

Guía Docente de *Psicología*

1. DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre	Psicología				
Materia	Personas y gestión de clientes				
Código	GGDD01				
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	1º semestre
Itinerario	--				
Idioma	Castellano				
ECTS	6				
Horario	Consultar en Moodle.				
Aula/Taller	Consultar en Moodle.				

2. DATOS DEL PROFESORADO

Profesora	MATIAS, Osane
------------------	---------------

3. DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

3.1. Presentación

La asignatura ofrece técnicas prácticas para la modificación de los procesos cognitivos, afectivos y conductuales de cada estudiante, de los equipos y de los clientes; y fomenta el desarrollo individual de actitudes psicológicas saludables, sostenibles y compatibles con el bienestar personal y profesional.

***PERSONAS** completas.
crean un **EQUIPO** eficaz
que cuida a los **CLIENTES***

3.2. Objetivos

1. Comprender los principales procesos cognitivos, conductuales y emocionales que inciden en las personas del contexto gastronómico y aplicar herramientas para modificarlos, de manera sostenible y compatible con el bienestar psicológico y profesional.
2. Conocer las maneras de promover una relación de equipo eficaz, un liderazgo flexible y un clima adecuado.
3. Saber aplicar una orientación al cliente de carácter afectivo y a largo plazo, más allá de la atención meramente técnica.

3.3. Conocimientos previos requeridos

No se requieren.

4. COMPETENCIAS

4.1. Competencias específicas o técnicas

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.

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

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.	
Resultado de aprendizaje												
RA3.24	Comprender los principales procesos cognitivos, conductuales y emocionales que inciden en las personas del contexto gastronómico y aplicar herramientas para modificarlos, de manera sostenible y compatible con el bienestar psicológico y profesional.	20	30		25	25	100%	0,7	0,7	0,7	2,1	
RA3.25	Conocer las maneras de promover una relación de equipo eficaz, un liderazgo flexible y un clima adecuado.	30	20	30	10	10	100%	0,7	0,9	0,5	2,1	
RA3.26	Saber aplicar una orientación al cliente de carácter afectivo y a largo plazo, más allá de la atención meramente técnica.	30	20	30	10	10	100%	0,7	0,5	0,6	1,8	

Mecanismos de recuperación

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

6. CONTENIDOS

6.1. Contenidos

- Procesos psicológicos básicos: atención, percepción, memoria, aprendizaje, motivación, emoción y lenguaje.
- Psicología de las personas y los equipos.
 - Autoconocimiento y desarrollo personal.
 - Trabajo en equipo: definición de objetivos, funciones, roles, fases, técnicas de resolución de problemas.
 - Gestión de equipos: liderazgo, visión global, toma de decisiones, resolución de problemas, negociación.
 - Gestión de personas en el negocio gastronómico: captación, selección, igualdad de oportunidades, motivación, reconocimiento, formación y promoción.
- Psicología del cliente: empatía, identificación de necesidades, expectativas.

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.
- Plataforma Moodle.
- Material docente.

7.2. Bibliografía

Bibliografía básica

SPENCE, Charles; PIQUERAS-FRISZMAN, Betina. The perfect meal: the multisensory science of food and dining. First published. Oxford: Wiley Blackwell, 2014. ISBN 978-1-118-49082-2.

BATESON, Gregory. Pasos hacia una ecología de la mente. Nueva York: Lohlé-Lumen, 1998. ISBN 950-724-700-9

SELIGMAN, Martin. La auténtica felicidad. Ediciones b,s,a 2003. Barcelona: Vergara, 2003. ISBN: 84-666-1148-7

DILTS, R.; GRINDER, J.; BANDLER, R. *Programación neuro-lingüística*. [S.l.]: Khaos, [1980], Vol. 1. ISBN: 968-5738-00-9

COLLIN, Catherine; [et al.]. *El libro de la psicología*. 2ª ed. Tres Cantos: Akal, 2012. ISBN 978-84-460-3638-8.

ECHVERRIA, A; PÁEZ, D. *Emociones: perspectivas psicosociales*. [S.l.]: Fundamentos, [1989]. ISBN: 84-245-0547-6.

GENDLIN, E. *Focusing*. [S.l.]: Mensajero, [2002]. ISBN: 84-271-1339-0.

Bibliografía recomendada

SELIGMAN, Martin. No puedo ser más alto, pero puedo ser mejor. Barcelona: Grijalbo, 1995. ISBN: 84-253-2849-7

ARIELY, Dan. *Predictably irrational: the hidden forces that shape our decisions*. New York, NY: Harper, 2009. ISBN 978-0-06-201820-5.

BION, W.R. *Experiencia en grupos*. [S.l.]: Paidós Ibérica, [19--?].

BRAFMAN, Ori; BRAFMAN, Rom. *El Impulso Irracional*. [S.l.]: Espasa, [19--?].

CHERNISS, Cary; GOLEMAN, Daniel. *Inteligencia emocional en el trabajo: cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona: Kairós, 2005. ISBN 84-7254-583-0.

CIALDINI, Robert B. *Influence: the psychology of persuasion / Robert B.* New York, NY: Harper Collins, 2007. ISBN 978-0-06-124189-5.

CSIKSZENTMIHALVI, Mihaly. *Fluir (flow): una psicología de la felicidad*. 14ª ed. Barcelona: Kairós, 2010. ISBN 84-7245-372-3.

DILTS, Robert. *Liderazgo creativo: para forjar un mundo al que las personas deseen pertenecer*. Barcelona: Urano, 2005. ISBN 84-7953-285-8.

KABAT ZINN, Jon. *Mindfulness en la vida cotidiana. Donde quiera que vayas, ahí estás*. Barcelona: Espasa Libros, 2011. ISBN 978-84-493-2277-8.

KAHNEMAN, Daniel. *Pensar rápido, pensar despacio*. 3ª ed. Barcelona: Debate, 2012. ISBN 978-84-8306-861-8.

KOFMAN, Fredy. *Metamanagement: la nueva conciencia de los negocios*. Buenos Aires: Grito Sagrado Editorial, 2008, 3 vol. ISBN 978-987-1239-29-0.

LAWLESS, Harry T. *Sensory evaluation of food: principles and practices*. 2ª ed. New York: Springer, 2010. ISBN 978-1-4419-6487-8.

ORDOÑEZ ORDOÑEZ, Miguel. *Psicología del trabajo y gestión de recursos humanos*. Barcelona: Gestión 2000, 1997. ISBN 84-8088-210-7.

PINK, Daniel H. *Drive: the surprising truth about what motivates us*. Edinburgh: Canongate Books, 2011. ISBN 978-1-84767-769-3.

ROGERS, Carl R. *El proceso de convertirse en persona: mi técnica terapéutica*. Buenos Aires: Paidós, 1989. ISBN 84-7509-057-5.

RORTY, R. *El Pragmatismo, una versión*. [S.l.]: Ariel, [19--?].

SENGE, Peter M; [et al.]. *La quinta disciplina en la práctica: cómo construir una organización inteligente*. Barcelona: Granica, 1999. ISBN 84-7577-393-1.

WATZLAWICK, Paul; BAVELAS, Janet Beavin; JACKSON, Don D. *Teoría de la comunicación humana: instrucciones, patologías y paradojas*. 1ª ed., 16ª reimpr. Barcelona: Herder, 2012. ISBN 978-84-254-1205-9.

WATZLAWICK, Paul; WEAKLAND, John H; FISCH, Richard. *Cambio: formación y solución de los problemas humanos*. 1ª ed., 13ª reimpr. Barcelona: Herder, 2010. ISBN 978-84-254-0619-5.