
PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

ATENCIÓN AL CLIENTE

CURSO 2023-24

Ciudad
Educativa
Municipal

FUHem
Hipatia



1.INTRODUCCIÓN

Referencia legal:

Esta programación corresponde título profesional básico de cocina y restauración.

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.

Real decreto 127/2014 por el que se regulan aspectos específicos de la formación profesional básica.

Decreto 107/2014, de 11 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la Formación Profesional Básica en la Comunidad de Madrid y se aprueba el Plan de Estudios de veinte títulos profesionales básicos.

El módulo queda identificado por los siguientes elementos:

Módulo profesional:	Atención al cliente.
Nivel	Formación Profesional Básica.
Código	3005
Familia Profesional:	Hostelería y turismo.
Duración	60 horas
Referente europeo	CINE3.5.3.(Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Competencias del título

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

- 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.
- 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 higiénicas.
- 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 preservio 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 establecidas.
- 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.

2. OBJETIVOS

Objetivos del ciclo formativo

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.

Objetivos del módulo

- Analizar las técnicas de servicio en cocina relacionándolas con los procesos establecidos para la satisfacción del cliente para colaborar en la realización de su servicio.
- 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.
- Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo los contextos y responsabilidades implicadas para atención y comunicación de quejas y sugerencias.

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.

3.CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS BÁSICAS

Las **competencias personales, sociales, profesionales y de aprendizaje** que se relacionan con este módulo son las que se indican a continuación.

- Asistir a las actividades de servicio y servicio al cliente, teniendo en cuenta las instrucciones recibidas, el ámbito de ejecución y las normas establecidas.
- Atender y comunicar las posibles sugerencias y reclamaciones efectuadas por los clientes en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo las normas establecidas.
- Adaptarse a las nuevas situaciones originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante tecnologías de información y de la comunicación.
- 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.
- 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.
- Asumir y cumplir las normas de prevención de riesgo y seguridad laboral en la realización de las actividades evitando daños personales, laborales y ambientales.
- Cumplir las normas de calidad de accesibilidad universal y diseño para todos los que afectan a su actividad profesional.
- Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- Ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones, derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida social, económica y cultural.

Unidades de competencia profesional certificables:

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 rápidas.

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. ORGANIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE LOS CONTENIDOS

Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. (1ª evaluación)
- Barreras y dificultades comunicativas. (1ª evaluación)
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales. (1ª evaluación)
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. (1ª evaluación)

Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional. (2ª evaluación)
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios. (1ª evaluación)
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. (2ª evaluación)
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. (2ª evaluación)
- Técnicas de venta. (2ª evaluación)

Información al cliente:

- Roles objetivos y relación cliente-profesional. (2ª evaluación)
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. (1ª evaluación)
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. (1ª evaluación)
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de estos. (2ª evaluación)
- Objeciones de los clientes y su tratamiento. (1ª evaluación)

Tratamiento de reclamaciones:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación. (3ª evaluación)
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las

reclamaciones. (3ª evaluación)

CONTENIDOS MÍNIMOS:

Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.

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.

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.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.

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.

5. METODOLOGIA Y ESTRATEGIAS DIDACTICAS

Después de analizar los elementos de capacidad del módulo se deduce que el proceso de aprendizaje se basa en el saber hacer. 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.

Los trabajos en el aula-taller serán ejecutados por el alumnado de forma individual o en pequeños grupos según las fases y tipos de tareas. Habrá un jefe de grupo (maître) 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.

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. Antes de comenzar con la práctica, el profesor comprobara si los alumnos han comprendido los objetivos que se persiguen, y los procedimientos y actuaciones que se deberán realizar, aclarando todas las dudas que puedan surgir antes de realizar los ejercicios.

Apartir del primer trimestre se realizarán prácticas de servicio de desayunos un día en semana y un día de servicio de comedor, aprovechando las unidades didácticas correspondientes en el aula taller, para un máximo de 50 personas, las cuales deberán ser conscientes en cada momento, de que están participando en una clase.

6.RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN RELACIONADOS CON L CONTENIDOS. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS.

1. Atiende a posibles clientes reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- 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.
- 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).
- Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación la que intervinieron interlocutores.
- Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- 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:

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

3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Criterios de evaluación:

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

4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

- 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.
- Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.

- Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.
- Se ha compartido información con el equipo.

7.CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS

En el área de **Formación Específica** no hay convocatoria en septiembre. La evaluación continua se realizará de la siguiente manera: la nota del tercer trimestre se computará como un 50% de la nota final, la nota del segundo trimestre representará un 30% y la del primer trimestre un 20%, ~~de esta~~ manera podemos valorar la capacidad de mejora del alumnado.

· El aprobado se alcanzará cuando todos los procedimientos de evaluación sean superados con, al menos, un cinco.

· Cuando existan motivos que lo justifiquen, se considerará el grado de progreso del alumno y las dificultades superadas por éste en el criterio no superado, a fin de atender la diversidad de aquellos alumnos que progresen más lentamente en el grupo.

Al final del primer mes de inicio del programa se realizará ~~una~~ *evaluación inicial* para detectar el grado actitudinal, en cuanto a esfuerzo, interés, comprensión o detección de dificultades. Es orientador y de ajuste del proceso de enseñanza y aprendizaje.

A lo largo del curso se celebrarán sesiones de evaluación con ~~carácter trimestral~~ la última coincidirá con la evaluación final.

Obtendrán la certificación aquellos alumnos/as que hayan ***superado todos los módulos obligatorios.***

Con objeto de adoptar las decisiones sobre promoción al módulo de FCT, antes del inicio de las mismas el equipo docente realizará una reunión en la que se valorará para ~~cada~~ *cada* alumno/a el grado de adquisición de los aprendizajes en los diferentes módulos cursados hasta ese momento que garanticen que el alumno/a va a poder desarrollar con eficacia la formación de dicho módulo.

Podrá iniciar el módulo de FCT el alumnado que obtenga ~~aa~~ *valoración* positiva en todos los módulos profesionales del programa.

El equipo docente podrá decidir, de forma individual, si puede acceder al módulo de FCT, quien no haya superado un único módulo profesional, siempre que éste tenga asignado un ~~horario~~ *horario* ~~no superior al 20% horas lectivas~~ *no superior al 20% horas lectivas* tendrá en cuenta el grado de adquisición de la competencia general del perfil y el aprovechamiento que el alumnado pueda hacer de dicho módulo.

Al alumno/a que no se le haya autorizado realizar el módulo de FCT, en la evaluación final ordinaria (junio), no podrá obtener calificación positiva en ninguno de los módulos profesionales asociados a unidades de competencia, podrá ser propuesto/a para repetir los módulos obligatorios en su totalidad.

Al tratarse de ~~na~~ *una* Formación Profesional de nivel inicial los criterios de calificación serán diferentes que en las etapas de la ESO que corresponderían con la edad del alumnado de F.G.B. En este sentido

consideramos de gran importancia el desarrollo de ciertas actitudes imprescindibles para poder desenvolverse con éxito, en la vida en general, y en un empleo en particular. Por lo tanto, el porcentaje destinado al componente actitudinal será un 40%, al procedimental 30% y al conceptual 30%. A continuación, se especifican con más detalle cada uno de ellos:

Los criterios de calificación se dividen en tres apartados: **Procedimientos, contenidos y actitudes**. Todos ellos se evaluarán de forma cuantitativa del 1 al 10.

1. Procedimientos: 30%

Instrumentos de evaluación de los procedimientos:

Registros de la realización de:

- Servicios de cafetería (1 a la semana) y servicios de comedor (1 a la semana), donde cada negativo corresponde a ¼ de punto menos en los conceptos actitudinales como en procedimientos.
- Prácticas de profesionalidad.
-

2. Contenidos: 30%

Instrumentos de evaluación de los contenidos:

- Cuestionarios semanales.
- Entrega de los trabajos realizados adecuadamente y en la fecha acordada.

3. Actitudes: 40%

Calificaremos las siguientes actitudes:

- Respeto hacia el profesorado, alumnado, normas de convivencia, instalaciones y materiales. **10%.**
 - Si un alumno/a tiene una nota inferior o igual a 3 en el apartado de «Respeto» suspenderá la asignatura.
- Responsabilidad. **10%.**
- Participación activa y positiva y cooperación. **10%.**
- Autonomía. **10%.**

Instrumentos de evaluación de las actitudes:

- Respeto hacia el profesorado, alumnado, normas de convivencia, instalaciones y materiales:
 - Registros de incidencias y conflictos
 - Registro de control de palabrotas y expresiones inadecuadas.
 - Registro de interrupciones (solo si fuera necesario).
 - Observación de ausencia de:

- Malos gestos, desprecios, palabrotas, insultos, bromas de mal gusto, agresiones a cualquier miembro de la comunidad educativa.
 - Robos.
 - Interrupciones en clase.
 - Bromas de mal gusto.
 - Actitudes de intolerancia a otras formas de pensar.
- **Responsabilidad:**
 - o Registros de material (ej.: materiales, uniforme, entrega de trabajos, etc.).
 - o Registro de puntualidad.
 - o Registro de asistencia a clase.
 - o Avisar si se sabe que se va a faltar y entrega de justificantes de faltas sin necesidad de que se le pida.
 - o Nivel de trabajo, en clase.
 - o Entrega de trabajos y cuadernillos completos, bien realizados y en fecha.
 - o Consecución del propósito semanal.
- **Participación positiva y cooperación**
 - o Participación adecuada en actividades de aula (trabajos colaborativos, debates,) y actividades de la etapa o del centro (salidas y excursiones, proyecto de centro, actividades interetapas, comisiones...).
 - o Intervenciones sobre el tema que se esté tratando.
 - o Cooperación con compañeras/os: Saber trabajar de forma cooperativa con los/as compañeros/as utilizando la interdependencia positiva y la responsabilidad individual y grupal.
 - o Cooperación con profesores y compañeras/os: Colaborar en el buen clima de la clase no permitiendo que otras personas interrumpan e impidan el aprendizaje.
- **Autonomía.**
 - o Si se ha faltado a clase, pregunta tarea pendiente que se ha realizado en su ausencia.
 - o Pregunta cuando tiene dudas.
 - o Trabaja de forma autónoma siguiendo indicaciones, sin necesidad de supervisión permanente.
 - o Tiene iniciativa.

Instrumentos de evaluación de las actitudes:

1. Registro de firmas de asistencia y hora de entrada en clase, y gráficas mensuales de asistencia y puntualidad.
2. Registro de conflictos.
3. Tablas de evaluación actitudinal y procedimental, en la que cada negativo supone significa $\frac{1}{4}$ de punto menos sobre diez, en los diferentes conceptos.
4. Observación diaria de la actitud en clase, y en todas las actividades comprendidas en el

programa.

La elección de estos 4 ítem viene dada tras años de trabajo en los que hemos ido ajustando la manera más adecuada de poder evaluar el componente actitudinal. Podemos afirmar que después de haber ido modificando y probando diferentes criterios, este es el sistema de evaluación que mejor resultados nos ha dado.

El componente actitudinal, al igual que el conceptual y el procedimental, se evaluará de forma cuantitativa de 1 al 10. Debido al hecho de que desde la Administración se imponga la evaluación cuantitativa -que cada estudiante tenga que recibir un número como resultado final- y dado que las actitudes constituyen un 50% dentro de esa nota, nos vemos en la obligación de evaluar de forma cuantitativa este componente, aunque no lo consideramos lo más adecuado

Los alumnos que en 2º curso tengan este módulo pendiente realizarán un trabajo, teórico o práctico, guiado por el departamento para que puedan adquirir los conocimientos y competencias necesarios a lo largo de los dos primeros trimestres.

8.RECURSOS DIDÁCTICOS: LIBROS DE TEXTO Y OTROS MATERIALES

1. Instalaciones: restaurante, comedor, bar, office, almacenes...
2. Maquinaria propia de bar y restaurante: cámaras, microondas, picadora de hielo, armario de vinos, etc.
3. Material propio del bar: cristalería, cubertería, mantelería, loza...
4. Utensilios varios: para realización de coctelería, trabajar en, elaborar batidos, trabajar a la vista del cliente en el comedor...
5. Mobiliario: tableros, mesas, sillas, aparadores, carros...
6. Material propio del restaurante: cristalería, cubertería, loza, mantelería...; utillaje vario como: fuentes, soperas, bandejas...
7. Materias primas: café, leche, refrescos, vinos, aguardientes, licores...
8. Máquina registradora, facturas, comanderos, albaranes...
9. Audio, bibliográfica, proyector...
10. El centro cuenta con la integración de las tecnologías de la información y la comunicación.
11. Siempre y cuando las aulas talleres cuenten con ordenadores, se podrán utilizar para la adquisición de información navegando por Internet y utilizar un programa de gestión de bar y cafetería.

9.MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES

DEPARTAMENTO DIDÁCTICO DE: Formación Profesional Básica.	
Aspecto considerado	Breve explicación, en caso afirmativo

Establecimiento de distintos niveles de profundización de los contenidos.	Adaptación de los materiales (cuadernillos y otras actividades) al nivel inicial del alumnado, simplificando o ampliando los contenidos y modificando el tipo de actividad en función de las necesidades.
Selección de recursos y estrategias metodológicas.	Diversidad de recursos (ordenadores, proyecciones, pizarra digital, vídeos y películas, cuadernillos para trabajo individual, libros de consulta, etc.), utilización de materiales didácticos para facilitar la adquisición de los contenidos, metodologías (trabajo individual y en equipo, dinámicas de grupo, juegos, trabajos de investigación, proyecciones, etc.) y agrupamientos (trabajo individual, en pequeño y en gran grupo) en función de las necesidades del alumnado, trabajo en grupos cooperativos, siguiendo la metodología del aprendizaje cooperativo y con grupos interactivos según la metodología del aprendizaje dialógico.
Adaptación de materiales curriculares.	Selección y adaptación de materiales adecuados al nivel de comprensión o expresión. Variados recursos didácticos y diferentes metodologías.
Diversificación de estrategias, actividades e instrumentos de evaluación de los aprendizajes.	Adaptación de los cuadernillos y otras actividades, así como de las pruebas objetivas. Para evaluar los aprendizajes se tiene en cuenta el nivel con el que parte el alumno/a así como sus cualidades y capacidades, variando el nivel de exigencia.
Actividades específicas con la profesional de pedagogía terapéutica	Trabajo dentro del aula para fomentar la educación inclusiva.

10. LAS ESTRATEGIAS DE ANIMACIÓN A LA LECTURA Y AL DESARROLLO DE LA EXPRESIÓN 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.

11.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 ell@s 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.

12. LAS 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 dos servicios semanales de restaurante en donde trabajan de forma transversal todos los módulos y desde el 2º trimestre realizan también un servicio semanal de cafetería.

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

13.LOS PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y REVISIÓN DE LOS PROCESOS Y LOS 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.B. Estas reuniones tienen una frecuencia semanal y sirven para:

1. Evaluar el grado de consecución de los objetivos.
2. Evaluar el desarrollo de las programaciones.
3. Adaptar los contenidos a las necesidades e inquietudes del grupo.
4. Establecer nuevas estrategias metodológicas.

5. Establecer pautas comunes para la regulación de conflictos.
6. Analizar el proceso de enseñanza-aprendizaje de cada alumno/a de forma individual, así como de sus necesidades concretas.
7. Elaboración de medidas añadidas de atención a la diversidad.
8. Coordinación de todo el profesorado que imparte clase al grupo.
9. Compartir materiales entre los/as profesores/as y tutores/as.
10. 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.