

---

**MÓDULO PROFESIONAL: ATENCION AL  
CLIENTE**

**CÓDIGO (3005)**

**CICLO FORMATIVO: TÉCNICO BÁSICO  
EN COCINA Y RESTAURACIÓN**

---



## ÍNDICE

<b>1.- IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL .....</b>	<b>3</b>
<b>2.- OBJETIVOS DEL CICLO FORMATIVO A ALCANZAR CON EL MÓDULO .....</b>	<b>4</b>
<b>3.- COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES A ADQUIRIR CON EL MÓDULO ...</b>	<b>4</b>
<b>4.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE .....</b>	<b>4</b>
<b>5.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>6.- CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>7.- UNIDADES DIDÁCTICAS .....</b>	<b>8</b>
7.1.- CONSIDERACIONES SOBRE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN .....	12
<b>8.- METODOLOGÍA DIDÁCTICA .....</b>	<b>13</b>
8.1.- RECURSOS DIDÁCTICOS.....	13
8.2.- MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD PARA ALUMNOS CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO .....	14
<b>9.- EVALUACIÓN.....</b>	<b>15</b>
9.1.- MEDIDAS PARA ALUMNOS CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO .....	15
9.2.- ESTRATEGIAS DE ANIMACIÓN A LA LECTURA Y AL DESARROLLO DE LA EXPRESION ORAL Y ESCRITA. ....	16
9.3.- MEDIDAS NECESARIAS PARA EL USO DE LAS TICS .....	16
9.4.- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.....	16
9.5.- PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y REVISIÓN DE LOS PROCESOS Y RESULTADOS DE LAS PROGRAMACIONES DIDACTICAS .....	17
9.6.- CALENDARIO DE EVALUACIONES PARCIALES, FINAL ORDINARIA Y FINALEXTRAORDINARIA.....	17

## 1.- IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL

<b>Título</b>	Técnico Básico en Cocina y Restauración
<b>Familia Profesional</b>	Hostelería y Turismo
<b>Módulo Profesional</b>	Atención al cliente. (Código 3005)
<b>Título</b>	RD. 127/2014 de 28 de febrero
<b>Currículo</b>	EDC/1030/2014, de 11 de junio (B.O.C.M 15 / 09 / 2014)
<b>Duración</b>	60 horas
<b>Especialidad del profesorado</b>	Servicios de Restauración
<b>Unidad de competencia asociada</b>	UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

## 2.- OBJETIVOS DEL CICLO FORMATIVO A ALCANZAR CON EL MÓDULO

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo e), i) y j).

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.

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.

## 3.- COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES A ADQUIRIR CON EL MÓDULO

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias k) y l) del título.

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 establecidas.

## 4.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA) Y SU PONDERACIÓN EN EL MÓDULO		%
<b>RA1</b>	Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	<b>35%</b>
<b>RA2</b>	Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	<b>25%</b>
<b>RA3</b>	Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	<b>20%</b>
<b>RA4</b>	Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	<b>20%</b>
		<b>100%</b>

## 5.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	% CE
<b>RA 1.</b> <b>(35 % del módulo que será evaluado de manera proporcional en todos los CE del RE)</b>	a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente	10 %
	b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte	10 %
	c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	10 %
	d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	20 %
	e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información y otros).	10 %
	f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	10 %
	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.	10 %
	h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	10 %
	i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa	10 %
<b>RA 2.</b> <b>(25 % del módulo que será evaluado de manera proporcional en todos los CE del RE)</b>	a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	20 %
	b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	10 %
	c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	10 %
	d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	10 %
	e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público	20 %
	f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	10 %
	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.	10 %
h) Se ha solicitado al cliente que comunique la opción elegida	10 %	
<b>RA 3.</b> <b>(20 % del módulo que será evaluado de manera proporcional en todos los CE del RE)</b>	a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informándole de los servicios realizados en los artículos.	20 %
	b) Se han transmitido al cliente, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.	10 %
	c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	10 %
	d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones.	20 %
	e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	10 %
	f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	10 %
	g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	10 %
	h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	10 %
<b>RA 4.</b> <b>(20 % del módulo que será evaluado de manera proporcional en todos los CE del RE)</b>	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.	20 %
	b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	10 %
	c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	20 %
	d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	20 %
	e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación	20 %
	f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	10 %

## 6.- CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN

Unidad didáctica	% de las horas	Evaluación
<b>UD 1. Atención al cliente</b>	35	<b>1ª evaluación</b>
<b>UD 2. Venta de productos y servicios</b>	25	<b>2ª evaluación</b>
<b>UD 3. Información al cliente</b>	20	
<b>UD 4. Tratamiento de reclamaciones</b>	20	<b>3ª evaluación</b>

Unidad didáctica 1. Atención al cliente	
Resultado de aprendizaje de la UD	Contenidos unidad didáctica
<p><b>RA1</b> Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.</p>	<p><b>1.1.</b> El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.</p> <p><b>1.2.</b> Barreras y dificultades comunicativas.</p> <p>1.2.1. Barreras internas.</p> <p>1.2.2. Barreras externas.</p> <p>1.2.3. Barreras fisiológicas.</p> <p><b>1.3.</b> Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.</p> <p>1.3.1. La voz.</p> <p>1.3.2. El lenguaje y el vocabulario</p> <p>1.3.3. La importancia de saber hablar en público</p> <p>1.3.4. Mención especial a la comunicación telefónica</p> <p><b>1.4.</b> Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.</p> <p>1.4.1. Motivación, frustración y mecanismos de defensa.</p> <p>1.4.2. Comunicación no verbal</p>

Unidad didáctica 2. Venta de productos y servicios	
Resultado de aprendizaje de la UD	Contenidos unidad didáctica
<p><b>RA2</b> Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico</p>	<p><b>2.1.</b> Actuación Del vendedor profesional</p> <p>2.1.1. Escucha activa</p> <p>2.1.2. Asertividad</p> <p>2.1.3. Empatía</p> <p><b>2.2.</b> Exposición de cualidades, productos y servicios</p> <p><b>2.3.</b> El vendedor: Aptitudes, cualidades y funciones</p> <p>2.3.1. Aptitudes del vendedor</p> <p>2.3.2. Cualidades personales</p> <p>2.3.3. Habilidades de venta</p> <p>2.3.4. Aptitudes negativas del vendedor</p> <p>2.3.5. Funciones del vendedor</p> <p><b>2.4.</b> El proceso de la venta: modelo de actuación. Relaciones con los clientes</p> <p>2.4.1. Tanteo</p> <p>2.4.2. Acercamiento</p> <p>2.4.3. Presentación</p> <p>2.4.4. Tratamiento de objeciones</p> <p>2.4.5. Cierre</p> <p>2.4.6. Seguimiento</p> <p><b>2.5.</b> Técnicas de venta en restauración</p> <p>2.5.1. La venta sugestiva</p> <p>2.5.2. El Merchandising</p> <p>2.5.3. El método AIDA</p>

Unidad didáctica 3. Información al cliente	
Resultado de aprendizaje de la UD	Contenidos unidad didáctica
<p><b>RA3</b> Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas</p>	<p><b>3.1.</b> El cliente: Tipología  3.1.1. Tipología general de clientes  3.1.2. Especial referencia a clientes con discapacidad  3.1.3. Los clientes del siglo XXI</p> <p><b>3.2.</b> Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicios. Fidelización del cliente  3.2.1. La fidelización del cliente  3.2.2. Pasos para conseguir la fidelización del cliente  3.2.3. Causas de fidelidad  3.2.4. Satisfacción y expectativas del cliente</p> <p><b>3.3.</b> Necesidades y gustos del cliente</p> <p><b>3.4.</b> Objeciones de los clientes y su tratamiento</p> <p><b>3.5.</b> Atención al cliente y nuevas tecnologías  3.5.1. Premisas básicas de la atención al cliente en general  3.5.2. Nuevas tecnologías en la comunicación con el cliente  3.5.3. Atención al cliente en las redes sociales  3.5.4. Ventajas de la atención al cliente en redes sociales  3.5.5. Inconvenientes de la atención al cliente en redes sociales  3.5.6. Casos de éxito de la atención al cliente en redes sociales</p>

Unidad didáctica 4. Tratamiento de reclamaciones	
Resultado de aprendizaje de la UD	Contenidos unidad didáctica
<p><b>RA4</b> Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</p>	<p><b>4.1.</b> Diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias  4.1.1. Las sugerencias  4.1.2. Las quejas  4.1.3. Las reclamaciones</p> <p><b>4.2.</b> Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones  4.2.1. Factor clave: la actitud del personal  4.2.2. Pasos para atender correctamente una reclamación  4.2.3. Comportamiento ante reclamaciones  4.2.4. Exteriorizar la escucha. Implicación en el tratamiento de reclamaciones  4.2.5. Lo que nunca debe hacerse en el tratamiento de reclamaciones  4.2.6. Estudios que miden el grado de satisfacción del cliente: conclusiones</p> <p><b>4.3.</b> Documentos necesarios o pruebas de una reclamación.  4.3.1. Norma ISO 10002  4.3.2. Vías para reclamar  4.3.3. Sistema arbitral de consumo  4.3.4. La mediación  4.3.5. Otras vías de solución</p> <p><b>4.4.</b> Utilización de herramientas informáticas de gestión en reclamaciones  4.4.1. Programa de tratamiento de reclamaciones  4.4.2. Atención de quejas y reclamaciones en las redes sociales</p> <p><b>4.5.</b> La protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España  4.5.1. Protección del consumidor en la Unión Europea  4.5.2. Protección del consumidor en España</p>

## 7.- UNIDADES DIDÁCTICAS

Unidad didáctica 1. Atención al cliente RA1			
ACTIVIDADES PROPUESTAS		ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	
<p>▪ <b>Actividades de introducción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Explicación inicial del tema a desarrollar</li> </ul> <p>▪ <b>Actividades de desarrollo:</b></p> <p>Exposición oral y visual por medio de Power Point por parte del profesorado de los diferentes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.</li> <li>- Barreras y dificultades comunicativas.</li> <li>- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.</li> <li>- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal</li> </ul> <p>▪ <b>Actividades procedimentales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Juegos de rol y ejemplos prácticos de comunicación verbal y no verbal.</li> <li>- Demostración de barreras comunicativas y su repercusión</li> </ul> <p>▪ <b>Actividades de consolidación:</b></p> <p>Repaso de todos los problemas y contenidos realizados en la UD.</p>		<p>Consulta inicial de conocimientos al respecto.</p> <p>Realización de un cuestionario basado en preguntas de elección múltiple, de relacionar términos y una sopa de letras con conceptos básicos de los contenidos.</p> <p>Valoración de la participación de los alumnos y nivel de aciertos y errores producidos en las actividades desarrolladas.</p> <p>Elaboración de un cuaderno de aula con los contenidos.</p>	
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN			
<p><b>Criterios de evaluación</b></p> <p>a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.</p> <p>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación.</p> <p>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.</p> <p>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</p> <p>e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información y otros).</p> <p>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado</p> <p>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.</p> <p>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>i) Se ha transmitido información con claridad, ordenada, estructurada y precisa.</p>		<p><b>Instrumentos (procedimientos) de evaluación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuaderno de trabajo (Actividades en aula virtual)</li> <li>- Dinámicas en el aula</li> <li>- Prueba práctica de conocimiento.</li> <li>- Prueba escrita</li> </ul> <p><b>Instrumentos de calificación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rúbrica para el cuaderno de trabajo</li> <li>- Rúbrica de observación trabajo en el aula</li> <li>- Rúbrica numérica para prueba práctica</li> <li>- Escala numérica para prueba escrita.</li> </ul>	
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN			
		RA1 Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	
Procedimientos		Criterios de evaluación:	
Práctica en aula taller	10 %	a)	Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
Práctica en aula taller	10 %	b)	Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación.
Práctica en aula taller	10 %	c)	Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
Prueba escrita / Cuaderno	20 %	d)	Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
Práctica en aula taller	10 %	e)	Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información y otros).
Práctica en aula taller	10 %	f)	Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial.
Práctica en aula taller	10 %	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.
Práctica en aula taller	10 %	h)	Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
Práctica en aula taller	10 %	i)	Se ha transmitido información con claridad, ordenada, estructura clara y precisa.



## UD2. Venta de productos y servicios RA2

ACTIVIDADES PROPUESTAS	ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN
<p>▪ <b>Actividades de introducción:</b> · Explicación inicial del tema a desarrollar</p> <p>▪ <b>Actividades de desarrollo:</b> Exposición oral y visual por medio de Power Point por parte del profesorado de los diferentes 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.</p> <p>▪ <b>Actividades procedimentales:</b> - Juegos de rol y ejemplos prácticos de técnicas de venta - Práctica por parejas de relación vendedor – comprador. - Servicio real en restaurante.</p> <p>▪ <b>Actividades de consolidación:</b> Repaso de todos los problemas y contenidos realizados en la UD.</p>	<p>Consulta inicial de conocimientos al respecto.</p> <p>Realización de un cuestionario basado en preguntas de elección múltiple, de relacionar términos y una sopa de letras con conceptos básicos de los contenidos.</p> <p>Valoración de la participación de los alumnos y nivel de aciertos y errores producidos en las actividades desarrolladas.</p> <p>Elaboración de un cuaderno de aula con los contenidos.</p>

### INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN

<p><b>Criterios de evaluación</b></p> <p>a) Se han analizado las diferentes tipologías de público. b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público. 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.</p>	<p><b>Instrumentos (procedimientos) de evaluación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuaderno de trabajo (Actividades en aula virtual)</li> <li>- Dinámicas en el aula</li> <li>- Prueba práctica de conocimiento.</li> <li>- Prueba escrita</li> </ul> <p><b>Instrumentos de calificación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rúbrica para el cuaderno de trabajo</li> <li>- Rúbrica de observación trabajo en el aula</li> <li>- Rúbrica numérica para prueba práctica</li> <li>- Escala numérica para prueba escrita.</li> </ul>
---	--

### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

		<b>RA2 Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.</b>	
Procedimientos	%	Criterios de evaluación:	
Prueba escrita / Cuaderno	20 %	a)	Se han analizado las diferentes tipologías de público.
Prueba escrita / Cuaderno	10 %	b)	Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público engeneral.
Prueba escrita / Cuaderno	10 %	c)	Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
Prueba escrita / Cuaderno	10 %	d)	Se ha diferenciado entre información y publicidad.
Práctica en aula taller	20 %	e)	Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
Práctica en aula taller	10%	f)	Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
Práctica en aula taller	10%	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.
Práctica en aula taller	10%	h)	Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

UD3. Información al cliente RA3			
ACTIVIDADES PROPUESTAS		ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	
<p>▪ <b>Actividades de introducción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación inicial del tema a desarrollar</li> </ul> <p>▪ <b>Actividades de desarrollo:</b></p> <p>Exposición oral y visual por medio de Power Point por parte del profesorado de los diferentes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Roles, objetivos y relación cliente-profesional.</li> <li>Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.</li> <li>Atención personalizada como base de la confianza en la oferta deservicio.</li> <li>Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.</li> <li>Objeciones de los clientes y su tratamiento.</li> </ul> <p>▪ <b>Actividades procedimentales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Juegos de rol y ejemplos prácticos de atención a diferentes tipos de clientes</li> <li>Práctica por parejas de relación camarero – cliente</li> <li>Servicio real en restaurante</li> </ul> <p>▪ <b>Actividades de consolidación:</b></p> <p>Repaso de todos los problemas y contenidos realizados en la UD.</p>		<p>Consulta inicial de conocimientos al respecto.</p> <p>Realización de un cuestionario basado en preguntas de elección múltiple, de relacionar términos y una sopa de letras con conceptos básicos de los contenidos.</p> <p>Valoración de la participación de los alumnos y nivel de aciertos y errores producidos en las actividades desarrolladas.</p> <p>Elaboración de un cuaderno de aula con los contenidos.</p>	
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN			
<p><b>Criterios de evaluación</b></p> <p>a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informandode los servicios realizados en los artículos.</p> <p>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.</p> <p>c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.</p> <p>d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.</p> <p>e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.</p> <p>f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente</p> <p>g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</p> <p>h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas</p>		<p><b>Instrumentos (procedimientos) de evaluación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuaderno de trabajo (Actividades en aula virtual)</li> <li>Dinámicas en el aula</li> <li>Prueba práctica de conocimiento.</li> <li>Prueba escrita</li> </ul> <p><b>Instrumentos de calificación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rúbrica para el cuaderno de trabajo</li> <li>Rúbrica de observación trabajo en el aula</li> <li>Rúbrica numérica para prueba práctica</li> <li>Escala numérica para prueba escrita.</li> </ul>	
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN			
		RA3 Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas	
<b>Procedimientos</b>		<b>Criterios de evaluación:</b>	
Práctica en aula taller	20 %	a)	Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informandode los servicios realizados en los artículos.
Práctica en aula taller	10 %	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.
Prueba escrita / Cuaderno	10 %	c)	Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
Práctica en aula taller	20 %	d)	Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
Práctica en aula taller	10 %	e)	Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
Práctica en aula taller	10 %	f)	Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
Práctica en aula taller	10 %	g)	Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
Prueba escrita / Cuaderno	10 %	h)	Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas

## UD4. Tratamiento de reclamaciones RA4

ACTIVIDADES PROPUESTAS	ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN
<p>▪ <b>Actividades de introducción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Explicación inicial del tema a desarrollar</li> </ul> <p>▪ <b>Actividades de desarrollo:</b></p> <p>Exposición oral y visual por medio de Power Point por parte del profesorado de los diferentes contenidos:</p> <p>Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.</p> <p>Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.</p> <p>▪ <b>Actividades procedimentales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Juegos de rol y ejemplos prácticos de reclamaciones y su posible solución</li> <li>- Práctica por parejas de relación camarero – cliente ante una reclamación</li> <li>- Servicio real en restaurante</li> </ul> <p>▪ <b>Actividades de consolidación:</b></p> <p>Repaso de todos los problemas y contenidos realizados en la UD.</p>	<p>Consulta inicial de conocimientos al respecto.</p> <p>Realización de un cuestionario basado en preguntas de elección múltiple, de relacionar términos y una sopa de letras con conceptos básicos de los contenidos.</p> <p>Valoración de la participación de los alumnos y nivel de aciertos y errores producidos en las actividades desarrolladas.</p> <p>Elaboración de un cuaderno de aula con los contenidos.</p>

### INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN

<p><b>Criterios de evaluación</b></p> <p>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.</p> <p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</p> <p>e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación</p> <p>f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.</p>	<p><b>Instrumentos (procedimientos) de evaluación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuaderno de trabajo (Actividades en aula virtual)</li> <li>- Dinámicas en el aula</li> <li>- Prueba práctica de conocimiento.</li> <li>- Prueba escrita</li> </ul> <p><b>Instrumentos de calificación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rúbrica para el cuaderno de trabajo</li> <li>- Rúbrica de observación trabajo en el aula</li> <li>- Rúbrica numérica para prueba práctica</li> <li>- Escala numérica para prueba escrita.</li> </ul>
--	--

### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

		<b>RA4 Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</b>	
<b>Procedimientos</b>		<b>Criterios de evaluación:</b>	
Práctica en aula taller	<b>20 %</b>	<b>a)</b>	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.
Prueba escrita / Cuaderno	<b>10 %</b>	<b>b)</b>	Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
Práctica en aula taller	<b>20 %</b>	<b>c)</b>	Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
Prueba escrita / Cuaderno	<b>20 %</b>	<b>d)</b>	Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
Prueba escrita / Cuaderno	<b>20 %</b>	<b>e)</b>	Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
Prueba escrita / Cuaderno	<b>10 %</b>	<b>f)</b>	Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

## 7.1.- CONSIDERACIONES SOBRE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Pruebas escritas sobre contenidos teórico-prácticos. variada con preguntas de selección múltiple, de desarrollo, de enlazar definiciones, sopas de letras sobre los contenidos, etc..

Pruebas prácticas sobre contenidos procedimentales realizados en el restaurante.

Actividades en aula, Cuaderno de trabajo (Actividades en aula virtual) y Trabajos en grupo para valorar la aplicación de los conocimientos teóricos y prácticos y la capacidad de trabajo en equipo. Entre los criterios de la rúbrica se incluirán: Orden y limpieza, planteamiento del objetivo, fundamento, capacidad de observación, organización del trabajo, interpretación de los resultados, utilización correcta de material y apuntes, ortografía, etc. y se tendrá en cuenta la entrega de las actividades realizadas en el plazo establecido.

Los instrumentos de calificación, según los marcado en las tablas de cada Unidad Didáctica son los siguientes:

### - Rúbrica para el cuaderno de trabajo.

Es el seguimiento del cuaderno del alumno donde se incluyen los ejercicios y tareas realizadas en clase. Tiene carácter numérico basándose en diferentes ítems consensuados con el departamento.

### - Rubrica de observación trabajo en el aula:

En este punto se valora aspectos relacionados con el día a día de las clases teóricas. Tiene carácter numérico basándose en diferentes ítems consensuados con el departamento.

### - Rúbrica numérica para prueba práctica:

Está basada en el servicio realizado tanto en el restaurante como en la cafetería. Tiene carácter numérico basándose en diferentes ítems consensuados con el departamento.

### - Escala numérica para prueba escrita.

Se basa en un resultado de 0 a 10, obteniendo el aprobado a partir de 5 puntos, se realiza una prueba después de cada tema expuesto con preguntas de selección múltiple, de desarrollo, de enlazar definiciones, sopas de letras sobre los contenidos, etc..

En caso de que se entreguen los exámenes el alumno/a se hará responsable del documento.

Una vez los cuadernos se entreguen y se evalúen no se podrá reclamar la nota.

## **8.- METODOLOGÍA DIDÁCTICA**

El proceso de aprendizaje se basa en el saber hacer y aplicar. Por ello, la estructura metodológica a seguir en el desarrollo de los módulos profesionales será activa y participativa, fundamentada sobre actividades y trabajos que se desarrollan en el aula-taller entre profesor y alumnado, combinando adecuadamente las explicaciones teóricas del profesor con las actividades o tareas de descubrimiento por parte del alumnado

En cada Unidad Didáctica la exposición de los contenidos se plantea desde un punto de vista expositivo- demostrativo: el profesor realiza una explicación que aclara y fija los conceptos fundamentales y definiciones necesarias para el desarrollo de las actividades programadas utilizando todos los medios audio visuales de los que dispone el centro, tales como la pantalla, el ordenador, la pizarra, desde este punto de vista los alumnos ven los conceptos que el profesor quiere transmitir, acompañado de imágenes, fotografías, etc.

Una vez incorporados las ideas teóricas, se harán los ejercicios prácticos, para comprobar que los alumnos han adquirido los conocimientos y así desarrollar las capacidades previstas en cada unidad didáctica.

Además y como práctica más importante los alumnos desarrollan un servicio real de cafetería y un servicio real de restaurante en donde desarrollan los roles marcados por las categorías laborales que podemos encontrar en una cafetería o en un restaurante, desarrollando lo aprendido en el aula, en el caso que nos ocupa del módulo de atención al cliente utilizando las fórmulas de cortesía adecuadas y las técnicas de venta acordes al servicio realizado. Habrá un jefe de grupo (maitre) o encargado, según sea servicio de comedor o de cafetería, que asignará los puestos de trabajo y las tareas de acuerdo con las instrucciones y directrices recibidas.

La rotación de los alumnos por las diferentes categorías se realizará en un principio siguiendo un criterio de igualdad para todos los alumnos, tratando más delante de hacer más hincapié con cada alumno en las funciones con tareas que peor desarrolle para conseguir dominarlas, dejando siempre claro que aunque los clientes son clientes reales tienen clara constancia de que nos encontramos en una escuela y que las personas que les están sirviendo son alumnos desarrollando su formación.

### **8.1.- RECURSOS DIDÁCTICOS**

Instalaciones: restaurante, comedor, bar, office, almacenes...

Maquinaria propia de bar y restaurante: cámaras, microondas, picadora de hielo, etc.

Material propio del bar: cristalería, cubertería, mantelería, loza...

Mobiliario: tableros, mesas, sillas, aparadores, carros...

Material propio del restaurante: cristalería, cubertería, loza, mantelería...etc.

Materias primas: café, leche, refrescos, vinos, aguardientes, licores...

Máquina registradora, facturas, comanderos, albaranes...

El centro cuenta con la integración de las tecnologías de la información y la comunicación.

Ordenador para poder utilizar un programa de gestión de restaurante y bar cafetería.

## **8.2.- MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD PARA ALUMNOS CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO**

Las medidas de atención a la diversidad para alumnos ACNEAE estarán enmarcadas dentro de lo previsto en el artículo 41 de la *Orden 893/2022, de 21 de abril, de la Consejería de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía*, que indica:

Utilización de medios técnicos e informáticos para facilitar el desarrollo de las actividades formativas en casos de dificultad en la motricidad fina o déficit visual.

Utilización de los recursos técnicos para los casos de déficit auditivo.

Adaptación de los accesos y espacios en los casos de presentar dificultades de movilidad.

Estas medidas en ningún caso impedirán la adquisición de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales que capacitan para la obtención del título de formación profesional o, en su caso, acreditación académica.

Se ajustarán al alumnado, modificando esta programación inicial al concretar las medidas que se adoptarán con cada alumno ACNEAE matriculado, adoptando las siguientes medidas: Dirigidas al respeto por la diversidad de opiniones, creencias y manifestaciones sociales, culturales, técnicas y artísticas, que se concretan en los contenidos y se desarrollarán a través de las propuestas de actividad.

Dirigidas a la detección de las necesidades de aprendizaje. En este sentido las técnicas de evaluación inicial determinarán el nivel del alumno al comenzar cada unidad de trabajo. Nos permitirá conocer los distintos niveles entre el alumnado, y por tanto podremos actuar reforzando o ampliando en cada caso concreto, así como la adaptación de las actividades propuestas en función de las necesidades.

Se recoge una gran variedad de actividades, de modo que puedan responder a las aptitudes individuales (elaboración de esquemas, resolución de casos prácticos, realización de trabajos en grupo e individuales, pruebas de desarrollo, cuestionarios, análisis de caos, entre otras).

Seguimiento del progreso del estudiante de un modo continuado para detectar las dificultades antes de que surjan problemas.

Motivadoras. Las distintas técnicas de motivación ayudan al alumnado a ir asumiendo más responsabilidades en su aprendizaje y comportamiento. Comunicarles qué se espera de ellos, animarlos a la autodisciplina y cooperación.

La observación de cada estudiante permitirá recoger tanto los progresos como las posibles dificultades.

Cooperar con los servicios de apoyo y los recursos humanos para planificar las tareas que salen al paso de las necesidades del alumnado.

En el caso que nos ocupa el centro cuenta con parámetros marcados para poder realizar de manera correcta y eficaz las adaptaciones curriculares necesarias en función de las necesidades que plantee cada alumno.

## 9.- EVALUACIÓN

El modelo de evaluación actual en Formación Profesional Según lo dispuesto en el artículo 30 de la *Orden 893/2022, de 21 de abril, de la Consejería de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía*, se establece, con carácter general, que esta deba ser criterial, continua, formativa, sumativa y objetiva por lo que en base a esto actuaremos de la siguiente forma:

- Evaluar en base a los Criterios de Evaluación (CE) marcados para los Resultados de Aprendizaje (RA), lo que significa que para aprobar el módulo el alumno ha de superar todos los RA de módulo, la nota estará en función de la ponderación según la importancia de cada uno, esto viene reflejado en cada unidad didáctica en los Criterios de Calificación donde se asigna a cada criterio un porcentaje mediante el cual obtenemos el 100 % al superar todos.
- Durante el periodo lectivo realizaremos diferentes actividades y pruebas evaluables con el fin de comprobar la adquisición de competencias, dichas pruebas han sido reflejadas en los instrumentos de evaluación de cada Unidad Didáctica y trataremos en la medida de lo posible de adaptar dicha evaluación a las diferentes necesidades de cada alumnado con el fin de tratar de obtener el máximo rendimiento de cada uno en base a sus posibilidades, esto será la base de la formación continua.
- En base al punto anterior valoraremos la evaluación formativa midiendo de forma eficaz los logros alcanzados por los estudiantes y la idoneidad de la enseñanza impartida, realizando las observaciones pertinentes para corregir las posibles deficiencias, prestando atención a la diversidad y los diferentes varemos para cada alumno.
- También utilizaremos la evaluación sumativa ya que en base a el grado de consecución de logros asignaremos una valoración numérica a cada periodo académico.
- Por último para una correcta evaluación objetiva el alumno debe conocer previamente los criterios e instrumentos de evaluación y calificación con objeto de tener claro como y en base a que se le va a evaluar sus conocimientos y destrezas adquiridos.

### 9.1.- MEDIDAS PARA ALUMNOS CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO

Siempre estarán enmarcadas dentro de lo previsto en el artículo 41 de la *Orden 893/2022, de 21 de abril, de la Consejería de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía*.

En cualquier caso, los procedimientos de evaluación acordados deben garantizar la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales, así como de la competencia general del título.

Para los alumnos que tengan acreditada esta necesidad se adoptarán las siguientes medidas en los procedimientos de evaluación:

Adaptación del formato de examen en pruebas escritas: aumento de tamaño del texto, hojas separadas, mayor espacio, ... Para alumnos con déficit visual, DEA, TDAH, dislexia y otros.

Adaptación de tiempos: hasta un 25% para alumnos DEA, TDAH, dislexia

Uso del ordenador para cumplimentación de pruebas escritas. Al finalizar serán imprimidas y firmadas por el alumno.

Adaptación de espacios.

Uso de recursos técnicos para alumnos con déficit auditivo.

## **9.2.- ESTRATEGIAS DE ANIMACIÓN A LA LECTURA Y AL DESAROLLO DE LA EXPRESION ORAL Y ESCRITA.**

Dado el carácter práctico de los módulos que impartimos, pretendemos continuar promoviendo la competencia lingüística (habilidades que permiten buscar, recopilar y procesar información y ser competente a la hora de comprender, componer y usar textos diferentes con intenciones comunicativas diversas).

en los módulos profesionales trabajaremos usando Internet analizando noticias relacionadas con los módulos que impartimos, tales como servicio y atención al cliente, preparación de alimentos y bebidas, técnicas de servicio, etc.

## **9.3.- MEDIDAS NECESARIAS PARA EL USO DE LAS TICS**

En todas las unidades didácticas se llevan a cabo los contenidos de una manera de exposición y demostración, para así conseguir el objetivo principal que es llegar al alumno de la forma más definida posible. Así de esta manera, el desarrollo de la actividad posterior permite realizarla con los conceptos más claros. Para alcanzar estos objetivos, el profesor utiliza todos los medios audiovisuales del centro, tales como: Aula con pizarra digital; pantalla; retro proyector; video; Internet, de esta forma a través de cine- forum, se pueden trabajar de manera clara competencias como la social- ciudadana, la digital, cultural y artística ayudando al alumno a desarrollar un sentido crítico. Grabaciones durante las actividades para que analicen su conducta y forma de actuar en cuanto a la expresión oral y escrita así desarrollan también autonomía y responsabilidad. Rellenan fichas de trabajo en ordenador en relación al área de restaurante donde trabajan los ámbitos que tienen más que ver con la competencia lingüística, matemática. De todas estas formas el profesor puede transmitir al alumnado los conceptos acompañados de imágenes, de forma mucho más clara y sintetizada.

## **9.4.- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

Las actividades extra escolares se planifican por trimestres:

1º trimestre: salida para conocer el entorno natural de Rivas-Vaciamadrid.

2º trimestre: salida a conocer la escuela superior de hostelería y turismo.

3º trimestre concurso de cortadores de jamón.

Desde el 1º trimestre los alumnos desarrollan un servicio semanal de restaurante en donde trabajan de forma transversal todos los módulos y realizan también un servicio semanal de cafetería.

Se realizan talleres, a partir del segundo trimestre, de agricultura ecológica y gastronomía con productos ecológicos.



### **9.5.- PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y REVISIÓN DE LOS PROCESOS Y RESULTADOS DE LAS PROGRAMACIONES DIDACTICAS**

En determinadas reuniones del departamento de forma trimestral y especialmente a finales de curso se revisan el proceso de enseñanza y aprendizaje, la metodología utilizada, los resultados obtenidos y en función del análisis se adoptan las medidas necesarias para corregir o actualizar los instrumentos, contenidos.

Reuniones del equipo de C.F.G.B. Estas reuniones tienen una frecuencia semanal y sirven para:

Evaluar el grado de consecución de los objetivos.

Evaluar el desarrollo de las programaciones.

Adaptar los contenidos a las necesidades e inquietudes del grupo.

Establecer nuevas estrategias metodológicas.

Establecer pautas comunes para la regulación de conflictos.

Analizar el proceso de enseñanza- aprendizaje de cada alumno/ a de forma individual, así como de sus necesidades concretas.

Elaboración de medidas añadidas de atención a la diversidad.

Coordinación de todo el profesorado que imparte clase al grupo.

Compartir materiales entre los/as profesores/as y tutores/as.

Por último, la elaboración de la memoria anual se utiliza como una evaluación del módulo en la que se valoran los contenidos adquiridos, la metodología, etc. y en función de ello se realizan las propuestas necesarias para mejorar en el próximo curso.

### **9.6.- CALENDARIO DE EVALUACIONES PARCIALES, FINAL ORDINARIA Y FINAL EXTRAORDINARIA.**

<b>EVALUACIÓN</b>	<b>FECHAS</b>
PRIMERA EVALUACIÓN	22/11/2024
SEGUNDA EVALUACIÓN	14/02/2025
TERCERA EVALUACIÓN	30/04/2025
EVALUACIÓN FINAL ORDINARIA	03/06/2025
EVALUACIÓN FINAL EXTRAORDINARIA	20/06/2025

## ANEXO I - INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN

### RÚBRICA CLASE TEÓRICA

Criterio	Excelente 3 (10 puntos)	Bueno 2 (6,6 puntos)	Aceptable 1 (3,3 puntos)	Necesita Mejorar 0 (0 puntos)
<b>Respeto</b>	<b>Siempre</b> muestra respeto hacia compañeros, profesorado, cualquier trabajador/a del centro, normas y materiales.	<b>Casi siempre</b> muestra respeto hacia compañeros, profesorado, cualquier trabajador/a del centro, normas y materiales.	<b>En ocasiones</b> no muestra respeto hacia compañeros, profesorado, cualquier trabajador/a del centro, normas y materiales.	<b>No suele</b> mostrar respeto hacia compañeros, profesorado, cualquier trabajador/a del centro, normas y materiales.
<b>Autonomía</b>	<b>Siempre</b> llega puntual a clase y justifica sus ausencias con toda la antelación posible y se responsabiliza de su material, llevándolo y trayéndolo a casa todos los días.	<b>Casi siempre</b> llega puntual a clase y justifica sus ausencias con toda la antelación posible y se responsabiliza de su material, llevándolo y trayéndolo a casa todos los días.	<b>En ocasiones</b> no llega puntual a clase y no justifica sus ausencias con toda la antelación posible. No siempre se responsabiliza de su material, llevándolo y trayéndolo a casa todos los días.	<b>No suele</b> llegar puntual a clase y no justifica sus ausencias con toda la antelación posible. No se responsabiliza de su material, llevándolo y trayéndolo a casa todos los días.
<b>Participación</b>	<b>Siempre</b> respeta el turno de palabra y habla sin elevar el tono. Realiza las tareas en clase y en casa. Colabora con el buen clima de la clase y no permite que otras personas impidan el aprendizaje.	<b>Casi siempre</b> respeta el turno de palabra y habla sin elevar el tono. Realiza las tareas en clase y en casa. Colabora con el buen clima de la clase y no permite que otras personas impidan el aprendizaje.	<b>En ocasiones</b> no respeta el turno de palabra y habla elevando el tono, no realiza las tareas en clase y en casa, no colabora con el buen clima de la clase y no permite que otras personas impidan el aprendizaje.	<b>No suele</b> respetar el turno de palabra y habla elevando el tono, no realiza las tareas en clase y en casa, no colabora con el buen clima de la clase y no permite que otras personas impidan el aprendizaje.

### RÚBRICA CUADERNO

Criterio	Excelente 3 (10 puntos)	Bueno 2 (6,6 puntos)	Aceptable 1 (3,3 puntos)	Necesita Mejorar 0 (0 puntos)
<b>PRESENTACIÓN</b>	Tiene puestas las fechas/ datos, las tapas están intactas, no presenta tachones, el cuaderno tiene la información del alumno y de la asignatura.	Le faltan algunas fechas, tiene algún que otro tachón, presenta la información del alumno y de la asignatura.	Presenta algunos tachones, le faltan fechas, no hay información ni del alumno ni de la asignatura.	Cuaderno en pésimas condiciones; tiene las tapas dañadas, muchos tachones, sin fechas.
<b>ORDEN</b>	Posee el orden correcto seguido en clase; No tiene huecos en blanco ni hojas con otros contenidos.	Presenta un orden diferente al de los contenidos entregados en clase. No tiene huecos en blanco ni hojas con otros contenidos.	No respeta el orden de los contenidos entregados en clase; presenta algunos huecos en blanco o con otros contenidos.	El cuaderno no posee orden, el cuaderno tiene muchos huecos en blanco, no hay fechas y los ejercicios no están en orden. Presenta hojas con otros contenidos.
<b>ORTOGRAFÍA</b>	No presenta faltas de ortografía, y buena caligrafía.	Apenas tiene faltas de ortografía.	Presenta algunas faltas de ortografía.	Presenta muchísimas faltas de ortografía
<b>CORRECCIÓN</b>	Tiene todos los ejercicios corregidos y dicha corrección se aprecia perfectamente.	Tiene casi todos los ejercicios corregidos pero apenas se aprecia la corrección.	Solo se aprecia la corrección de algunos ejercicios.	No se aprecia las correcciones de los ejercicios. Muchos de ellos ni siquiera están corregidos.
<b>TAREAS Y ACTIVIDADES</b>	Presenta todas las actividades y todos los apuntes.	Tiene casi todas las actividades y tareas hechas y tiene todos los apuntes bien copiados.	Le faltan algunas actividades y algunos apuntes dados en clase.	Le faltan muchísimas de las actividades hechas en clase o en casa. Los apuntes dados en clase están a medio copiar.

### RÚBRICA TALLER PRÁCTICO

<b>Criterio</b>	<b>Excelente 3 (10 puntos)</b>	<b>Bueno 2 (6,6 puntos)</b>	<b>Aceptable 1 (3,3 puntos)</b>	<b>Necesita Mejorar 0 (0 puntos)</b>
<b>Conocimientos Técnicos</b>	Demuestra un dominio completo de técnicas culinarias y de servicio. Aplica correctamente conceptos avanzados.	Maneja bien las técnicas culinarias y de servicio con pocos errores. Comprende los conceptos principales.	Aplica las técnicas básicas pero necesita apoyo constante. Conceptos incompletos o confusos.	Demuestra poca habilidad técnica. Los errores son frecuentes y requiere asistencia constante.
<b>Actitud Profesional</b>	Siempre demuestra responsabilidad, puntualidad y una actitud proactiva. Excelente trato con clientes y colegas.	Generalmente es puntual y responsable. Buen trato con los demás y se muestra interesado en mejorar.	Actitud aceptable, pero podría mejorar en puntualidad o responsabilidad. A veces necesita ser dirigido.	Frecuentemente muestra falta de responsabilidad, baja motivación o conflictos.
<b>Trabajo en Equipo</b>	Trabaja de manera cooperativa, apoyando a sus compañeros y mostrando liderazgo cuando es necesario.	Trabaja bien en equipo, contribuye de manera efectiva y colabora adecuadamente con los demás.	Colabora cuando se le pide, pero no toma mucha iniciativa. Puede mejorar su comunicación.	No colabora adecuadamente o genera conflictos dentro del equipo de trabajo.
<b>Cumplimiento de Normas de Seguridad e Higiene</b>	Sigue las normas de seguridad e higiene a la perfección, de la uniformidad y manteniendo el área limpia.	Sigue las normas de higiene y seguridad correctamente, con pequeños errores sin consecuencias graves.	Necesita recordatorios para seguir algunas normas de seguridad e higiene. A veces se descuida.	No sigue adecuadamente las normas de seguridad e higiene, poniendo en riesgo el área de trabajo o a otros.

**RÚBRICA PRESENTACIONES / EXPOSICIONES**

<b>Criterio</b>	<b>Excelente 3 (10 puntos)</b>	<b>Bueno 2 (6,6 puntos)</b>	<b>Aceptable 1 (3,3 puntos)</b>	<b>Necesita Mejorar 0 (0 puntos)</b>
<b>CONTENIDO</b>	Expone y contiene la información completa, precisa y profunda. Se demuestra un alto nivel de comprensión del tema.	La información es adecuada y cubre los puntos principales, con algunas áreas poco desarrolladas.	La exposición presenta información básica, pero faltan detalles importantes o precisión en ciertos puntos.	La información es incompleta o inexacta, con errores que afectan la comprensión del tema.
<b>CLARIDAD Y ORGANIZACIÓN</b>	Las ideas se presentan de manera clara y lógica. El orden facilita el seguimiento y comprensión de la exposición.	La exposición es clara en general, aunque algunos puntos podrían organizarse mejor.	La organización es confusa en algunos momentos, lo que dificulta el seguimiento de las ideas principales.	Las ideas se presentan de forma desordenada y confusa, impidiendo una comprensión adecuada del tema.
<b>CONOCIMIENTO DEL TEMA</b>	Muestra un dominio excelente del tema, responde con soltura preguntas y ofrece ejemplos adicionales.	Tiene un buen dominio del tema, aunque puede dudar ante preguntas complejas o no ampliar con ejemplos relevantes.	Demuestra un dominio básico del tema, pero tiene dificultades para responder preguntas o ampliar información.	No demuestra dominio del tema, se equivoca con frecuencia o no puede responder preguntas clave.
<b>RECURSOS UTILIZADOS</b>	Utiliza recursos visuales atractivos, relevantes y bien integrados en la exposición.	Los recursos visuales son adecuados y apoyan la comprensión, aunque podrían mejorar en relevancia o claridad.	Los recursos visuales son limitados o poco relevantes, aportan poco a la comprensión del tema.	No utiliza recursos visuales o los utilizados no son útiles ni relevantes para la exposición.
<b>EXPRESIÓN ORAL</b>	Habla con confianza, fluidez y buen control del volumen y el ritmo. Mantiene el interés de la audiencia.	Habla de forma clara, aunque con algunos errores en el ritmo, volumen o entonación.	El ritmo o volumen no son adecuados, lo que afecta la comprensión. Puede parecer poco seguro o perder la atención.	Habla de manera poco clara, con volumen o ritmo inadecuado. No mantiene el interés o la comprensión de la audiencia.