, etc.  
Los conocimientos sobre temas especializados serán impartidos por invitados especialistas, por ejemplo, sobre el café y las infusiones, el vermut, diseño de utillaje, etc.

#### 3.2. Objetivos

Conocimiento del mundo de la sala en la actualidad y su aplicación en el proyecto de fin de semestre de la asignatura,, una asesoría desde el área de sala en un establecimiento real, y su posterior propuesta de creación en un proyecto para el diseño de un servicio de sala innovador.

#### 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.09:</b> 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.
<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 (%)						Evaluación propuesta (ECTS)			Total ECTS / Evaluación propuesta		
<b>Resultado de aprendizaje</b>												
RA5.13	Diseñar, documentar y poner en práctica la trazabilidad en el servicio y en la atención al cliente.	25	20	10	20	15	10	100%	0,68	0,38	0,44	1,5
RA5.14	Seguimiento de los procesos de calidad y su auditoría.	25	20	10	20	15	10	100%	0,68	0,38	0,44	1,5
RA5.15	Conocimiento de las tendencias actuales y creación de un proyecto gastronómico que potencie el desarrollo de la sensorialidad en sala.	25	20	10	20	15	10	100%	0,68	0,38	0,44	1,5
RA5.16	Desarrollo de la gestión de equipos para optimizar la comunicación con el comensal.	25	20	10	20	15	10	100%	0,68	0,38	0,44	1,5

### Mecanismos de recuperación

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

## 6. CONTENIDOS

### 6.1. Contenidos

- Diseño de la experiencia gastronómica del cliente en la sala.
- Métodos y técnicas de creatividad en diseño de nuevos procesos y servicios.
- Diseño de la decoración y la ambientación para el éxito de la experiencia y el confort del comensal.
- Maîtres reconocidos nacional e internacionalmente de finales del s. XIX hasta la actualidad.

## 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 recomendada:

- ALTUNA, L. (2000) *Historia de la alimentación y de la cocina en el país Vasco* (Primera edición) San Sebastián. Hiria.
- ARENÓS, P. (2011) *La cocina de los Valientes*. (Primera edición). Barcelona. Ediciones B.
- BERASATEGUI, M. (2007) *Cocina vasca*. (Primera edición) San Sebastián. Gourmandia.
- CABRERA, C. (2015) *Generando valor en las empresas de servicio*. El Celler de Can Roca. (Primera edición). Barcelona. Libbooks.
- CORCUERA, M. (2002), *25 años de la Nueva Cocina Vasca*. (Primera edición). Gipuzkoa. Aizkorri.
- ESTEBAN CUIEL, J. (2015) *Turismo gastronómico y enológico*. (Primera edición) Dykinson.
- EVERETT, S. y ATCHISON, C. (2008). *The Role of food in tourism in sustaining regional identity*. *Journal of Sustainable Tourism*.
- FLAVIÁN, C. y FANDOS, C. (2011) *Turismo gastronómico. Estrategias de marketing y experiencias de éxito*. (Primera edición) Universidad de Zaragoza.
- HALL, C.M. E. (2003) *The consumption of experiences of consumption? An introduction to the tourism of taste*. Ed. Food Tourism around the world.
- HAMILTON, R. & TODOLÍ, V. (2008) *Comida para pensar, pensar sobre el comer* (Primera edición) Barcelona. Ediciones Actar.
- HJALAGER, A.M. y RICHARDS, G. *Gastronomy as a tourist product: the perspective of gastronomy studies*. (2008). Ed. Tourism and Gastronomy. London.
- HJALAGER, A.M. y RICHARDS, G. *Tourism and Gastronomy*. (2002). London: Routledge.
- MEYER, S. (1991). *Professional table service*. (Sexta edición). Zúrich. Marble Editions.
- MILLÁN VÁZQUEZ DE LA TORRE, G., MORALES FERNÁNDEZ, E. y PÉREZ NARANJO, L.M. *An examination of food tourist's behaviour: Using the modified theory of reasoned action*. (2014). Ed. Tourism Management.