

GUÍA DOCENTE 2026-2027

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Denominación de la asignatura

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Titulación

Grado en Ciencias Gastronómicas

Código

UBU 9063; ULE 0108029; UVa 48213

2. Materia o módulo a la que pertenece la asignatura

Atención al cliente

3. Departamento(s) responsable(s) de la asignatura

Economía y Administración de Empresas (UBU), Dirección y Economía de la Empresa (ULE), Organización de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados (UVa).

4a. Profesor/a que imparte la docencia (Si fuese impartido por más de uno/a incluir todos/as)

PROFESOR POR DETERMINAR. LOS NOMBRES DE LAS PROFESORAS QUE ACTUARÁN COMO CONTACTO:

UBU: Profesor/a por determinar; Ismael Becerril Castrillejo (Persona de contacto)

ULE: Profesor por determinar. Minerva Aguilar Rivero y María Fernández Muiños

UVA: profesor/a por determinar. Marta Laguna García

4b. Coordinador/a de la asignatura

Por determinar (ULE)

5. Curso y semestre en el que se imparte la asignatura

Tercer curso; sexto semestre

6. Tipo de asignatura (básica, obligatoria u optativa)

Obligatoria

7. Requisitos de formación previos para cursar la asignatura

Los de acceso al Grado.

8. Número de créditos ECTS de la asignatura

6 créditos ECTS

9. Resultados de aprendizaje (competencias, habilidades y conocimientos) que debe adquirir el/la estudiante de la asignatura

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

*CT1. Compromiso ético.

*CT2. Trabajo en equipos de carácter multidisciplinar.

CT3. Autonomía y regulación del propio aprendizaje.

*CT4. Capacidad de organización y planificación.

CT5. Razonamiento crítico.

CT6. Capacidad de análisis y síntesis.

CT7. Iniciativa y espíritu emprendedor.

CT8. Capacidad de gestión de la información.

CT9. Capacidad de utilizar las nuevas tecnologías de la información y comunicación en el ámbito de estudio.

CT10. Conocimiento de las herramientas informáticas relativas al ámbito de estudio.

*CT11. Desarrollo de los valores profesionales, actitudes y comportamientos propios de la profesión en entorno culinarios y gastronómicos.

GRANDES COMPETENCIAS

GC4. Competencia para la asesoría gastronómica.

GC6. Competencia para la divulgación y promoción gastronómica.

SUBCOMPETENCIAS

SC10. Participar en el diseño e implementación de proyectos de asesoría en el ámbito gastronómico, actuando de manera sistemática, profesional y rigurosa.

*SC12. Desarrollar actividades de divulgación y promoción que demuestren los resultados de los trabajos realizados utilizando diferentes herramientas y soportes de promoción gastronómica.

CONOCIMIENTOS

Cn38. Herramientas para evaluar las necesidades y demandas de los clientes de diferentes ámbitos gastronómicos.

Cn39. Metodologías para detectar problemas de forma estandarizada y las bases para su resolución.

Cn40. Diversos tipos de fuentes de información en ámbitos relacionados con el sector gastronómico.

HABILIDADES

Hb26. Identificar las necesidades y las demandas de los clientes con el fin de ayudar a definir y desarrollar experiencias gastronómicas.

Hb31. Utilizar de forma efectiva diferentes medios de comunicación tanto para recibir y valorar como para generar y transmitir información relacionada con el sector.

RESULTADOS ESPECÍFICOS DE APRENDIZAJE

R1. Conocer y desarrollar procesos de servicio de alimentos y bebidas en sala, utilizando las técnicas más apropiadas para cada fórmula de restauración y tipos de clientela.

R2. Conocer las tendencias actuales en cuanto al desarrollo y fomento de la sensorialidad y la experiencia gastronómica de la clientela en sala, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

R3. Conocer y diferenciar los procedimientos para interpretar y resolver las necesidades de comunicación, información, reservas, reclamaciones y quejas de la clientela

*Sostenibilización curricular

10. Programa de la asignatura

10.1. Objetivos docentes

O1. Comprender y aplicar los principios de organización, gestión económica y operativa de las empresas gastronómicas, integrando los procesos de producción, atención al cliente y coordinación interna del restaurante.

O2. Diseñar y gestionar experiencias gastronómicas de calidad, considerando la atención al cliente y los elementos que influyen en la percepción del servicio.

O3. Aplicar estrategias de comunicación y marketing relacional en el ámbito gastronómico, orientadas a la promoción del negocio, la fidelización del consumidor y al fortalecimiento de la relación restaurante–cliente.

O4. Planificar y organizar eventos gastronómicos, adaptando el servicio, el protocolo y la imagen a los distintos tipos de eventos y públicos.

10.2. Unidades docentes (bloques de contenidos)

PROGRAMA CLASES TEÓRICAS

BLOQUE I – Universidad de León (10 h)

T1. Organización del servicio gastronómico. Técnicas de servicio según la tipología del restaurante.

T2. Gestión económica de la empresa gastronómica.

T3. Comunicación del equipo. Relación y coordinación interdepartamental.

II BLOQUE: Universidad de Burgos (10 h)

T4. Gestión de la experiencia y Marketing relacional aplicado a la gastronomía.

T5. Comunicación con el cliente. Presencia y comportamiento ante el cliente.

T6. Importancia de la decoración y el ambiente en un restaurante. Distribución y puesta a punto del comedor para el servicio.

III BLOQUE: Universidad de Valladolid (10 h)

T7. Imagen y protocolo. Comunicación con el cliente. Resolución de problemas en el servicio y atención al cliente.

T8. La organización de eventos gastronómicos. Clientes, reservas, promoción, facturación y cobro.

T9. Sistemas informáticos en la gestión gastronómica. Medios de comunicación. Webs sociales y otras tecnologías.

La asignatura contiene un total de 60 horas, distribuidas en 30 horas de teoría (clases magistrales), 10 horas impartidas por cada universidad y 30 horas de prácticas de aula, cumpliendo así el criterio del 50 % de teoría y 50 % de prácticas.

PROGRAMA DE CLASES PRÁCTICAS

Los contenidos de la asignatura se trabajarán de forma aplicada mediante prácticas de aula con una duración total de 30 horas, orientadas a reforzar y consolidar los conocimientos adquiridos en las clases teóricas correspondientes a los distintos bloques del programa.

En concreto, se prevé la realización de un total de 6 actividades prácticas, con una duración aproximada de 5 horas cada una, distribuidas del siguiente modo: 2 actividades de análisis de casos prácticos (10 horas), centradas en el estudio y discusión de situaciones reales del sector gastronómico; 2 actividades de desarrollo de proyectos aplicados (10 horas), orientadas al diseño de propuestas relacionadas con la gestión, la experiencia del cliente o la organización de eventos; 1 actividad de resolución de ejercicios prácticos (5 horas), enfocada a la aplicación de herramientas de gestión económica, comunicación y toma de decisiones; y 1 actividad en formato seminario o sesión con profesionales (5 horas), en la que se abordarán casos reales, tendencias actuales y experiencias del sector.

Estas actividades se desarrollarán de forma coordinada con los contenidos teóricos, garantizando la coherencia entre teoría y práctica y favoreciendo un aprendizaje aplicado y significativo, pudiendo complementarse, en su caso, con otras actuaciones formativas alineadas con los objetivos y resultados de aprendizaje de la asignatura.

10.2. Acceso a la Bibliografía Recomendada desde Leganto

UBU: https://leganto.ubu.es/leganto/public/34BUC_UBU/lists?courseCode=9063&auth=SAML

ULE: https://buc-ule.alma.exlibrisgroup.com/leganto/public/34BUC_ULE/lists/11323484640005772?auth=SAML

UVa: https://buc-uva.alma.exlibrisgroup.com/leganto/public/34BUC_UVA/lists/9943093940005774?auth=SAML

11. Metodología de enseñanza y aprendizaje y su relación con los resultados de aprendizaje que debe adquirir el/la estudiante

Metodología/Actividades docentes	Resultados de aprendizaje relacionados	Horas presenciales	Horas de trabajo individual	Total de horas
AD1. Clases magistrales. MD1 Sesiones expositivas y/o explicativas (en directo o por videoconferencia) AD2. Conferencias, ponencias, masterclass. MD2. Conferencias (en directo o por videoconferencia)	Cn28, Cn39, Hb26, Hb31, R1, R3	25 5	0	30
AD5. Prácticas de aula. MD5. Aprendizaje de habilidades comunicativas. MD7. Método del caso. MD8. Aprendizaje basado en problemas. MD10. Aprendizaje cooperativo. MD11. Aprendizaje basado en la adquisición de conocimientos y habilidades en el manejo de instrumental y/o técnicas. MD3 AD2. Conferencias, ponencias, masterclass. MD2. Conferencias (en directo o por videoconferencia)	Cn28, Cn39, Hb26, Hb31 R3	25 5	0	30
AD13. Trabajo autónomo. MD3	Cn28, Cn39, Cn40 Hb26, Hb31 R3	0	90	90
Total		60	90	150

12. Sistemas de evaluación

Para superar favorablemente la asignatura de Servicio y Atención al Cliente, el estudiante deberá alcanzar una calificación final igual o superior a 5 puntos sobre 10, resultante de la media ponderada de los procedimientos de evaluación que se describen a continuación.

Para poder realizar la media ponderada, el estudiante deberá obtener al menos 4 puntos sobre 10 en cada uno de los procedimientos de evaluación establecidos, con excepción del SE1 y SE3 (entendiéndose estos como evaluación continua).

En el caso de que el/la estudiante no supere la asignatura en primera convocatoria y por lo tanto deba presentarse en segunda convocatoria, las calificaciones superiores a 5 puntos obtenidas en SE7 y SE9 se mantendrán para promediar en segunda convocatoria.

Se aplicarán, en todo caso, las medidas de prevención y control del plagio conforme a la normativa académica de la Universidad.

Procedimiento	Peso en primera convocatoria	Peso en segunda convocatoria
SE1 Resolución de problemas y /o casos	20 %	20 %
SE3 Informes (prácticas, casos, proyectos)	30 %	30 %
SE7 Prueba escrita u oral de preguntas cortas	25 %	25 %
SE9 Prueba escrita de problemas y/ o supuestos prácticos	25 %	25 %
Total	100 %	100 %

Explicación de los procedimientos de evaluación

SE1. Resolución de problemas y/o casos (20 %)

Este procedimiento se desarrollará a lo largo del semestre en el marco de las sesiones establecidas en el aula, mediante la resolución de problemas y el análisis de casos prácticos relacionados con los contenidos de la asignatura.

Las actividades podrán realizarse de forma individual o en grupo, y podrán entregarse por escrito o resolverse oralmente en el aula, siendo evaluadas y calificadas por el profesorado.

En el caso de que el estudiante no pueda asistir a las clases prácticas por causas debidamente justificadas, deberá comunicarlo al profesorado con la mayor antelación posible y aportar la correspondiente justificación. En estos casos, el profesorado establecerá un procedimiento alternativo que permita la adquisición y evaluación de las competencias asociadas a las prácticas, que podrá consistir en la realización de actividades sustitutivas, trabajos individuales o la resolución de casos prácticos. Estas actividades deberán realizarse en los plazos y condiciones que se indiquen, garantizando en todo caso la equivalencia en la evaluación de los resultados de aprendizaje.

Las calificaciones obtenidas en este sistema de evaluación se conservarán para la segunda convocatoria.

SE3. Informes (prácticas, casos, proyectos) (30 %)

Realización de casos prácticos, trabajos y proyectos que se propongan por parte del profesorado, vinculado a los contenidos de la asignatura. Las calificaciones obtenidas en este sistema de evaluación se conservarán para la segunda convocatoria.

SE7. Prueba escrita u oral de preguntas cortas (25 %)

La prueba evaluará fundamentalmente los contenidos teóricos de la asignatura correspondientes a los seis temas del programa.

Esta prueba se realizará en la fecha oficial establecida y será calificada por el profesorado. La calificación obtenida deberá ser igual o superior a 4 puntos sobre 10 para poder realizar la media con el resto de procedimientos.

SE9. Prueba escrita de problemas y/o supuestos prácticos (25 %)

La prueba escrita de problemas y/o supuestos prácticos evaluarán la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos, especialmente en relación con la identificación de problemas empresariales y la toma de decisiones directivas en el ámbito de la empresa gastronómica.

Esta prueba se realizará en la fecha oficial de examen y estará orientada a valorar la capacidad del estudiante para analizar situaciones reales y proponer soluciones coherentes con los contenidos de la asignatura.

Será necesario obtener una calificación igual o superior a 4 puntos sobre 10 para poder realizar la media con el resto de los procedimientos.

Convocatorias

1ª Convocatoria ordinaria

En la primera convocatoria, la evaluación final se obtendrá a partir de la media ponderada de todos los procedimientos de evaluación conforme a los porcentajes establecidos.

Las pruebas escritas (SE7 y SE9) se realizarán en la fecha oficial fijada y evaluarán el conjunto de los contenidos teórico-prácticos de la asignatura.

En caso de que el estudiante no alcance la calificación mínima exigida en los procedimientos SE7 y SE9, deberá presentarse a la segunda convocatoria.

2ª Convocatoria extraordinaria

Se aplicarán los mismos criterios que en la convocatoria ordinaria.

En caso de que el estudiante no supere la asignatura en esta segunda convocatoria, no se conservarán las calificaciones para cursos académicos posteriores.

Otros comentarios

Los comportamientos inadecuados en el aula serán tenidos en cuenta con carácter negativo en la puntuación final de la asignatura, siendo el profesor quien determine la gravedad de los mismos y la correspondiente penalización.

El uso de dispositivos móviles durante la impartición de las clases queda terminantemente prohibido a excepción de que se indique su necesidad para la realización de alguna actividad relacionada con la materia.

Queda expresamente prohibido la mera tenencia de dispositivos electrónicos que posibiliten la comunicación con el exterior de la sala (teléfonos móviles, radiotransmisores, relojes o bolígrafos inteligentes, etc.). En caso de producirse alguna irregularidad durante la celebración de la prueba de evaluación se aplicará la Normativa correspondiente.

Nota: Tanto el programa como los sistemas de evaluación y calificación pueden estar sujetos a modificaciones, de las que se informará a los alumnos con suficiente antelación a través de los



**UNIVERSIDAD
DE BURGOS**



**universidad
de león**



Universidad de Valladolid

medios habituales. Además, los sistemas de evaluación y calificación pueden estar sujetos a situaciones excepcionales que serán debidamente valoradas por el profesor.

13. Calendarios y horarios

Los aprobados para el título por las respectivas universidades.

14. Idioma en el que se imparte

Español