



I.E.S. Núm. 1 “Universidad Laboral”. Málaga

Departamento de Hostelería

2º de Formación Profesional Básica de Cocina y Restauración.” Programa específico”

Módulo: Atención al cliente

Curso: 2023/24

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN

1.1. Marco legal.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

2.1. Contexto socioeconómico y cultural del centro.

2.2. Características del alumnado.

2.3. El ciclo.

2. 4 Organización del Departamento de coordinación didáctica

3. COMPETENCIAS.

3.1. Competencias profesionales, personales y sociales.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivos generales del ciclo y del módulo.

5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

6. CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN

7. METODOLOGÍA.

7.1. Estrategias de enseñanza y aprendizaje.

7.2. Actividades.

8. EVALUACIÓN.

8.1. Características generales del proceso de evaluación.

8.2. Procedimientos e instrumentos de calificación.

8.3. Plan de recuperación.

8.4 Plan de mejora

8.5 Evaluación de la práctica docente

9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

10. UNIDADES DIDÁCTICAS

11. BIBLIOGRAFÍA

1.- INTRODUCCIÓN

La programación didáctica es un instrumento elaborado por el profesor para planificar el trabajo de un curso académico completo. En ella se organiza, se ordena y se estructura todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, objetivos, contenidos, temporalización, metodología, evaluación, actividades, recursos, etc.

Con una buena programación se tendrá una visión más clara del proceso de enseñanza-aprendizaje, y se podrán analizar los resultados a medida que se obtengan. De esta forma se puede conseguir una enseñanza de calidad. Evitando la improvisación en el aula y rentabilizando el tiempo.

En ella, se refleja qué, cómo, cuándo enseñar y evaluar, a través de un modelo constructivista, teniendo en cuenta las necesidades de los alumnos, sus características culturales y ambientales del contexto, creando un clima de aceptación mutua y cooperación.

Para que una programación sea eficaz ha de ser estructurada e integradora de las partes que la componen. Debe ser funcional, es decir, que el alumno ha de encontrar una aplicación práctica y directa; sistemática, abierta y flexible, para poder adaptarse a los cambios, modificándola y perfeccionándola cuando sea necesario. Y también ha de ser dinámica y creativa, que invite a la intervención y a la participación.

Por otra parte, los artículos 120 y 121 de la LOE, reflejan que los centros educativos deberán adecuar al contexto y a las características del alumnado el currículo oficial establecido por las administraciones educativas, de esta forma deberán elaborar los proyectos educativos y de gestión, así como las normas de organización y funcionamiento del centro.

La programación didáctica se puede contextualizar dentro de los siguientes **niveles de concreción curricular**:

Primer nivel: RRDD de currículo y Enseñanzas mínimas.

Lo elabora el MEC y las CCAA en el uso de sus competencias curriculares. En él se formulan un conjunto de prescripciones y orientaciones sobre la intencionalidad de la Formación Profesional y las estrategias adecuadas. Es abierto, flexible, orientador y prescriptivo.

Segundo nivel: [Proyecto curricular de ciclo formativo](#).

Lo elabora el equipo de profesores. Es el conjunto de decisiones articuladas que materializan el Currículo en propuestas de intervención didáctica adecuadas a un contexto específico. Es general y orientativo para un centro concreto.

Tercer nivel: [Programación didáctica](#)

La elaboran los profesores de los diferentes módulos profesionales. Es el conjunto de unidades de trabajo ordenadas y secuenciadas para los módulos profesionales de cada ciclo formativo. Es planificador del proceso de enseñanza-aprendizaje para un determinado grupo de alumnos/as.

La presente programación se realiza para el grupo de PEFPB de 2º Curso de Cocina y Restauración de la Familia Profesional de Hostelería y Turismo del centro y se entiende como un instrumento para la planificación del proceso enseñanza-aprendizaje, abierto y dinámico, orientado al logro de los Resultados de Aprendizaje establecidos, es una opción, una decisión tomada a partir del marco legal vigente.

1.1. Marco legal.

Los textos jurídicos referentes en los Programas Específicos de FPB son:

- Instrucciones de 3 de agosto de 2016, impartición de FPB en 2016/2017
- REAL DECRETO 127/2014 de 28 de febrero por el que se regulan aspectos específicos de la FP Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se

aprueban 14 títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el RD 1850/2009 de 4 de diciembre sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE 05-03-2014).

- Decreto 135/2016, de 26 de julio (anexo I y II), por el que se regulan las enseñanzas de formación profesional Básica en Andalucía
- Orden de 8 de Noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de 26 títulos profesionales básicos.
- Orden de 8 de Noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de 26 títulos profesionales básicos.
- La ley de FP 3/2022 de 31 de marzo de ordenación e integración de la Formación Profesional.

- La ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone en su artículo 39.6 que el gobierno, previa consulta a las comunidades autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de la formación profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada uno de ellas.

- La ley 17/2007, de 10 de Diciembre, de Educación de Andalucía, constituye el marco normativo autonómico en el que se insertan todas las enseñanzas del sistema educativo de Andalucía, entre ellas la formación profesional, al que dedica el capítulo V del título II. Igualmente, establece en su artículo 68,4, que la Consejería competente en materia de educación promoverá las medidas oportunas para adecuar la oferta pública de formación profesional a las necesidades del tejido productivo andaluz.

- La Ley orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, crea en su modificación de la ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, los ciclos formativos de formación profesional básica dentro del sistema educativo como medida para facilitar la permanencia del alumnado en el sistema educativo y ofrecerle mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional

2. CONTEXTUALIZACIÓN

2.1. Contexto socioeconómico y cultural del centro.

1. Datos de identificación

- Nombre del Centro: I.E.S. Núm. 1 Universidad Laboral de Málaga
- Tipo de Centro: público. Código de Centro: 29700242
- Dirección postal: Julio Verne, 6 (Apartado de correos 9170)
- Localidad: Málaga. Provincia: Málaga. Código postal. 29191
- Teléfono: 951298580 Fax: 951298585

- Correo electrónico: 29700242.edu@juntadeandalucia.es

2. Enlaces propios IES Universidad Laboral de Málaga:

- Pág. Web: www.universidadlaboraldemalaga.es

- Blog de FP: <http://fpuniversidadlaboral.wordpress.com/>

3. Programa de centro bilingüe Inglés.

Programa permanentemente. En desarrollo desde el curso 2011/12.

Nuestro programa bilingüe (dentro del Plan de Plurilingüismo de Andalucía) pretende mejorar las competencias comunicativas de nuestro alumnado en lo que respecta al conocimiento y la práctica de la lengua inglesa; una mayor competencia en inglés propiciará en nuestro alumnado una mayor movilidad y un mejor acceso a la información, más allá de nuestras fronteras lingüísticas, de forma que puedan enfrentarse con garantías de éxito a los desafíos y a las posibilidades de la sociedad actual.

La modalidad de enseñanza bilingüe no es la mera enseñanza de una lengua extranjera, y por tanto implica cambios metodológicos, curriculares y organizativos. El énfasis no estará en la lengua inglesa en sí, sino en su capacidad de comunicar y transmitir conocimiento. El AICLE (aprendizaje integrado de contenidos y lenguas extranjeras) intenta proporcionar la naturalidad necesaria para que haya un uso espontáneo del idioma en el aula.

4. Planes y proyectos educativos que desarrolla

Plan de igualdad de género en educación	Permanentemente
Plan de Salud Laboral y P.R.L.	Permanentemente
Plan de apertura de centros docentes	Permanentemente
Planes de compensación educativa	Desde 01/09/2011 a 31/08/2024
Programa de centro bilingüe Inglés	Permanentemente
Aulas de Emprendimiento	Desde 01/09/2021 - 30/08/2024
Erasmus+ - ACREDITACIÓN 2021	DESDE 01/09/2021 a 31/08/2027
Erasmus+ - ACREDITADO 2021	DESDE 01/09/2023 a 31/08/2024

CDP (1ª Conv) - MF0980_2 - Gestión auxiliar de personal - Proyecto 2

Desde 01/09/2022 - 05/03/2024

CDP (1ª Conv) - MF0233_2 - Ofimática - Proyecto 3

Desde 01/09/2022 - 06/06/2024

CDP (1ª Conv) - MF0981_2 - Registros contables - Proyecto 1

Desde 01/09/2022 - 14/12/2023

Unidades de Acompañamiento

Desde 01/09/2023 - 31/08/2024

Prácticum Máster Secundaria

Desde 01/09/2023 a 31/08/2024

Prácticum Grado Maestro	Desde 01/09/2023 a 31/08/2024
Convivencia Escolar	Desde 01/09/2023 a 31/08/2024
Red Andaluza Escuela: "Espacio de Paz"	Desde 01/09/2023 a 31/08/2024
Más Equidad	Desde 01/09/2023 a 31/08/2024

5. Programas para la innovación educativa

En estos momentos estamos a la espera de que la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional ponga en marcha el proceso para solicitar Programas de Innovación Educativa para el curso 2023-2024.

6. Servicios ofertados por el Centro

Comedor escolar (en Residencia Andalucía)

Programa de Acompañamiento escolar

Transporte Escolar

Transporte escolar adaptado (alumnado con n.e.e.)

Apoyo lingüístico a alumnado inmigrante (PALI)

Equipo de apoyo escolar a alumnado sordo

Intérpretes de Lengua de Signos (LSE)

Apoyo específico a alumnado ciego

7. Centros de educación primaria adscritos

29003890 - C.E.I.P. Luis Buñuel

29009338 - C.E.I.P. Carmen de Burgos

29011345 - C.E.I.P. Pintor Denis Belgrano

29602049 - C.E.I.P. Gandhi

29011412 - C.E.I.P. Rectora Adelaida de la Calle

29016185 - C.E.I.P. Almudena Grandes

8. Ubicación del centro

El Instituto está ubicado en la Urbanización malagueña del Atabal en la calle Julio Verne 6, que pertenece al Distrito Municipal del Puerto de la Torre. Este barrio tiene su origen en la construcción de viviendas sociales a principios de los años setenta La Colonia de Santa Inés (actualmente Distrito de municipal de Teatinos), así como en otras construcciones posteriores de carácter público: los Ramos, Finca Cabello, Teatinos, el Atabal, etc. es colindante con Finca Cabello, la Residencia Militar Castañón de Mena, la Depuradora de Aguas del Ayuntamiento (EMASA) y El Colegio Los Olivos.

9. Dependencias

El Centro tiene un recinto educativo de 200.000 m² (que comparte con la Residencia Escolar Andalucía), en el que se distribuyen siete pabellones educativos, algunas construcciones auxiliares, instalaciones deportivas y zonas verdes.

En el curso 2016/17 se inauguró el Gimnasio con un aulario (tres aulas).

En el curso 2018/2019 se inauguran dos aulas nuevas en la zona de mantenimiento.

En el curso 2020/2021 se inauguran dos aulas nuevas en la antigua casa del portero.

En el curso 2021/2022 se ha habilitado una zona de Biblioteca (antiguo arcón) como aula.

10 . Algo de historia

El Centro abre sus puertas en 1973 como un Centro de Universidades Laborales (centros estatales de alto rendimiento educativos), perteneciente a las Mutualidades Laborales, y dependiente del Ministerio de Trabajo, en las que se impartía tanto Bachillerato como Enseñanzas Profesionales (y en algunas Laborales Diplomaturas Universitarias). El Centro disponía de un internado (administrativamente segregado en la actualidad, como Residencia Escolar) para alumnado becado, procedente del medio rural y/o de familias con bajo nivel de renta (educación compensatoria).

Con la llegada de la democracia y a partir de 1977 todas las Universidades Laborales de España se convierten en Centros de Enseñanzas Integradas (C.E.I.), pasando a depender del Ministerio de Educación; transformándose en un Complejo Educativo que consta de un Instituto de Enseñanzas Medias (bachillerato) y uno de Formación Profesional, de forma integrada; por lo que imparte tanto el nuevo Bachillerato (BUP y C.O.U), instaurado por la Ley de Educación de 1975, cómo la nueva FP (en nuestro caso las ramas de Química, Delineación y Administrativo).

En la década de los 80 el Centro acoge las enseñanzas experimentales de bachillerato denominadas Reforma de las Enseñanzas Medias (R.EE.MM) o popularmente la-rem, experiencia piloto previa a la LOGSE e inspiradora de esta. En el curso 1986/87, tras la aprobación del Real Decreto de 1985 de Educación Especial (derivado de la LISMI), el Instituto es designado como Centro experimental para la integración de alumnado con discapacidad, principalmente alumnado sordo.

En el curso 1992/93 el Centro es autorizado para anticipar e impartir las enseñanzas derivadas de la nueva ley de educación (LOGSE, 1990), ESO y Bachillerato, que conviven algunos años con las anteriores enseñanzas mencionadas (BUP, COU, FP y RR.EE.MM).

En esta década de los 90, pasa a ser oficialmente Centro de Integración, convirtiéndose en un Centro pionero y de referencia en la integración de alumnado con discapacidad para el resto de Centros educativos de Secundaria de nuestra Comunidad Autónoma, tanto para alumnado sordo como para alumnado con diversidad funcional motórica.

En esta década de los 90 inicia también la atención de alumnado con diversidad funcional (discapacidad) psíquica, especialmente alumnado con síndrome de Down, primero como FP-especial, después como Programas de Garantía Social, más tarde como PCPI, y actualmente como Programas Específicos de FP Básica para alumnado con n.e.e. (Marroquinería, Ayudante de cocina y Ayudante de jardinería). Enseñanzas estas en las que su alumnado comparte recinto, instalaciones, recreo, actividades complementarias, extraescolares, celebraciones, eventos, excursiones, etc., con el resto del alumnado del Centro.

Cabe destacar que desde hace más de 18 años el centro viene siendo una referencia para Málaga en la Integración (inclusión) de alumnado con n.e.e., en todas las Enseñanzas y niveles que imparte, llegando a contar con 200 alumnos y alumnas con n.e.a.e. censados oficialmente.

Actualmente, el IES Universidad Laboral de Málaga es uno de los Institutos de Secundaria más grandes de la provincia de Málaga. Desarrollándose toda la actividad docente en turno de

mañana y tarde, desde las 8:15 a las 14:45 en el caso del turno diurno, mientras que el turno de tarde es de 15:15 a 21:30.

11. Oferta educativa. Enseñanzas y grupos

Enseñanza Secundaria Obligatoria

1º de E.S.O. 8 grupos

2º de E.S.O. 8 grupos

3º de E.S.O. 8 grupos

4º de E.S.O. 7 grupos

Bachillerato

1º y 2º de Bachillerato (Ciencias y Tecnología) 3 + 2,5 grupos

1º y 2º de Bachillerato (Humanidades y Ciencias Sociales) 4 + 4 grupos

1º y 2º de Bachillerato (Artes Plásticas, Diseño e Imagen) 1,5 + 1 grupos

1º y 2º de Bachillerato (General) 0,5 + 0,5 grupos.

Aula Específica

1º de Educación Básica Especial (Educación especial unidad específica) 1 grupo

Formación Profesional Básica - Formación Profesional Grado Básico

1º y 2º F.P.G.B. (Agrojardinería y Composiciones Florales) 2 grupos

1º y 2º F.P.G.B. (Cocina y restauración) 2 grupos

1º y 2º de Programa Específico de FPB (Agrojardinería y composiciones Florales) 2 grupos

1º y 2º de Programa Específico de FPB (Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de piel) 2 grupos

1º y 2º de Programa Específico de FPB (Cocina y restauración) 2 grupos

Formación Profesional Grado Medio

1º y 2º F.P.I.G.M. Operaciones de Laboratorio 2+1 grupos

1º y 2º F.P.I.G.M. Gestión Administrativa 2 grupos

1º y 2º F.P.I.G.M. Jardinería y Floristería 2 grupos

1º y 2º F.P.I.G.M. Cocina y Gastronomía 2 + 1 grupos

Formación Profesional Grado Superior

1º y 2º F.P.I.G.S. (Administración y Finanzas) 2 grupos

1º y 2º F.P.I.G.S. (Gestión Forestal y del Medio Natural) 2+1 grupos

1º y 2º F.P.I.G.S. (Mediación Comunicativa) 2 + 1 grupos

1º y 2º F.P.E.G.S. (Prevención de Riesgos Profesionales) 2 grupos

1º y 2º F.P.I.G. S Acondicionamiento físico 2 grupos

1º y 2º F.P.I.G.S. (Educación y Control Ambiental) 2 grupos

1º y 2º F.P.I.G.S. (Laboratorio de Análisis y de Control de Calidad) 2 + 1 grupos

1º y 2º F.P.I.G.S. (Paisajismo y Medio Rural) 2 grupos

1º y 2º F.P.I.G.S (Fabricación de Productos Farmacéuticos Biotecnológicos y Afines) 2 grupos

2.2. Características del alumnado.

Documentación publicada en *Séneca*. El control de los datos del alumnado están amparados, según la ley de Protección de Datos.

Para el desarrollo de esta programación es necesario conocer las características de los alumnos/as, para saber los conocimientos que poseen y los objetivos que pueden alcanzar dadas las características del grupo.

Recogeremos información de los siguientes medios:

Certificados de discapacidad, informes del departamento de orientación, informes médicos, ficha tutorial de los padres y de la evaluación inicial.

Para estos alumnos de 2º curso, la motivación fundamental es la de consolidar los conocimientos ya adquiridos el curso anterior, además de poder alcanzar los objetivos de este curso y poder titular o en su defecto adquirir un certificado de competencias superadas. Uno de los problemas que se nos plantea es el tema de los contenidos que para este tipo de alumnado son los mismos que para el resto de la FPB.

Puedo destacar que el interés de unos a otros en esta materia es muy dispar de unos alumnos a otros.

2.3. El Ciclo

Código del módulo” Atención al cliente” :3005_HOT

El Título Profesional Básico en Cocina y Restauración queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Cocina y Restauración.

Nivel: Programa Específico de Formación Profesional Básica.

Duración: 2.000 horas

Familia Profesional: Hostelería y Turismo.

Entorno profesional.

- Este profesional ejerce su actividad por cuenta ajena en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector de la hostelería, en establecimientos de restauración, bares, cafeterías, en tiendas especializadas en comidas preparadas y en empresas dedicadas al almacenamiento, envasado y distribución de productos alimenticios. También puede trabajar por cuenta propia en pequeños establecimientos de los subsectores de hotelería y restauración tradicional, moderna o colectiva.
- Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:
 1. Ayudante o auxiliar de cocina.
 2. Ayudante de economato de unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.

3. Auxiliar o ayudante de camarero en sala.
4. Auxiliar o ayudante de camarero en bar-cafetería.
5. Auxiliar o ayudante de barman.
6. Auxiliar o ayudante de cocina en establecimientos donde la oferta esté compuesta por elaboraciones sencillas y rápidas (tapas, platos combinados, entre otros).
7. Ayudante de economato de unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.

2.4 Mapa de relaciones curriculares

Los tiempos asignados para el desarrollo de los contenidos del Módulo suman un total de 52 horas, con una distribución de 1 hora semanal, distribuidas en dos trimestres académicos, y con una duración de las sesiones de 60 minutos cada una. Las 16 Unidades de Trabajo que he propuesto para este Módulo quedarían repartidas de la siguiente forma en la tabla:

En el siguiente cuadro se realiza de forma breve una relación donde se indican las Unidades de Trabajo (UT) junto con sus correspondencias a los Resultados de Aprendizajes (RA), Criterios de Evaluación (CE), Propuestas Tareas (PT), Objetivos Generales (OG), Competencias profesionales, personales y sociales (CPPS), Ponderación (POND), Trimestre(T) y Horas (H).

U Trabajo	PO ND	R A	C E	P T	O G	CPPS	H	T
Bloque T 1 “La Iniciación a la Profesión”							1	1
UT 1.- Presentación del módulo	1 %	1	a	1	a	a		1
Bloque T 2 “Atención al Cliente”							1 4	1
UT 2.- Técnicas para hablar correctamente en público	2 %	1	b	2	i,j, t,u	i,j,r,s ,t,u,v, w,x	3	1
UT 3.- El proceso de comunicación	6 %	1	c,d ,e,i	3	, v		3	1
UT 4.- Técnicas para hablar correctamente en público	7 %	1	f, g	4	, w		4	1
UT 5.- Comunicación no verbal. Empatía y receptividad	7 %	1	a, h	5	, x		4	1
					, y , z			
Bloque T 3 “Venta de Productos y Servicios”							1 5	2
UT 6.- El proceso de compras	7 %	2	a, b	6	i,j, t,u , v , w , x , y , z	i,j,r,s ,t,u,v, w,x	3	2
UT 7.- El vendedor profesional	7 %	2	c,d ,e	7			3	2
UT 8.- Exposición de las cualidades de los productos y servicios	7 %	2	f	8			3	2
UT 9.- Técnicas de venta	7 %	2	g	9			3	2
UT 10.- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista	7 %	2	h	1 0			3	2

Bloque T 4 “Información al Cliente”								11	
UT 11.-El Cliente, tipología y sus necesidades y gustos	7%	3		11	,t,u	,r,s	3	2	
UT 12.- Fidelización de clientes	7%	3		12	,w,x,y,z	u,v,	4	2	
UT 13.-Documentación básica vinculada a la prestación de servicios	7%	3		13		,x	4	2	
Bloque T 5 “Tratamiento de Reclamaciones”								11	
UT 14.-Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones	7%	4	a,b	14	,t,u,	,r,s,	3	2	
UT 15.- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación	7%	4	c,d	15	w,x	u,v,	4	2	
UT 16.- Herramientas informáticas de gestión de reclamaciones	7%	4	e	16	,z	,x	4	2	
Total							100%	52	

Además, se relacionan con objetivos t, u, v, w, x, y, z y las competencias t, u, v, w, x, y, z que se desarrollan en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

2.5 Organización del Departamento de coordinación didáctica

2.5.1 Miembros del departamento, relación con los módulos que imparten.

2.5.1 Miembros del departamento, relación con los módulos que imparten.

*Marta, Alonso Fagunde.
2º FPGB.
Técnicas elementales de servicio.
Procesos básicos de preparación de alimentos y bebidas.
Preparación y montaje de materiales para colectividades y catering.
Atención al cliente.
Unidad Formativa de prevención.
Formación en centros de trabajo.
*Bonilla Leal Fernando
2º C y G
Postres en Restauración
Ofertas gastronómicas
Libre configuración

*Outman, Ben Saddik Achach.
1º C y G.
Técnicas elementales de preelaboración.
Técnicas culinarias
*Manuel Ángel, Campos González.
1º PE FPB
Técnicas elementales de preelaboración.
Procesos básicos de producción culinaria.
Aprovisionamiento y conservación de materias primas e higiene en la manipulación.
*Francisco Javier Martín Rebollo
1º C y G.
Procesos Básicos de Pastelería
Seguridad e higiene
*Manuel, Puertas de Tena.
1º FPB GB.
Técnicas elementales de preelaboración
Procesos básicos de producción culinaria
*Francisco, Rey Bautista.
2º PE FPB.
Técnicas elementales de servicio.
Procesos básicos de preparación de alimentos y bebidas.
Preparación y montaje de materiales para colectividades y catering.
Atención al cliente.
Unidad Formativa de prevención

Formación en centros de trabajo.
*Rafael Cristóbal, Rubio Fernández.
1º C y G.
Técnicas culinarias.
Preelaboración y conservación de alimentos.
*Emilio José, Rumbado Martín.
1º FPB
Aprovisionamiento y conservación de alimentos.
2º C y G.
Productos culinarios.

3. COMPETENCIAS.

La competencia general de este título consiste en realizar con autonomía, las operaciones básicas de preparación y conservación de elaboraciones culinarias sencillas en el ámbito de la producción en cocina y las operaciones de preparación y presentación de alimentos y bebidas en establecimientos de restauración y catering, asistiendo en los procesos de servicio y atención al cliente, siguiendo los protocolos de calidad establecidos, observando las normas de higiene, prevención de riesgos laborales y protección medioambiental, con responsabilidad e iniciativa personal y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y en su caso en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

3.1. Competencias Profesionales, personales y sociales.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- a) Realizar las operaciones básicas de recepción, almacenamiento y distribución de materias primas en condiciones idóneas de mantenimiento hasta su utilización, a partir de las instrucciones recibidas y los protocolos establecidos.
- b) Poner a punto el lugar de trabajo, preparando los recursos necesarios y lavando materiales, menaje, utillaje y equipos para garantizar su uso posterior en condiciones óptimas higiénico-sanitarias.
- c) Ejecutar los procesos básicos de preelaboración y/o regeneración que sea necesario aplicar a las diferentes materias primas, en función de sus características y la adecuación a sus posibles aplicaciones.

- d) Aplicar técnicas culinarias sencillas para obtener preparaciones culinarias elementales y de múltiples aplicaciones, teniendo en cuenta la estandarización de los procesos.
- e) Terminar y presentar elaboraciones sencillas de cocina de acuerdo a la definición de los productos y protocolos establecidos para su conservación o servicio.
- f) Colaborar en la realización del servicio en cocina y en los distintos tipos de servicio de alimentos y bebidas teniendo en cuenta las instrucciones recibidas y el ámbito de la ejecución.
- g) Ejecutar los procesos de envasado y/o conservación de acuerdo a las normas establecidas para preservar su calidad y evitar riesgos alimentarios.
- h) Ejecutar las operaciones de preservicio y/o postservicio necesarios para el desarrollo de las actividades de producción y/o prestación de servicios, teniendo en cuenta el ámbito de su ejecución y la estandarización de los procesos.
- i) Realizar procesos de preparación y presentación de elaboraciones sencillas de alimentos y bebidas, de acuerdo a la definición de los productos, instrucciones recibidas y protocolos establecidos, para su conservación o servicio.
- j) Preparar los servicios de montaje de catering y distribuir materias primas y equipos para su uso o conservación.
- k) Asistir en las actividades de servicio y atención al cliente, teniendo en cuenta las instrucciones recibidas, el ámbito de la ejecución y las normas establecidas.**
- l) Atender y comunicar las posibles sugerencias y reclamaciones efectuadas por los clientes en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo las normas.**
- m) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- n) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- ñ) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- o) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- p) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- q) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- r) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- s) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- t) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.**

- u) **Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.**
- v) **Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.**
- w) **Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.**
- x) **Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.**
- y) **Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.**
- z) **Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.**

Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

3.3.1 Cualificaciones profesionales completas:

a) Operaciones básicas de cocina HOT091_1 (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UCO255_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios.

UCO256_1: Asistir en la elaboración culinaria y realizar y presentar preparaciones sencillas.

b) Operaciones básicas de restaurante y bar HOT092_1 (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UCO257_1: Asistir en el servicio de alimentos y bebidas.

UCO258_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas.

3.3.2 Cualificaciones profesionales incompletas:

a) Operaciones básicas de catering HOT325_1 (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre).

UC1090_1 : Realizar las operaciones de recepción y lavado de mercancías procedentes de servicios de catering.

b) Operaciones auxiliares de mantenimiento y transporte interno en la industria alimentaria INA173_1 (Real Decreto 1228/2006, de 27 de octubre):

UC0546_1: Realizar operaciones de limpieza y de higiene general en equipos e instalaciones y de apoyo a la protección ambiental en la industria alimentaria, según las instrucciones recibidas.

c) Actividades auxiliares de comercio COM412_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

4. OBJETIVOS

El establecimiento de los objetivos debe ser el primer paso para determinar el programa educativo. Éstos servirán de orientación y guía para establecer los contenidos y diseñar las actividades, así como para establecer los criterios de evaluación.

Los objetivos reflejan el tipo de persona o sociedad que se proyecta en el sistema educativo, e indica las metas y resultados que los alumnos deberán ir alcanzando de forma progresiva a lo largo del curso, es decir qué queremos conseguir con el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para ello los objetivos deben ser significativos, observables y evaluables, basados en las necesidades educativas y en las oportunidades importantes de la vida. Deben adecuarse a los cambios en el comportamiento, conocimiento, o actitudes. Los objetivos también deben ser realistas, precisos y claramente definidos, sobretodo a la hora de las limitaciones impuestas por el tiempo, la metodología y otros recursos disponibles. Y las estrategias educativas lo suficientemente adecuadas y flexibles para alcanzar dichos objetivos.

4.1. Objetivos generales del ciclo y del módulo.

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Reconocer las aplicaciones y condicionantes de materiales e instalaciones de lavado y mantenimiento asociándolas a cada elemento de menaje para lavar utillaje y equipos en condiciones higiénico sanitarias.
- b) Identificar la necesidad de manipulaciones previas de las materias primas, almacenamiento de mercancías, reconociendo sus características y posibles aplicaciones, para ejecutar los procesos básicos de preelaboración y/o regeneración.
- c) Analizar técnicas culinarias sencillas, reconociendo las posibles estrategias de aplicación, para ejecutar las elaboraciones culinarias elementales y de múltiples aplicaciones.
- d) Identificar procedimientos de terminación y presentación de elaboraciones sencillas de cocina relacionándolas con las características básicas del producto final para realizar la decoración/terminación de las elaboraciones.
- e) **Analizar las técnicas de servicio en cocina relacionándolas con los procesos establecidos para la satisfacción del cliente para colaborar en la realización del servicio.**
- f) Distinguir métodos y equipos de conservación y envasado, valorando su adecuación a las características de los géneros o de las elaboraciones para ejecutar los procesos de envasado y/o conservación.
- g) Caracterizar los distintos tipos de servicios de alimentos y bebidas relacionándolos con los procesos establecidos y el tipo de cliente para colaborar en el servicio.
- h) Diferenciar las preparaciones culinarias y las técnicas asociadas, propias del bar-restaurante y de los servicios de catering, aplicando los protocolos propios de su elaboración y conservación para realizar procesos de preparación y presentación de elaboraciones sencillas.
- i) **Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo según situación e instrucciones recibidas para asistir en las actividades de atención al cliente.**
- j) **Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo los contextos y responsabilidades implicadas para atención y comunicar quejas y sugerencias.**

- k) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.
- l) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- m) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.
- n) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

- ñ) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.

- o) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- p) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.
- q) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- r) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- t) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.**
- u) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.**
- v) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.**
- w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.**
- x) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.**
- y) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.**
- z) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en**

cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

1. ATIENDE A POSIBLES CLIENTES, RECONOCIENDO LAS DIFERENTES TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

2. COMUNICA AL POSIBLE CLIENTE LAS DIFERENTES POSIBILIDADES DEL SERVICIO, JUSTIFICÁNDOLAS DESDE EL PUNTO DE VISTA TÉCNICO.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

2. INFORMA AL PROBABLE CLIENTE DEL SERVICIO REALIZADO, JUSTIFICANDO LAS OPERACIONES EJECUTADAS.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.

- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

3. ATIENDE RECLAMACIONES DE POSIBLES CLIENTES, RECONOCIENDO EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) e ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

6. CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN.

Módulo de Atención al cliente.

Duración: 52 horas. 2 h/semana.

La presente programación del módulo **Atención al cliente** parte de esos 4 bloques de contenidos que vienen marcados en los anexos I y II del Decreto 135/2016, de 26 de julio *por el que se regulan las enseñanzas de Formación profesional básica en Andalucía par curso académico 2016/2017 y se desarrolla el currículo de Cocina y Restauración*. Se han dividido en 4 unidades de trabajo y está planteada para desarrollarse en 3 evaluaciones, de las cuales las 2 primeras se desarrollan en el en el Centro y la tercera en la empresa donde llevan a cabo la FCT (en el caso de que el alumno apruebe todos los módulos profesionales).

Relación de contenidos por bloques

Bloque 1. Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Técnicas para hablar correctamente en público.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.

Bloque 2. Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.
- Técnicas de venta.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Bloque 3. Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Fidelización de clientes.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

Bloque 4. Tratamiento de reclamaciones:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio. La definición de esta función incluye aspectos como:

- Comunicación con el cliente.

- Información del producto como base del servicio.

- Atención de reclamaciones. La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo e), i) y j); y, las competencias profesionales, personales y sociales k) y l) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias t), u), v), w), x), y) y z) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo. -

La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

6.1. Temporalización de los contenidos

Los contenidos se han dividido en 4 unidades didácticas quedando distribuidas a lo largo el curso escolar de la siguiente forma:

UD.1: Comunicación e información básica en el restaurante, 12 horas.

UD.2 Comunicación e información básica en el restaurante, 12 Horas.

UD.3 El proceso de venta en el restaurante, 14 horas.

UD.4 Sugerencias, quejas y reclamaciones, 14 horas.

7. METODOLOGÍA.

La Metodología es el cuarto elemento del currículo (Art.6 de la LOE), se podría decir que es el motor de la programación, ya que permite que se alcancen los objetivos previstos. Es importante porque de ella depende la puesta en práctica del resto de los elementos de la programación.

Al ser un programa específico de formación profesional nuevo, la metodología se ira modificando y adaptando al perfil del alumno/a hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.

Para ofrecer una enseñanza de calidad se debe adaptar la metodología a las características y particularidades del módulo, a las necesidades de aprendizaje del alumno y a las características del centro.

En el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. En su artículo 8. Dice que la metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente.

Aspectos generales

Tal y como se describe en la presentación de esta programación, al ser un Programa específico de Formación Profesional Básica nuevo, la metodología se ira modificando y adaptando al perfil del alumno/ hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.

La metodología de estas enseñanzas tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales que se incluyen en cada título. Dicho carácter integrador deberá dirigir la programación de cada uno de los módulos y la actividad docente.

Este módulo específico contiene la formación necesaria para el conocimiento, la valoración y la aplicación de las normas higiénico sanitarias y de protección medioambiental, las relacionadas con los espacios de producción, el equipamiento, las materias primas y los manipuladores de alimentos, así como la recepción de las materias primas, la caracterización de estas y su conservación.

La Metodología que se ha seleccionado es, en gran medida, **procedimental** ya que, de las características de este Módulo Profesional, se deduce que el aprendizaje debe basarse en los modos de saber hacer. En cada una de las Unidades de Trabajo (UT) se profundizará en la adquisición de contenidos conceptuales, actitudinales y procedimentales, pero siempre bajo una visión global de los procesos que se van a realizar. Por lo que todas las UT estarán relacionadas entre sí, y los conocimientos adquiridos serán aplicados en las siguientes UT y en diversas situaciones a lo largo del curso.

Se tendrá siempre presente que cada momento y situación requieren una actuación particular y que los objetivos propuestos los podemos alcanzar de diferentes formas por esto usaremos una *metodología* que sea:

Individualizadora y activa.- Será el propio alumno/a el que irá descubriendo los contenidos de la materia. Gracias a esto, responderemos a la personalización de la enseñanza, como marca la legislación vigente.

Será *activa* puesto que los contenidos implican situaciones en las que las habilidades sociales deben potenciarse. Por ello las escenificaciones alrededor de la “Apertura del Comedor”, con sus correcciones y puesta en común posteriores, tienen mucha importancia.

El profesor expondrá de forma oral los temas apoyándose en proyecciones de vídeos o PowerPoint, visita a páginas Web, etc. Se trata de *evitar las lecciones magistrales* en la medida de lo posible.

Al principio de cada Unidad se realizará en clase una lluvia de ideas para determinar los conocimientos previos que tiene el alumno y adecuar la explicación sobre el tema. El seguimiento del módulo lo realizaremos mediante el libro de texto “**Cocina y Restauración**” Vol II Ed. Síntesis, para algunas unidades de trabajo se reforzarán los contenidos con fotocopias.

Positiva y motivadora.- Es conveniente crear en el aula y taller un clima abierto, confiado y relajado que acerque al alumnado la materia, en especial por la tensión que tendrán que soportar en sus actividades como futuros profesionales. Para lograr una conducta relajada y sensata debemos estructurar los contenidos de tal manera que se gradúe la dificultad de las tareas a realizar, iniciándose de la forma más sencilla para ir elevando paulatinamente el nivel, procurando incidir regularmente en los aspectos más básicos.

Los comentarios sobre las tareas realizadas se iniciarán destacando los aciertos, indicando naturalmente los aspectos a mejorar, haciendo hincapié en los medios a utilizar, y dando confianza en la facilidad para lograrlo.

Muy importante como actividad de motivación y participación es la actividad de Apertura de comedor si es posible, donde el alumno se enfrenta, con la ayuda del profesor, con un cliente real.

Socializadora.- En este módulo se trata de ir cubriendo distintas fases para poder llegar a desarrollar un servicio y postservicio en un restaurante correctamente y para ello, se debe fomentar el trabajo en equipo, ya que el trabajo que desarrollarán estos alumnos/as se realizan en equipo de

mayor o menor tamaño.

Contextualizada.- Lo cual supondrá un esfuerzo por aplicar los contenidos de forma que éstos se relacionen con el entorno socioeconómico más cercano al alumnado, consiguiéndose mayor motivación y mejor conocimiento del mundo profesional, de sus aplicaciones y consecuencias. Se busca la utilidad de lo aprendido en situaciones reales de la vida cotidiana, es decir, el mundo laboral con el que se van a enfrentar.

Constructivista.- Para lo cual será necesario partir de los conocimientos previos (en muchos casos experiencia profesional), experiencias laborales o formativas del alumnado utilizando para ello actividades iniciales para poder evaluar el nivel de partida y sobre qué conocimientos debemos ir construyendo, apoyando y afianzando los nuevos. Con ello pretendemos un aprendizaje significativo, que tenga conexión con la realidad, el mundo económico, laboral, social y personal; favoreciendo, por tanto, la relación de los nuevos contenidos a aprender con los que ya poseen los/as alumnos/as.

A) La organización del tiempo.

Su fin es adecuar las diversas actividades al tiempo disponible, entendiendo siempre esta adecuación como flexible a las necesidades y características del momento.

El orden en el que llevamos a cabo la temporalización es:

- 1º) Asignar un tiempo a cada Unidad de Trabajo.
- 2º) Secuenciar sus contenidos y el tiempo para cada actividad.

B) La organización del espacio. Se llevará a cabo:

- En función de la actividad que se vaya a realizar.
- En función de la agrupación del alumnado

También aquí se requiere ser flexible para adecuarse a las circunstancias.

C) Los agrupamientos.

Diferentes y flexibles en función de los objetivos y los contenidos.

-Gran grupo: (curso). Se utiliza para, asambleas, exposiciones verbales, gráficas o documentales y puede tener un carácter propositivo (síntesis iniciales) o conclusivo (síntesis finales).

-Equipos de trabajo: Requieren el empleo de estrategias de indagación, se vinculan, habitualmente, al tratamiento de los contenidos procedimentales. Son útiles también para el tratamiento de los contenidos actitudinales. Gracias a ellos pueden ser realizados proyectos de trabajo conjunto.

-Trabajo individual: Se aplica también a la realización de tareas de indagación, permitiendo por tanto la reflexión personal, el trabajo autónomo, la adquisición de procedimientos y automatismos, el planteamiento y la resolución de problemas y la adquisición de experiencias en la búsqueda y consulta autónoma de información.

Materiales y recursos didácticos

Existe una relación directa entre la elección de unos materiales adecuados para el desarrollo de los procesos de aprendizaje y la eficacia y calidad de esos mismos procesos. Esta elección ha de hacerse en función de las estrategias que queremos aplicar, y del nivel de los alumnos.

Los **recursos humanos** se refieren a todas las personas que en el desarrollo de las actividades docentes entren en juego: profesores, tutores, alumnos; así como todos los órganos de gobierno y organización de un centro escolar. Centrándonos ya en los **recursos físicos**, vamos a detallar los que vamos a necesitar para el desarrollo de la programación.

- **Aula taller comedor:** Realizaremos las prácticas en ellos. Dispondrá materiales, maquinarias y mobiliarios necesarios para realizar las actividades.
- **Materias primas:** Nos referimos a todos aquellos géneros de carácter fungible, tanto perecederos como no perecederos, sin los cuales no podríamos desarrollar las actividades, ya que este módulo profesional está basado en el conocimiento, tratamiento y conservación de los distintos vinos.
- **Biblioteca profesional:** Utilizada tanto para la consulta del profesor, como para las consultas de los alumnos. Estará compuesta de libros específicos y de revistas técnicas que sean capaces de mantenernos informado de todo lo concerniente a la vida profesional.
- Cabe reseñar como medios aquellos necesarios para las actividades de visitas que ya mencionamos: autobuses, permisos, seguros, etc.
- **Material didáctico del alumno:** Nos referimos a una serie de materiales que los alumnos deben aportar, para su correcto aprendizaje, tales como: Uniforme completo, lito, útiles diversos (sacacorchos, bolígrafo, servilleta de vinos, Mandil de somellier, corta capsulas) .
- **Libro del profesor:** Es donde el profesor tiene desarrollado por completo las clases que imparte sirviéndole de guía en todo el proceso de aprendizaje.
- **Aula de informática:** Que estará dotada de un ordenador por alumno y de un cañón.

7.1. Estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las estrategias de enseñanza-aprendizaje son el conjunto de actividades, técnicas y medios que se planifican de acuerdo con las necesidades de los alumnos a los que van dirigidas, los objetivos que persiguen y la naturaleza del módulo, todo esto con la finalidad de hacer más efectivo el proceso.

En el proceso de enseñanza-aprendizaje no sólo se pretende que todo el alumnado adquiera las capacidades terminales relacionadas con el módulo profesional, sino otras muchas que le permitan el desarrollo como personas y la consecución de una madurez, posibilitándole ser una persona competente dentro de la sociedad actual. Estos contenidos se desarrollan a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje fundamentalmente por medio de la propia actitud y conducta del profesor/a, por lo que será fundamental cuidar este aspecto en nuestro quehacer diario.

La igualdad efectiva entre mujeres y hombres se ha convertido en un elemento base de trabajo entendido como fundamental en el desarrollo humano de cualquier individuo y específicamente en el profesional. Se trabajará el papel de mujeres relevantes en los sectores profesionales vinculados, la incorporación de valores positivos vinculados a mujeres en textos, diálogos de la docente, cuestionamiento de estereotipos culturales, uso de lenguaje inclusivo, rechazo tajante ante cualquier forma de violencia hacia la mujer, etc

Durante este curso se hará especial hincapié en la IGUALDAD DE GÉNERO poniendo el foco en los siguientes objetivos:

Actualizar los conocimientos y conceptos en materia de igualdad y sensibilizar hacia el enfoque en la discapacidad en general.

Aprender a identificar conductas discriminatorias en relación al género. Ahondar la importancia de la igualdad como elemento de transformación social.

Conocer la situación actual de las relaciones entre iguales y su vinculación con la violencia de género.

Se plantearán para ellos diferentes actividades coordinadas con diferentes aspectos del temario del módulo que se desarrollarán de una manera práctica y participativa profundizándose en el contenido expuesto de manera conceptual y actualizada a la situación actual. Se proporcionarán herramientas y casos prácticos para trabajar en el aula, generando espacios para poder intercambiar experiencias. De la misma forma se participarán en todas aquellas actividades que a este respecto organice el centro, bien desde la Escuela de paz como de cualquier otro proyecto.

Otros temas transversales que se tendrán en cuenta:

Educación para la salud. Está incluida además dentro de los contenidos actitudinales, ya que los profesionales de la salud son una pieza clave en este campo.

- Cultura andaluza.
- Hábitos de higiene saludables.
- Nuevas tecnologías de la información y comunicación.

- Valores cívicos.
- No discriminación negativa a otras culturas, etnias,...
- Hábitos de comportamiento democrático, contribución de la mujer en el progreso de la sociedad.
- Diversidad cultural.
- Desarrollo sostenible.
- Cultura de paz y no violencia.
- Tiempo de ocio y tiempo libre.
- Hábitos de consumo.

A lo largo del curso se realizarán diversas estrategias para llevar a cabo cada unidad de trabajo.

De forma general se seguirá la siguiente metodología para cada unidad de trabajo:

1. Al principio de cada una de las unidades se realizará una evaluación inicial para determinar los conocimientos previos que el alumno tiene sobre el tema a tratar.
2. Una vez claros los conocimientos de los que parten los alumnos se llevará a cabo una metodología activa y funcional, con un método de enseñanza repetitiva durante el primer trimestre pues a principio de curso los conocimientos nuevos a adquirir son muchos y es importante que los alumnos adquieran una base sólida de los mismos.
3. Otro método utilizado para el desarrollo de las unidades de trabajo es la exposición y explicación verbal de contenidos, se expone oralmente o por escrito los conocimientos del tema ya elaborado por parte del profesor, para ello se hará uso de la **pizarra, power-point, TICs**, u otros recursos didácticos.

Este método también es realizado por parte de los alumnos con exposiciones orales, y resúmenes de repaso, a partir de material facilitado por el profesor.

4. Por último se llevará a cabo en la mayoría de las unidades de trabajo los supuestos prácticos. Se realizan para aplicar la teoría a la práctica. Se plantean unos objetivos a conseguir, a través de unas instrucciones y se tendrá en cuenta todo el material necesario para llevar a cabo la práctica.

Los alumnos necesitan de las prácticas para clasificar la realidad, tomando como referencia un esquema sobre la parte teórica que han aprendido. En la

educación de formación profesional, hay que hacer siempre referencia a problemas reales y resolverlos. Este tipo de enseñanza ha de impartirse dentro de un contexto práctico que es donde se matizan estos conocimientos, técnicas de formación o métodos didácticos.

Clases prácticas en el aula-taller.

Este módulo tiene una parte eminentemente práctica. Ésta se realiza en el aula-taller de restaurante y cafetería.

Para la realización de las prácticas en el restaurante se realizará un cuadro con la distribución de tareas a realizar por los alumnos y rotarán semanalmente, de manera que cada alumno pase por todos los departamentos y realice todas funciones establecidas en el mismo.

Las diferentes áreas por las que pasarán los alumnos son: Office, cafetería montaje y servicio, sumillería, facturación, jefe de sala y correturnos.

Asimismo, durante cada servicio se realizarán los pasos establecidos en la orden de servicio, donde se especifican los pasos a seguir durante el desarrollo del mismo.

7.2. Actividades.

Cuando se habla de actividades se hace referencia a los ejercicios que diseñados y planificados tienen la finalidad de que los alumnos logren los objetivos propuestos. Contribuyen al logro de las competencias, a la construcción de los aprendizajes por parte de los alumnos y favorece la función mediadora del docente.

A continuación se describen las actividades que tendrán lugar dependiendo de momento y de la situación:

Actividades de introducción o motivación

Se realizan al comienzo de cada unidad de trabajo y servirán de evaluación inicial. Tienen la finalidad de promover la curiosidad del alumno intentando conectar con sus intereses. Debe producir el interés de los alumnos por lo que respecta a la realidad que han de aprender. De esta forma el profesor podrá comprobar los conocimientos previos que tienen los alumnos, e incluso podrá utilizarlo como base para sus explicaciones. Para ello se pasará un power point con fotografías del curso anterior, de las prácticas, eventos, salidas a bodegas y/o a empresas del sector.

Actividades de desarrollo

Estas actividades permiten al alumno afianzar los conocimientos previos correctos, corregir los equivocados y adquirir nuevos conocimientos por parte del alumno relacionados con el tema a tratar.

Dentro de este tipo de actividades encontramos:

- <u>De descubrimiento dirigido</u> . Se plantean problemas de dificultad progresiva sobre los contenidos tratados.
- <u>De comprobación</u> . Consiste en pedir a los alumnos que verifiquen un resultado.
- <u>De tipo bibliográfico</u> . Donde el alumno adquirirá destrezas con material bibliográfico, manuales o Internet para la resolución de problemas.
- <u>De consolidación</u> . Dirigidas a comprobar el proceso de aprendizaje.
- <u>De debate</u> . Tras un estudio del tema, se plantea un debate para analizar los diferentes resultados obtenidos y plantear cuestiones.
- <u>De realización de pequeños proyectos</u> . El alumno debe desarrollar un planteamiento con nuevos contenidos y otros adquiridos en unidades anteriores.

Actividades de refuerzo y de ampliación

Están dirigidas a alumnos que tienen dificultades para alcanzar los objetivos previstos para el tema, o niveles de conocimiento superior al exigido, y consistirá en un dossier de actividades relacionadas con cada unidad de trabajo, donde el alumno puede reforzar o ampliar los conocimientos en cada momento.

Actividades interdisciplinares

Se diseñarán en coordinación con docentes de otros módulos y persiguen el aprendizaje de contenidos de ambos módulos.

Actividades de recuperación

Son las que se programan para los alumnos que no hayan alcanzado los objetivos propuestos.

Se realizarán una vez pasada la evaluación, y éstas serán de todo el contenido del trimestre que se deba recuperar. Se evaluará de 1 a 10 y la nota obtenida permanecerá como nota del trimestre a evaluar.

Actividades de evaluación

Son las pruebas objetivas que se realizan al final de cada trimestre.

Tienen por objetivo la valoración del proceso de enseñanza del alumno a través de preguntas escritas, sobre los contenidos y actividades trabajadas a lo largo de las distintas unidades didácticas. Se realizará una prueba única al final del trimestre y se podrá alcanzar un valor de 1 a

10 puntos, siendo necesario un mínimo de 5 puntos para superar la evaluación. En caso de no alcanzar la puntuación mínima el alumno iría a las actividades de recuperación.

Actividades extraescolares y complementarias

La diferencia entre ambas es que las extraescolares son actividades extracurriculares y las actividades complementarias son actividades curriculares, es decir, están relacionadas con una parte del currículo.

Estas actividades permiten al alumno tener una visión real de los conocimientos que van adquiriendo y así acercarse al mundo empresarial con establecimientos relacionados con el sector.

Las actividades que se realizarán durante el curso asociadas a unidades de competencia son:

- Visita a empresas relacionadas con el sector de hostelería donde los alumnos podrán ver el funcionamiento real de las mismas.
- Visitas a escuelas de hostelería de la zona.
- Actividades prácticas en el aula taller, así como desayunos, cocteles, etc. , conjuntamente con otros grupos del departamento, del centro así como de los distintos programas específicos, etc. Con ello se pretende realizar unas prácticas lo más reales posibles y sobre todo fomentar la motivación del alumnado.
- Prácticas en el aula-taller de restaurante, donde se valorará el proceso de aprendizaje de cada alumno, y se tomarán las medidas correctoras oportunas en cada caso.
- Asistencias a charlas diversas realizadas en el centro relacionadas o no con el sector.
- Colaboración y participación en los distintos proyectos educativos del centro.

Actividades adaptadas a algunas unidades de trabajo:

- Trabajos escritos y mapas conceptuales, a partir de información facilitada por el profesor, referencias bibliográficas, y páginas web, el alumno realiza resúmenes y mapas conceptuales con el objetivo de establecer relaciones entre conceptos.

- Trabajos con medios audiovisuales y presentaciones públicas, exposiciones en clase, a través de presentaciones gráficas y audiovisuales, a través del PowerPoint, Word, videos, prezi, etc..

- Ejercicios de simulación, esto es reproducciones de acontecimientos de la vida real en los que los alumnos toman decisiones que provocan resultados. El objetivo es la motivación y el aprendizaje activo.

- Resolución de problemas. El alumno toma decisiones sobre problemas planteados en los que debe valorar ventajas e inconvenientes de cada alternativa. Estos problemas, estos problemas son una simplificación de la vida real. El objetivo es

que el alumno adquiera autonomía para la resolución de problemas que se le plantearán en el plano profesional.

- Las actividades se desarrollan más concretamente en cada unidad didáctica.

8. EVALUACIÓN.

La evaluación es valorar los conocimientos y procedimientos que han adquirido los alumnos durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, esto nos permite poder realizar las consideraciones precisas de orientación y toma de decisiones.

Constituye el quinto elemento del currículo según el artículo 6 de la LOE y junto con la metodología es uno de los elementos más importantes de la programación, en cuanto a autonomía pedagógica se refiere, puesto que es el docente el que decide cómo llevarla a cabo, dentro de unos parámetros que marca la legislación. Con una buena evaluación se podrá controlar en todo momento si existen deficiencias en el proceso tanto de enseñanza como de aprendizaje.

Cabe mencionar en este apartado a Tyler, el padre de la evaluación educativa, quien plantea la necesidad de una evaluación que sirva para perfeccionar la calidad de la educación.

La evaluación en los últimos años ha cambiado, ya no se evalúa únicamente lo que el alumno sabe, o si lo sabe o no, sino que se evalúa un proceso, un rendimiento, un método de enseñanza. Actualmente la evaluación asume los siguientes procesos:

- Cíclico. Se inicia con la formulación de unos objetivos y culmina con la confirmación de estos.
- Integrador. No sólo se preocupa del rendimiento, sino también de los factores que influyen en el condicionamiento del aprendizaje.
- Diagnostica. Intenta detectar deficiencias en el aprendizaje, y así poder corregirlas a tiempo.
- Dinámico. Se adecua a las circunstancias, ayudando en todo momento en el proceso de evaluación.
- Analítico. Mediante el estudio de los resultados se puede descubrir deficiencias en el proceso y metodologías.
- Motivador. A través de los resultados logra estímulos en los alumnos para nuevos aprendizajes.

Para poder llevar adecuadamente el proceso de evaluación se deberá tratar desde varias perspectivas:

- Evaluación del proceso de aprendizaje, con la finalidad de comprobar si el alumno va adquiriendo los conocimientos necesarios durante el curso.
- Evaluación del proceso de enseñanza, para comprobar si los métodos utilizados por el profesor están siendo efectivos y poder modificarlos en caso necesario

8.1. Características generales del proceso de evaluación.

Según Decreto 135/2016 de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de formación profesional en Andalucía.

1. La evaluación del alumnado de los ciclos formativos de Formación Profesional Básica tendrá carácter continuo, formativo e integrador, permitirá orientar sus aprendizajes y las programaciones educativas y se realizará por módulos profesionales.

2. El alumnado matriculado en un centro tendrá derecho a un máximo de **dos convocatorias anuales** cada uno de los cuatro años en que puede estar cursando estas enseñanzas para superar los módulos en los que esté matriculado, excepto el módulo de formación en centros de trabajo, que podrá ser objeto de evaluación únicamente en dos convocatorias. Los alumnos y las alumnas, sin superar el plazo máximo establecido de permanencia, podrán repetir cada uno de los cursos una sola vez como máximo, si bien excepcionalmente podrán repetir uno de los cursos una segunda vez, previo informe favorable del equipo docente.

3. En el caso de que los módulos se organicen en unidades formativas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5.2 de este Decreto, la Consejería competente en materia de educación definirá el sistema de evaluación de las mismas con objeto de llevar a cabo la certificación a que se refiere el artículo 23.6 del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban 14 títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

4. Asimismo, lo establecido en este capítulo será de aplicación al alumnado matriculado en enseñanzas de Formación Profesional Básica para las personas que superen los 17 años y en Programas formativos de Formación Profesional Básica para las personas de esa edad.

5. En la modalidad a distancia será necesario organizar una prueba presencial antes de la evaluación final, sin perjuicio de los procesos de evaluación continua que se puedan desarrollar a distancia.

8.2 Los procedimientos, instrumentos y criterios de calificación

8.2.1 Procedimientos de evaluación.

1. Los centros docentes deberán recoger en sus proyectos educativos y hacer públicos, al inicio de cada curso académico, los procedimientos de evaluación de las enseñanzas de Formación Profesional Básica, así como los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.

2. El alumnado obtendrá una calificación final, fijada por los miembros del equipo docente, considerando el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional.

3. La calificación de todos los módulos profesionales de los ciclos formativos, excepto el de Formación en centros de trabajo, se expresará con valores numéricos de 1 a 10, sin decimales, considerándose positivos los valores numéricos de 5 o superiores.

4. En los módulos profesionales asociados a unidades de competencia, comunes a más de un título de Formación Profesional Básica, se reconocerá la nota del módulo profesional de un ciclo formativo para otro, siempre que éstos tengan igual código, denominación, resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos.

5. El módulo profesional de Formación en centros de trabajo no podrá ser evaluado hasta haber superado todos los módulos profesionales asociados a unidades de competencia del ciclo formativo. Su superación o no se expresará con los nominales APTO o NO APTO.

6. Los módulos profesionales de aprendizaje permanente de segundo curso que, como consecuencia de la aplicación de los criterios de promoción, pueden ser cursados sin que se haya superado alguno de primero asociado a los mismos, no podrán ser evaluados hasta tanto no se haya aprobado el módulo profesional pendiente de primer curso.

7. El alumnado o sus representantes legales tendrán derecho a reclamar contra las calificaciones obtenidas en caso de disconformidad con las mismas. La Consejería competente en materia de educación regulará normativamente el procedimiento para ejercer este derecho.

8. En los procedimientos de posibles reclamaciones presentadas contra la evaluación de módulos profesionales de aprendizaje permanente, el profesorado que imparta estos módulos participará en los mismos junto con los miembros del departamento de la familia profesional que soporta el perfil profesional del título de Formación Profesional Básica.

8.2.2 Instrumentos de Evaluación:

El proceso evaluador se servirá de instrumentos, entendiendo como tales las técnicas que nos proporcionarán información acerca del proceso formativo, para llevar a cabo la evaluación correspondiente.

De esta forma estableceremos los siguientes niveles:

□ Pruebas escritas periódicas, con supuestos prácticos y preguntas cortas o a desarrollar, en las que el alumnado demuestre que alcanza los objetivos propuestos, teniendo cuidado en los siguientes aspectos: nivel de conceptualización, procesos de análisis y síntesis, crítica constructiva, juicio de la realidad y opiniones

En caso de no superar dichas pruebas, se realizarán al alumno otra serie de pruebas donde puedan recuperar al final de cada evaluación sobre los contenidos no superados, cuya calificación será la definitiva para la evaluación de la convocatoria ordinaria, junto con los demás instrumentos de evaluación.

□ Mediante la observación del alumno, junto a los resultados de las actividades, como pueden ser: debates, interés demostrado en la participación, preguntas orales, etc; se verá una visión de las dificultades y progresos de cada caso. Todo ello se irá evaluando día a día, con las anotaciones del profesor y siempre informando al alumno sobre su proceso de aprendizaje.

Asimismo, contemplamos en el proceso la existencia de elementos de autoevaluación y coevaluación que impliquen al alumnado en el proceso.

□ Trabajos y actividades solicitados por la profesora.
Es importante que tengan claro cómo se les va a evaluar cada uno de estos aspectos y en qué momento.

Los procedimientos se evaluarán mediante las clases prácticas llevadas a cabo en el aula taller de restaurante y bar.

- **Cuándo y Cómo se va a Evaluar:**

Las pruebas escritas se realizarán al final de trimestre, y atenderá a los contenidos de las unidades de trabajo que corresponda. Los trabajos individuales y en clase se evaluarán en las fechas indicadas por el profesor.

Los procedimientos se evaluarán por una parte, mediante una prueba práctica realizada al final de cada trimestre. Ésta se realizará en el aula-taller de restaurante y constará de los procedimientos llevados a cabo durante el proceso de los servicios. Por otro lado, se evaluará al alumno después de cada servicio el trabajo en equipo y la resolución de problemas en el taller.

La nota final de cada trimestre será la media ponderada.

La nota final del módulo será la media entre los tres trimestres. En caso de no superar el trimestre el alumno realizará una prueba o varias de recuperación de dicho trimestre no superado. La media de los tres trimestres deberá ser de 5 o superior para superar el módulo.

8.2.3 Criterios de Calificación

Los criterios de calificación tienen su referencia en los criterios de evaluación, ya que son estos los que se tienen en cuenta para obtener la evaluación objetiva del proceso de aprendizaje del alumno, que a su vez se concreta en los resultados de aprendizaje. Por tanto, ponderamos en cada unidad didáctica los diferentes criterios de evaluación, no los instrumentos de evaluación, que tengamos en cuenta para cada una de ella.

- Es obligatoria la asistencia a las actividades complementarias y extraescolares.
- La asistencia es obligatoria.

El módulo se calificará de 1 a 10 puntos enteros para cada evaluación, considerándola positiva con la calificación de 5 puntos como mínimos.

La calificación final del módulo será el resultado de calcular la media ponderada de los *Resultados de Aprendizaje (RA)* del primer, segundo y tercer trimestre, una vez realizada la actualización de las mismas derivadas del proceso de evaluación ordinaria y del proceso de recuperación (en su caso) desarrollado.

Los alumnos que no hayan superado positivamente la evaluación de un trimestre, tendrán la posibilidad de recuperación a finales del citado trimestre o principios del siguiente.

En el tercer trimestre, el alumnado que no realiza la FCT por no superar este módulo continuará en el centro con un plan de recuperación hasta final de junio.

Entrará toda la materia del módulo a aquellos alumnos/as que tengan todas las evaluaciones pendientes y los alumnos/as que les quede sólo una parte se examinará de esa parte solamente

8.3 Plan de recuperación o programa de recuperación de aprendizajes no adquiridos “PRNA”

Se realiza para aquellos alumnos que obtienen calificaciones negativas durante el proceso de enseñanza. Bien porque no superan una evaluación, o bien porque no superan el módulo completo. Este plan de recuperación consiste en crear un conjunto de actuaciones que den respuesta a las necesidades de apoyo del alumno o alumna.

Propuesta de Actividades	Peso: 85 %	<i>Fecha:</i> La que se especifique al enviar cada actividad
Prueba Global	Peso: 15 %	<i>Fecha:</i> Se acordará previamente con el alumno/a

TAREAS	FECHA DE ENTREGA PARA SU CORRECCIÓN
Ejercicios de cada Unidad de Trabajo o parte de ella	En las fechas indicadas, la cual se especificará al enviar la actividad
Trabajos de investigación que favorezcan la asimilación de contenidos y contribuyan a alcanzar los objetivos	
Prueba global de aquellas unidades no superadas	En las fechas indicadas



8.4 Programa de mejora de competencias “PMC”

En este caso se propondrán actividades para que aquellos alumnos que lo deseen puedan reforzar sus conocimientos y mejorar su calificación siempre y cuando realice las actividades y se puedan valorar de forma positiva.

La calificación de este proceso de mejora nunca podrá ir en detrimento del alumnado. Las actividades que se propongan en este apartado contribuirán a cumplimentar los contenidos de las diferentes unidades.

Se mandarán actividades que permitan diferentes posibilidades de ejecución.

Con la realización de las actividades encomendadas el alumno podrá incrementar la nota final en un 20%.

8.5 Evaluación de la práctica docente

Se observará:

a. Por el índice de éxito de los alumnos y alumnas en su proceso de evaluación, siempre que, por su parte, se den condiciones de asistencia, interés y trabajo, acordes con el proceso de enseñanza-aprendizaje. En caso de fracaso mayoritario, se retomará el o los temas donde se haya producido, para subsanar las posibles deficiencias.

b. Por la valoración del alumnado. Se pedirá al alumnado, considerando su madurez, que realice una evaluación de esta práctica docente, al final de cada curso, a través de un cuestionario confeccionado por el departamento.

En este cuestionario, anónimo, el alumnado valorará:

- Información recibida sobre criterios de evaluación y calificación
- Metodología y recursos de las exposiciones teóricas
- Metodología y recursos de las actividades prácticas
- Interés y organización de las actividades complementarias
- Diseño y eficacia de las actividades de recuperación
- Transmisión de actitudes y valores para la inserción laboral
- Valoración general de las expectativas conseguidas o no
- Propuestas de mejora

c. Por el grado de aceptación del alumnado en las empresas del entorno. El departamento ha confeccionado un cuestionario dirigido a las empresas que han participado en el Programa de FCT, al menos durante tres años, en el que se valora, por parte de la empresa:





- Integración en el sistema productivo y de relaciones laborales
- Adaptación a cambios organizativos y de control
- Competencia profesional (conocimientos, procedimientos, habilidades, ritmo de trabajo...)
- Actitudes (responsabilidad e iniciativa, seguimiento de normas, trabajo en equipo, autocrítica...)
- Elementos que se sugiere se incorporen al aprendizaje (parámetros de control, métodos, técnicas...)
- Grado de satisfacción general

9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

El concepto de diversidad hace referencia a cualquier diferencia notable que el alumno presenta para seguir el ritmo de aprendizaje de sus compañeros, motivaciones, estilos de aprendizaje y otros factores de personalidad que no deben suponer un obstáculo para alcanzar los objetivos del proceso de enseñanza-aprendizaje. La atención a la diversidad es metodológicamente un tratamiento individualizado de los alumnos que así lo requieren.

El marco legal relacionado con la atención a la diversidad viene reflejado:

- En la Constitución, que establece el derecho a la educación de todas las personas.
- En la LOE, en el Título II Equidad en la educación en su Capítulo I, Alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, se establece que las administraciones educativas dispondrán de los medios necesarios para que todo el alumnado alcance el máximo desarrollo personal, intelectual, social, y emocional.

9.1 Alumnado con necesidades educativas especiales.

Los alumnos con necesidades educativas especiales son aquellos que necesitan de atenciones educativas específicas derivadas de algún tipo de discapacidad, que podría ser de tipo físico, como visuales, auditivas o motrices, o de tipo psíquico.

En el contexto de la Formación Profesional, y sobre todo en Programas Específicos de formación Básica al que va dirigida esta programación, se realizarían actividades de apoyo y se realizarán adaptaciones no significativas en coordinación con el departamento de orientación. Los contenidos no se podrán reducir a pesar de ser un grupo con estas características.

Serán adaptaciones en la de forma de evaluar, de tiempos, de actividades y tipología de ejercicios, que permitan a este tipo de alumnado desarrollar un proceso de aprendizaje adecuado a sus necesidades.





10. UNIDADES DIDÁCTICAS.

UD. 1	Comunicación e información básica en el restaurante	12 horas aprox.
Resultados de aprendizaje asociados a la UD.		
a) Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.		
Contenidos		
<ul style="list-style-type: none">○ El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.○ Barreras y dificultades comunicativas.○ Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.○ Técnicas para hablar correctamente en público.○ Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.○ Empatía y receptividad.○ El profesional del servicio de restauración.○ La comunicación en el restaurante.○ Habilidades profesionales○ Cooperación y tolerancia con los compañeros/as.○ Saber trabajar en equipo○ Fomentar la empatía, asertividad y hablar en público.		
Objetivos		
<ul style="list-style-type: none">○ Describir los elementos básicos que forman parte del profesional del servicio de restauración.○ Aprender la importancia de la comunicación en esta profesión.○ Identificar los diferentes tipos de comunicación para poder aplicar métodos adecuados a cada una de ellas.○ Aplicar una metodología concreta para conseguir ofrecer una atención excelente a los clientes.○ Aprender a hablar en público sin miedo.		





Metodología

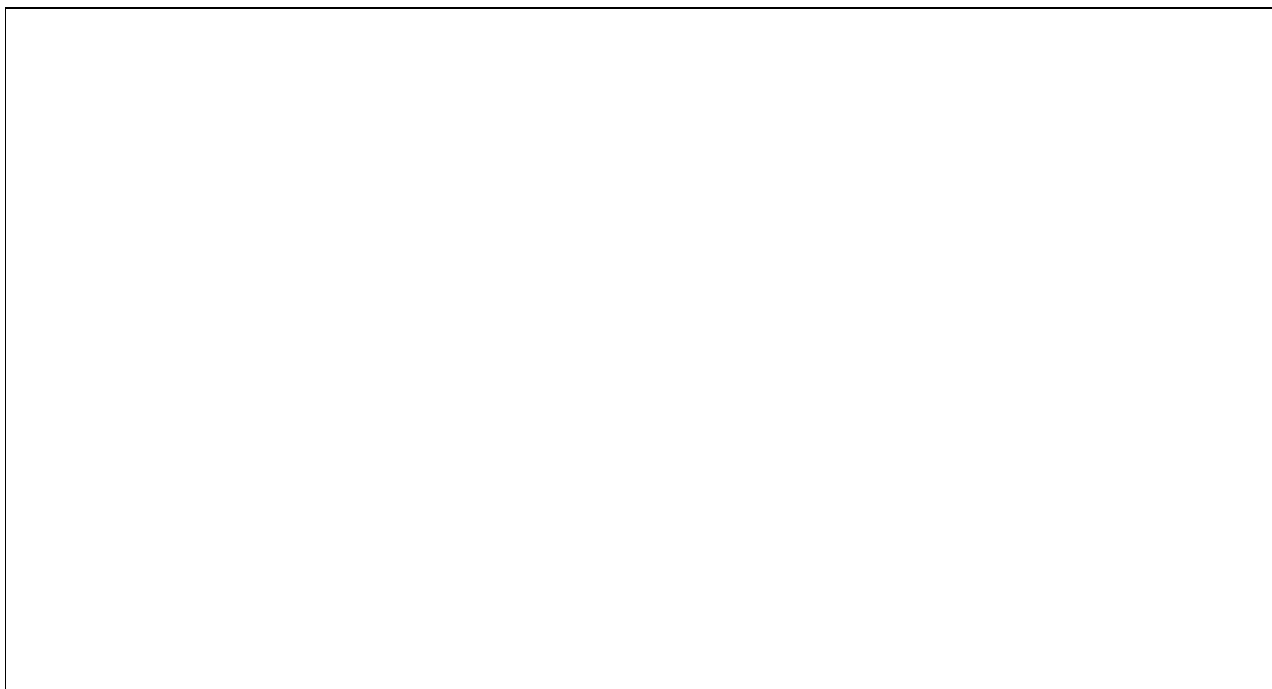
- Fase inicial de indagación por parte del profesor de lo que conocen los alumnos sobre la UD.
- El profesor dirigirá el aprendizaje del proceso de aprovisionamiento interno y de la dotación de material.
- Combinando estrategias expositivas con un aprendizaje de descubrimiento por parte de los alumnos, usando las fuentes de información más adecuadas.
- Finalizando la unidad con una consolidación de los contenidos a través de la entrega de un trabajo sobre un modelo de dotación inicial de un restaurante tipo.

Actividades

- Ejercicios de atención al cliente de forma profesional
- Exposición entre alumnos sobre productos y servicio
- Trabajo de investigación sobre técnicas de ventas y publicidad
- Trabajo de Investigación de algunos aspectos de la Ley de Comercio
- Creación por parejas, de presentaciones digitales sobre tipos de clientes

Criterios de evaluación

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.



UT 2	El cliente. El centro de nuestra actividad	12 horas aprox.
Resultados de aprendizaje asociados a la U.T.		
a) Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.		
Contenidos		





- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.
- Técnicas de venta.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.
- Necesidades y expectativas del cliente.
- Tipología del cliente y tratamiento adecuado
- Aspectos positivos y negativos para el cliente

Objetivos

- Reconocer la importancia del cliente en nuestro sector laboral.
- Comprender las necesidades y expectativas de nuestros clientes, y manejar la capacidad para resolver los posibles problemas.
- Identificar los diferentes tipos de cliente y aplicar las técnicas adecuada para atender a cada uno de ellos.
- Concienciar sobre las dificultades de clientes con algún tipo de discapacidad, para poder ajustar nuestros servicios a sus necesidades

Metodología

- Fase inicial de indagación por parte del profesor de lo que conocen los alumnos sobre la UD.
- El profesor dirigirá el aprendizaje del proceso de aprovisionamiento interno y de la dotación de material.
- Combinando estrategias expositivas con un aprendizaje de descubrimiento por parte de los alumnos, usando las fuentes de información más adecuadas.
- Finalizando la unidad con una consolidación de los contenidos a través de la entrega de un trabajo sobre un modelo de dotación inicial de un restaurante tipo.

Actividades

- Ejercicios de atención al cliente de forma profesional
- Exposición entre alumnos sobre productos y servicio
- Trabajo de investigación sobre técnicas de ventas y publicidad
- Trabajo de Investigación de algunos aspectos de la Ley de Comercio
- Creación por parejas, de presentaciones digitales sobre tipos de clientes



Criterios de evaluación
<p>a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.</p> <p>b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.</p> <p>c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.</p> <p>d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.</p> <p>e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.</p> <p>f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.</p> <p>g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.</p> <p>h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.</p>

UT 3	Proceso de ventas en el restaurante	14 horas aprox.
Resultados de aprendizaje asociados a la U.T.		
a) Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.		
Contenidos		
<ul style="list-style-type: none">○ Roles, objetivos y relación cliente-profesional.○ Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.○ Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.○ Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.○ Fidelización de clientes.○ Objeciones de los clientes y su tratamiento.○ Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.○ Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.		



Metodología
<ul style="list-style-type: none">○ Fase inicial de indagación por parte del profesor de lo que conocen los alumnos sobre la UD.○ El profesor dirigirá el aprendizaje del proceso de aprovisionamiento interno y de la dotación de material.○ Combinando estrategias expositivas con un aprendizaje de descubrimiento por parte de los alumnos, usando las fuentes de información más adecuadas. Finalizando la unidad con una consolidación de los contenidos a través de la entrega de un trabajo sobre un modelo de dotación inicial de un restaurante tipo.
Actividades
<ul style="list-style-type: none">○ Ejercicios de atención al cliente de forma profesional○ Exposición entre alumnos sobre productos y servicio○ Trabajo de investigación sobre técnicas de ventas y publicidad○ Trabajo de Investigación de algunos aspectos de la Ley de Comercio○ Creación por parejas, de presentaciones digitales sobre tipos de clientes
Objetivos
<ul style="list-style-type: none">○ Conocer las principales actitudes para los buenos vendedores.○ Identificar las técnicas y etapas de venta en función de los tipos de clientes para satisfacer todas las demandas.○ Diseñar y aplicar diferentes estrategias de venta en función de los tipos de clientes para satisfacer todas las demandas○ Inculcar los valores fundamentales ante la venta de productos y servicios como la honestidad y la sinceridad.
Criterios de evaluación





- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

UT 4	Sugerencias, quejas y reclamaciones	14 horas aprox.
Resultados de aprendizaje asociados a la U.T.		
a) Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.		
Contenidos		
<ul style="list-style-type: none">○ Roles, objetivos y relación cliente-profesional.○ Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.○ Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.○ Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.○ Fidelización de clientes.○ Objeciones de los clientes y su tratamiento.○ Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.○ Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.		
Objetivos		





- Saber identificar las sugerencias de las quejas y las reclamaciones.
- Entender la importancia de saber respetar adecuadamente la opinión negativa de los clientes, sin que ello afecte a nuestra persona y nuestro trabajo.
- Resolver diferentes situaciones conflictivas y de tensión por fallos en el servicio o en la calidad de algún producto.
- Aplicar técnicas para no cometer errores en la gestión de quejas y reclamaciones.
- Conocer la normativa y la documentación necesaria en todos los establecimientos de hostelería para resolver la reclamación

Metodología

-
- Fase inicial de indagación por parte del profesor de lo que conocen los alumnos sobre la UD.
- El profesor dirigirá el aprendizaje del proceso de las posibles reclamaciones en un establecimiento de restauración.
- Combinando estrategias expositivas con un aprendizaje de descubrimiento por parte de los alumnos, usando las fuentes de información más adecuadas.
- Finalizando la unidad con una consolidación de los contenidos a través de la entrega de un trabajo sobre un modelo de dotación inicial de un restaurante tipo

Actividades

- Actividades de confección de documentos en Word y en Open Office.
- Confección de Hojas de reclamaciones
- Prueba tipo test sobre técnicas usadas para documentar las reclamaciones
- Creación de ficheros con reclamaciones de clientes en Microsoft Excel

Criterios de evaluación





- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

11. BIBLIOGRAFIA

José Torres Barzabal."Cocina y restauración/ Volumen II /SERVICIO" (Como libro de texto)

✓ **Libros de consulta:**

JAVIER CERRA, J. A. DORADO, DIEGO ESTEPA, PEDRO GARCIA, " Gestión de producción de Alojamiento y restauración", Síntesis

J. M. SANCHEZ FEITO, "Procesos de servicio de restauración", Síntesis

PEREZ PASCUAL, " Técnicas y calidad de servicio" ediciones Hotel

ALONSO RODRIGUEZ, " Guia práctica del servicio en mesa", Espasa

BACHS, "Servicio de atención al cliente en restauración", Síntesis

GARCIA BERMEJO, "Ofertas Gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento, Mc Graw-Hill Interamericana

JOSE M. SANCHEZ FEITO, "Procesos de servicio de restauración", Síntesis

GALLEGO J. F., "Principios generales para la dirección de establecimientos Hoteleros, Gráficas Lormo

CODIGO ALIMENTARIO ESPAÑOL. Textos Legales. BOE

GALLEGO J. F., "Manual práctico de bar", Paraninfo.

