



# Catálogo de Especialidades Formativas

## PROGRAMA FORMATIVO

### Comunicación y trabajo en equipo en hostelería

Diciembre 2020



## IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

<b>Denominación de la especialidad:</b>	COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO EN HOSTELERÍA
<b>Familia Profesional:</b>	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
<b>Área Profesional:</b>	ADMINISTRACIÓN Y AUDITORÍA
<b>Código:</b>	ADGD10
<b>Nivel de cualificación profesional:</b>	2

### Objetivo general

Desarrollar y fomentar habilidades y competencias que favorecen el trabajo en equipos de Hostelería.

### Relación de módulos de formación

**Módulo 1** Comunicación y trabajo en equipo 6 horas

### Modalidades de impartición

**Presencial**

### Duración de la formación

**Duración** 6 horas

### Requisitos de acceso del alumnado

<b>Acreditaciones/ titulaciones</b>	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Trabajadores ocupados: no se requieren acreditaciones/titulaciones. No obstante, se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación. - Desempleados sin experiencia laboral: certificado de profesionalidad o ciclo formativo de la familia profesional.
<b>Experiencia profesional</b>	Trabajadores con experiencia profesional mínima de 3 meses (ocupados o desempleados) del sector Hostelería y Turismo de las ocupaciones: Cocinero/a, ayudante/a de cocina, camarero/a, ayudante de camarero/a, recepcionista de hotel, camarero/a de pisos

### Prescripciones de formadores y tutores

<b>Acreditación requerida</b>	Profesionales del sector con 3 años de experiencia profesional en la ocupación de categoría superior o acreditación equivalente a Técnico de grado superior de la familia profesional de Hostelería y turismo o Certificados de Profesionalidad de nivel 3 del área profesional de la familia profesional de Hostelería y turismo.
<b>Experiencia profesional mínima requerida</b>	No se requiere

<b>Competencia docente</b>	6 meses de experiencia docente en el sector o en su defecto, aportar una de las siguientes titulaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Máster del profesorado</li> <li>- CAP</li> <li>- CP de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo SSCE0110</li> </ul>
----------------------------	--

### Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

<b>Espacios formativos</b>	<b>Superficie m<sup>2</sup> para 15 participantes</b>	<b>Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)</b>
Aula de gestión	45 m <sup>2</sup>	2,4 m <sup>2</sup> /participantes

<b>Espacios formativos</b>	<b>Equipamiento</b>
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesa y silla para el formador</li> <li>- Mesas y sillas para el alumnado</li> <li>- Material de aula</li> <li>- Pizarra</li> <li>- PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón de proyección e Internet para el formador</li> <li>- PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los alumnos</li> <li>- Software específicos para el aprendizaje de cada acción formativa.</li> </ul>

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m<sup>2</sup>/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

4422 Recepcionistas de hoteles
5000 Camareros y cocineros propietarios
5120 Camareros asalariados

### Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)
--

## DESARROLLO MODULAR

### MÓDULO DE FORMACIÓN 1: COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

#### OBJETIVO

Desarrollar y fomentar habilidades y competencias que favorecen el trabajo en equipos de Hostelería.

**DURACIÓN:** 6 horas

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

##### Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- La importancia del equipo en el sector hostelero
- Comunicación en un equipo de trabajo
  - Elementos de la comunicación.
  - Los niveles de comunicación
  - Importancia de la comunicación
  - Aspectos de una comunicación óptima
  - Comunicación para colaborar
- Motivación en los equipos de trabajo de hostelería y la automotivación
  - La escucha activa y la empatía
  - Motivación y Automotivación
  - Estrategias de motivación de un equipo de trabajo
- El trabajo en equipo
  - El equipo de trabajo. Concepto y características
  - La importancia de la cohesión en el trabajo en equipo
  - Elementos que favorecen la cohesión
  - Los roles y la confianza en el equipo
  - La complementariedad y la cooperación en el equipo
  - La importancia de la coordinación
  - Lo actitudinal y lo emocional en los equipos de trabajo
  - Objetivos y compromiso.
- Comunicación entre los miembros del equipo de trabajo que favorezca la colaboración
- La motivación como impulso necesario para que los componentes de un equipo de trabajo se encaminen al logro de un objetivo común.
- Maximización del potencial del equipo de trabajo a través de una comunicación efectiva, la gestión emocional propia y del equipo, la generación de confianza y la consecución de objetivos a través de un plan de acción.
- Logro de objetivos comunes estableciendo relaciones positivas entre los miembros del equipo.

##### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Colaboración y participación activa con el equipo de trabajo
- Cumplimiento de las instrucciones recibidas para la prestación del servicio
- Dedicación y motivación en el trabajo
- Amabilidad, educación, respeto, cordialidad y actitud conciliadora
- Cumplimiento los procedimientos y normas de prevención de riesgos laborales
- Iniciativa personal en el trabajo

## EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.
- Los/as alumnos/as realizarán una prueba teórico-práctica que verifique los resultados de aprendizaje descritos:
  - Prueba teórica (conocimientos): cuestionario de evaluación de 10 ítems. La puntuación de apto se obtendrá a partir de 5 puntos, siendo el valor de cada ítem de un punto.
  - Prueba práctica para evaluar los resultados de aprendizaje (destrezas cognitivas y prácticas): bajo un supuesto debidamente caracterizado por el docente, los/as alumnos/as realizarán (de forma individual o grupal, dependiendo del criterio establecido por el docente) una prueba práctica consistente en la realización de un trabajo que implique a todos los miembros del equipo y que precise de su organización, reparto de tareas y coordinación.  
La calificación de la prueba será apto/no apto en la realización de la misma.

La puntuación final alcanzada se expresará en términos de apto/no apto. Para superar el módulo se deberá obtener apto en ambas pruebas.