



DEPARTAMENTO DE HOSTELERÍA, TURISMO Y ECONOMÍA

Título Profesional Básico en Cocina y Restauración

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO PROFESIONAL:

Atención al Cliente

Curso académico 2024 -2025

Duración del módulo: 60 Horas

Código: 3005

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

2º Curso del Ciclo Profesional Básico en Cocina y Restauración

Profesora ELENA MARRAS VIZOSO



Indice

1.Introducción 4

2.- Contextualización 4

3.-Relación de la programación, con la legislación vigente y los niveles de concreción curricular. 4

4.- Acceso a la formación profesional básica 5

5.-Identificación del título 6

6.- Perfil profesional 6

6. 1.- Competencia general del título. 6

6.2. Competencias del título. 7

6.3. Relación de cualificaciones y unidades de competencia del catalogo nacional de cualificaciones profesionales incluidas en el titulo 8

6.3.1.- Contribución del modulo a la competencia de aprender a aprender.

6.3.1.1-Cualificaciones profesionales completas. 10

6.3.2.-Cualificaciones profesionales incompletas 10

6.4.-Entorno profesional 11

6.5.- Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes 11

6. 6.- Prospectiva del sector o de los sectores relacionados con el título: 11

7.-Enseñanzas de ciclo formativo 12

7. 1.- Objetivos generales del título. 12

7. 2.-Módulos profesionales 14

8.- Presentación del módulo 14

8. 1.- Contribución del modulo para adquirir la competencia general del titulo 14

8.2.-Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación 15

8.3.-Contenidos básicos 16



8. 4.-Orientaciones	pedagógicas
.....	17
9.-Metodología
17	
9. 1.- Educación en valores
.....	17
9.2.-Metodología general
18	
9. 3.-Metodología específica
18	
10.-Materiales, libros y recursos didácticos
19	
10.1.-Recursos de los alumnos.
19	
10.2.-Recursos del profesor
19	
10.3.-Recursos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación.....	20
11.-Estándares de aprendizaje
20	
12.-Evaluación
20	
13.-Procedimientos e instrumentos de evaluación.....	
21	
14.-Criterios de calificación
21	
15.-Criterios de recuperación y promoción
23	
15.1.-Criterios de recuperación
25	
15.2.-- Actividades para la recuperación del módulo no superado.....	23
15.2.-Convocatorias y criterios de recuperación
24	
15.3.-Criterios de promoción y certificación
24	
15.4.-Medidas excepcionales en la evaluación.....	25
16.- Reclamación a las decisiones de evaluación trimestrales.
25	
17.-Atención a la diversidad
25	
17.1.-Medidas de atención a la diversidad
26	
17.1.1.-Medidas de carácter ordinario
26	



17.1.2.-Medidas para alumnado de NEE	27
17.1.3.-Medidas para el alumnado de Altas capacidades intelectuales.	27
18.-Medidas previstas para estimular el interés,el habito de la lectura y la capacidad de expresarse en público	28
18.1-Competencia lingüística:	28
18.2.- La Expresión oral: expresarse correctamente en público.....	29
19.-Plan de acción tutorial	29
19.1.-Funciones del profesor tutor	30
19.2.-Objetivos de la tutoría	31
20.- Indicadores de logro para evaluar la practica docente	31
20.1.-Evaluación de las programaciones didácticas:	31
20.2.-Evaluación de la Concreción Curricular:	32
21.-Criterios indicadores para la evolución del aprendizaje del alumnado.....	32
22.-Temporalización	33
22.1.-Distribución temporal:	34
23.-Unidades didácticas	34
U.D.1-Atención al cliente . 10 horas	34
U.D.2- Venta de productos y servicios. 20 horas	35
U.D.3.-Información al cliente. 20 horas	36
U.D.4 Tratamiento de reclamaciones.10 Horas	37
24.-Actividades extraescolares y/o complementarias	38
25. Procedimiento sobre seguimiento de las programaciones.....	41



1.Introducción

La programación didáctica que se desarrolla a continuación corresponde al **Atención al Cliente** va dirigida al alumnado del **Título Profesional Básico en Cocina y Restauración**, perteneciente a la Familia Profesional de "Hostelería y Turismo".

La FP Básica sustituye a los PCPI, o Programas de Cualificación Profesional Inicial, de manera que, aunque forma parte de la Formación Profesional del nuevo Sistema Educativo, se inscribe dentro de la formación básica (ESO) porque el alumnado puede empezar estos estudios con 15 años.

Esta dualidad conduce a una organización similar a los ciclos formativos habituales de formación profesional. Se impartirán módulos de FP, correspondientes a Nivel 1 de certificados de profesionalidad, y también se establecen módulos comunes relacionados con la Comunicación y las Ciencias Sociales y Aplicadas para que el alumnado adquiera las competencias del aprendizaje permanente.

2.- Contextualización

El IES Leopoldo "Clarín" está situado en el barrio de Otero en Oviedo. Su área de influencia para el alumnado de ESO, Bachillerato y FP, abarca el propio barrio de S. Lázaro, Sto. Domingo y parte del parque de Invierno, además de acoger alumnos y alumnas de la zona peri urbana de la ciudad, principalmente de Tudela de Veguín, Latores y San Esteban de las Cruces.

El ámbito de influencia para el alumnado que cursa el Ciclo de FP Básica de Cocina y Restauración, es regional ya que lo oferta junto al IES DE LLanes. Pueden acceder con el Consejo Orientador si son alumnos o alumnas escolarizados.

El perfil de alumnado se corresponde con alumnos y alumnas que tienen fracaso escolar, desmotivación y esta es la vía para que consigan si es posible el Título de graduado en educación secundaria obligatoria. Acceden también alumnos y alumnas de necesidades educativas especiales, a los que independientemente del tipo de discapacidad las adaptaciones no son significativas.

El currículo de FP Básica de Cocina y Restauración promueve los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de personas con discapacidad.



3.-Relación de la programación, con la legislación vigente y los niveles de concreción curricular.

La programación que se presenta se ha realizado teniendo en cuenta la normativa que se enumera a continuación:

- **Resolución de 16 de mayo de 2018, de la Consejería de Educación y Cultura**, por la que se aprueba el calendario de actuaciones y se concretan otros aspectos del procedimiento de admisión del alumnado, en centros docentes no universitarios públicos y privados concertados del Principado de Asturias, para cursar ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el año académico 20182019.
- ✦ **Decreto 49/2016, de 10 de agosto**, por el que se regula la ordenación y se establece el currículo de quince ciclos de Formación Profesional Básica en el Principado de Asturias.
- ✦ **Resolución de 26 de junio de 2015, de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte**, por la que se regulan determinados aspectos de las enseñanzas de formación profesional básica en el Principado de Asturias
- ✦ **El Real Decreto 127/2014, de 24 de febrero**, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo
- ✦ **La Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE)**, en su 10 apartado tres del artículo único, introduce el apartado 10 en el artículo 3 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y crea los ciclos de Formación Profesional Básica dentro de la Formación Profesional del sistema educativo, como medida para facilitar la permanencia de los alumnos y las alumnas en el sistema educativo y ofrecerles mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional. Estos ciclos incluyen, además, módulos relacionados con 15 los bloques comunes de ciencias aplicadas y comunicación y ciencias sociales que permitirán a los alumnos y las alumnas alcanzar y desarrollar las competencias del aprendizaje permanente a lo largo de la vida para proseguir estudios de enseñanza secundaria postobligatoria.
- ✦ **Resolución de 18 de junio de 2009, de la Consejería de Educación y Ciencia**, por la que se regula la organización y evaluación de la FP del sistema educativo del Principado de Asturias.
- ✦ **La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional**, establece en su artículo 12 que las Administraciones Educativas podrán realizar ofertas formativas adaptadas a las necesidades específicas de los jóvenes con fracaso escolar, personas con discapacidad, minorías étnicas, parados de larga duración y, en general, personas con riesgos de exclusión social, y que dichas ofertas, además de incluir módulos asociados al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, podrán incorporar módulos apropiados para la adaptación a las necesidades específicas del colectivo beneficiario.

4.- Acceso a la formación profesional básica

Está dirigida a alumnos que hayan cursado el 1º ciclo de la ESO y que no están en condiciones de promocionar al 4º curso (o, excepcionalmente, al 3º curso) y se accede a propuesta del equipo docente o consejo



orientador. La FP Básica sustituye a los PCPI, o Programas de Cualificación Profesional Inicial, de manera que, aunque forma parte de la Formación Profesional del nuevo Sistema Educativo, se inscribe dentro de la formación básica (ESO) porque el alumnado puede empezar estos estudios con 15 años. El acceso a los ciclos de Formación Profesional Básica requerirá el cumplimiento simultáneo de las siguientes condiciones:

- Tener cumplidos quince años, o cumplirlos durante el año natural en curso, y no superar los diecisiete años de edad en el momento del acceso ni durante el año natural en curso.
- Haber cursado el primer ciclo de Educación Secundaria Obligatoria o, excepcionalmente, haber cursado el segundo curso de la Educación Secundaria Obligatoria.
- Haber propuesto el equipo docente a los padres o tutores legales la incorporación del alumno a un ciclo de Formación Profesional Básica.

Las Administraciones educativas podrán establecer criterios de admisión, según la oferta de plazas existente. Si hay plazas suficientes, deben contemplar la opción de completar los grupos con personas que superen los 17 años y que no tengan título de FP u otro que acredite estudios secundarios completos.

5.-Identificación del título

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

- Denominación: Cocina y Restauración.
- Nivel: Formación Profesional Básica.
- Duración: 2.000 horas
- Familia Profesional: Hostelería y Turismo.
- Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

6.- Perfil profesional

6.1.- Competencia general del título.

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.

6.2. 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:

- a) Realizar las operaciones básicas de recepción, almacenamiento y distribución de materias primas en condiciones idóneas de mantenimiento hasta su utilización, a partir de las instrucciones recibidas y los protocolos establecidos.
- b) Poner a punto el lugar de trabajo, preparando los recursos necesarios y lavando materiales, menaje, utillaje y equipos para garantizar su uso posterior en condiciones óptimas higiénico-sanitarias.
- c) Ejecutar los procesos básicos de pre-elaboración 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 preservación 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.

6.3- Relación de cualificaciones y unidades de competencia del catálogo nacional de cualificaciones profesionales incluidas en el título.

6.3.1.-CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LA COMPETENCIA DE APRENDER A APRENDER

Se trata de trabajar la competencia y actitudes para seguir **aprendiendo** de forma autónoma a lo largo de la vida. “**Aprender a aprender** supone disponer de habilidades para iniciarse en el aprendizaje y ser capaz de continuar **aprendiendo** de manera cada vez más eficaz y autónoma de acuerdo a los propios objetivos y necesidades.

Esta competencia tiene dos dimensiones fundamentales. Por un lado, la adquisición de la conciencia de las propias capacidades (intelectuales, emocionales, físicas), del proceso y las estrategias necesarias para desarrollarlas, así como de lo que se puede hacer por uno mismo y de lo que se puede hacer con ayuda de otras personas y/o recursos. Por otro lado, disponer de un sentimiento de competencia personal, que redunde en la motivación, la confianza en uno mismo y el gusto por aprender. Significa ser consciente de lo que se sabe y de lo que es necesario aprender, de cómo se aprende, y de cómo se gestionan y controlan de forma eficaz los procesos de aprendizaje, optimizándolos y orientándolos a satisfacer objetivos personales. Requiere conocer las propias potencialidades y carencias, sacando provecho de las primeras y teniendo motivación y voluntad para superar las segundas desde una expectativa de éxito, aumentando progresivamente la seguridad para afrontar nuevos retos de aprendizaje.



Un alumno que sea competente para aprender a aprender, ante una necesidad nueva para adquirir conocimientos relacionados con su trabajo, no solo será capaz de buscar los recursos adecuados para su adquisición, sino que dispondrá de la mejor actitud para el aprendizaje. El alumno que no haya adquirido esta competencia, se verá en la necesidad de buscar centros de formación específicos, destinar horas de trabajo para buscar apoyo, etc. , y es que, para aprender unos contenidos específicos, nada como querer uno mismo y tener capacidad para captarlos.

DESCRIPTORES

A/ Tener conciencia de las propias capacidades y conocimientos:

1. Ser consciente de las propias capacidades (intelectuales, emocionales y físicas).
2. Conocer las propias potencialidades y carencias. Sacar provecho de las primeras y motivarse a superar las segundas
3. Tener conciencia de las capacidades de aprendizaje: atención, concentración, memoria, comprensión y expresión lingüística, motivación de logro, etc.

B/ Gestionar y controlar las propias capacidades y conocimientos:

1. Plantearse preguntas
2. Identificar y manejar la diversidad de respuestas posibles
3. Saber transformar la información en conocimiento propio.
4. Aplicar los nuevos conocimientos y capacidades en situaciones parecidas y contextos diversos.
5. Aceptar los errores y aprender de los demás.
6. Plantearse metas alcanzables a corto, medio y largo plazo.
7. Ser perseverantes en el aprendizaje.
8. Administrar el esfuerzo, autoevaluarse y autorregularse.
9. Afrontar la toma de decisiones racional y críticamente.
10. Adquirir responsabilidades y compromisos personales.
11. Adquirir confianza en sí mismo y gusto por aprender.

C/ Manejar de forma eficiente un conjunto de recursos y técnicas de trabajo intelectual:

1. Obtener un rendimiento máximo de las capacidades de aprendizaje con la ayuda de estrategias y técnicas de estudio:
2. Observar y registrar hechos y relaciones.
3. Ser capaz de trabajar de forma cooperativa y mediante proyectos
4. Resolver problemas.
5. Planificar y organizar actividades y tiempos.
6. Conocer y usar diferentes recursos y fuentes de información



METODOLOGÍA

A partir de unos cuestionarios diferenciados por competencias, diseñados por el Ministerio de educación para la FP, se irá trabajando esta competencia a través de la autoevaluación y coevaluación del alumnado en el aula. En el aula

CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LAS COMPETENCIAS SOCIALES Y CÍVICAS

En la FP este tipo de competencias se relacionan con las habilidades sociales tan necesarias para desarrollar la actividad profesional en un ambiente socialmente adecuado. Es por ello que el ahora alumnado que en un futuro recale en un puesto de trabajo específico, se le requerirá que sea competente socialmente hablando, y que sea capaz de mostrar destrezas en relación a la inteligencia emocional que le conviertan en un pilar básico y que incentive a sus propios compañeros. Ser socialmente eficiente en una empresa, se ha convertido en los últimos años en uno de los principales puntos diferenciales que promocionan a unos trabajadores en detrimento de otros. Son los trabajadores que muestran una mayor capacidad de relacionarse con sus compañeros, o que están siempre de buena disposición ante situaciones adversas los que son preferidos por los responsables de recursos humanos de las empresas actuales. Las personas introvertidas e individualistas, son en cambio vistas como elementos de rupturas en la cohesión global de la empresa por lo que son menos deseados y ven peligrar así sus puestos de trabajo de manera más constante. Ser buenos ciudadanos es también una competencia que los estudiantes de los ciclos formativos deben de continuar cultivando durante su paso por estos estudios de formación. Y es que para determinados puestos de trabajo el ser una buena persona, honrada e íntegra, constituye el principal motivo de contratación.

6.3.1.1-Cualificaciones profesionales completas

- a) Operaciones básicas de cocina H0TR0108 Real Decreto 1376/2008, de 1 de agosto, modificado por Real Decreto 619/2013, de 2 de agosto, 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 H0TR0208 Real Decreto 1376/2008, de 1 de agosto, modificado por Real Decreto 619/2013, de 2 de agosto, que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - UCO257_1: Asistir en el servicio de alimentos y bebidas.
 - UCO258_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas.

6.3.2.-Cualificaciones profesionales incompletas

- a) Operaciones básicas de catering H0T325_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 las operaciones de limpieza y de higiene general en equipos e instalaciones y de apoyo a la recepción 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.

6.4.-Entorno profesional

Este profesional ejerce su actividad por cuenta ajena en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector de la hostelería, en establecimientos de restauración, bares, cafeterías, en tiendas especializadas en comidas preparadas y en empresas dedicadas al almacenamiento, envasado y distribución de productos alimenticios. También puede trabajar por cuenta propia en pequeños establecimientos de los subsectores de hostelería y restauración tradicional, moderna o colectiva.

6.5.- Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes

Ayudante o auxiliar de cocina.

Ayudante de economato de unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.

Auxiliar o ayudante de camarero en sala.

Auxiliar o ayudante de camarero en bar-cafetería.

Auxiliar o ayudante de barman.

Auxiliar o ayudante de cocina en establecimientos donde la oferta esté compuesta por elaboraciones sencillas y rápidas (tapas, platos combinados, etc.).

Ayudante de economato de unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.

6.6.- Prospectiva del sector o de los sectores relacionados con el título:

Las Administraciones educativas tendrán en cuenta, al desarrollar el currículo correspondiente, las siguientes consideraciones:

a) Las actividades relacionadas con las actividades realizadas en la cocina y el servicio están sometidas a cambios debido a los hábitos de vida de los consumidores.

b) Las implicaciones dimanadas del hecho de que España es un destino turístico tradicional, los hábitos de vida de los españoles están cambiando a gran velocidad. La incorporación de la mujer al trabajo remunerado, la proliferación de hogares de un solo individuo, la lejanía a los puestos de trabajo, son, entre otros, factores que inciden directamente sobre el consumo de alimentos fuera del hogar.



- c) Las cadenas de restauración rápida, restauración moderna, restaurantes temáticos o “neorestauración”, así como cocina para colectividades, son el subsector que mayor crecimiento está experimentando, al tiempo que se espera que se mantenga los próximos años. En el lado contrario, el mercado apunta a un estancamiento de los restaurantes tradicionales y de lujo, así como una evolución discreta de la cocina “de autor”.
- d) La necesidad de manejar grandes volúmenes de servicio, concentrado en lapsos de tiempo cortos, incide directamente en las técnicas productivas y en la nueva maquinaria especializada que debe emplearse.
- e) Como consecuencia de lo anterior, el sector reclama un número importante de profesionales de la cocina y se hacen imprescindibles las actitudes favorables hacia la autoformación y hacia la responsabilidad, tanto en lo referido a la importancia de la seguridad, la higiene y la calidad, como a la posición que supone una tarea en un entorno organizativo de estandarización creciente.
- f) El manejo efectivo de lenguas extranjeras es un aspecto importante que se debe tener en cuenta en la formación de los profesionales dedicados al servicio al cliente.

7.-Enseñanzas de ciclo formativo

7.1.- Objetivos generales del título.

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, 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.

7.2.-Módulos profesionales

Los módulos de este ciclo formativo, son los que a continuación se relacionan:

- 3034. Técnicas elementales de preelaboración.
- 3035. Procesos básicos de producción culinaria.
- 3036. Aprovisionamiento y conservación de materias primas e higiene en la manipulación.
- 3037. Técnicas elementales de servicio.
- 3038. Procesos básicos de preparación de alimentos y bebidas.
- 3039. Preparación y montaje de materiales para colectividades y catering.
- 3005. Atención al cliente.
- 3009. Ciencias aplicadas I.
- 3042. Ciencias aplicadas II.
- 3011. Comunicación y sociedad I.
- 3012. Comunicación y sociedad II.
- 3041. Formación en centros de trabajo.

8.- Presentación del módulo

Ciclo Formativo: Cocina y Restauración.

Módulo Profesional: Atención al Cliente.

Grado: Básica.

Familia profesional: Hostelería y Turismo

Duración del módulo: 60 horas (64 sesiones de 55 min.)

Referente europeo: CINE-3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Tipo de módulo: asociado UC1329_1Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada al cliente.



8.1.- Contribución del módulo para adquirir la competencia general del título

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

- Comunicación con el cliente.
- Información del producto como base del servicio.
- Atención de reclamaciones

8.2.-Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

Explicación por parte del profesor de todo lo pendiente del curso pasado, elaborando posteriormente el alumno tales conocimientos.

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

Criterios de evaluación:

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

2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.



- g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas. h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

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

Criterios de Evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

8.3.-Contenidos básicos

1. Atención al cliente:



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

2. Venta de productos y servicios:

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

3. Información al cliente:

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

4. Tratamiento de reclamaciones:

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

8.4.-Orientaciones pedagógicas

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

9.-Metodología

9.1.- Educación en valores

En este módulo se incluirán algunos **TEMAS TRANSVERSALES** dada la importancia que tienen hoy en día en nuestro sistema educativo:

1. **Educación para la convivencia:** Se fomentará el dialogo y el respeto entre todos los alumnos de la clase, y por extensión con el resto de la comunidad educativa. Se fomentará en el trabajo diario en el obrador así como la participación activa de los alumnos y la exposición libre y argumentada de sus opiniones.
2. **Educación para la salud en la alimentación:** A partir del concepto global de salud como estado de bienestar físico, mental y social, se pretenderá adquirir un conocimiento de los alimentos, de sus principales materias primas, aquellas que son básicas en éste módulo y sus aplicaciones principales e inmediatas, sobre todo para una educación sana sobre alimentación.
3. **Educación para la igualdad:** Al trabajar en el obrador diariamente con sectores de población minoritarios: " menores " " extranjeros " " mujeres"... se potenciará el "respeto " y el trabajo en " igualdad " entre todos los alumnos de la clase.
4. **Educación ambiental:** Se ha planteado en el trabajo diario del obrador el reciclaje de basuras, de tal forma, que diariamente se vayan concienciando, del reciclaje de los distintos tipos de residuos, como verdaderos ciudadanos, que viven totalmente integrados en la sociedad, y que actualmente es una de las demandas más urgentes por parte de los ayuntamientos.
5. Asimismo, tendrán un tratamiento transversal las competencias relacionadas con la **comprensión lectora**, la **expresión oral y escrita**, la **comunicación audiovisual** y las **Tecnologías de la Información, el Aprendizaje y la Comunicación**.

9.2.-Metodología general

La metodología a emplear para alcanzar los objetivos del módulo es la siguiente:

- Motivar y potenciar las cualidades fundamentales que caracterizan la capacidad natural humana para aprender. Educando a los alumnos/as a aprender a: estudiar, analizar, sintetizar, hacer en términos positivos y normativos.



- Potenciar la dinámica de trabajo en equipo en búsqueda de la eficiencia.
- Partir de los conceptos y fundamentos básicos para ir introduciendo los más complejos.
- Dar una visión unitaria de cada unidad didáctica.
- Recordar algunas cuestiones imprescindibles, en aquellas unidades didácticas que así lo precisen.
- Presentar los conceptos con la máxima claridad posible, explicando su función.
- Describir, proponer y exponer ejemplos teórico-prácticos.

9.3.-Metodología específica

Por medio de presentaciones audio-visuales motivaremos a los alumnos/as al inicio de las diferentes unidades. Por medio de preguntas y respuestas relacionadas motivaremos a los alumnos/as al inicio de las diferentes sesiones, y detectaremos puntos previos.

Al comienzo de cada sesión se realizará una explicación teórica partiendo de una introducción y definiciones del tema a tratar, seguido de las reglas higiénico-sanitarias a utilizar.

Después de cada explicación teórica se realizará algún ejercicio escrito u oral para asegurar la comprensión de los contenidos.

Se expondrán las propuestas de elaboración para su realización en el aula taller.

Durante las clases y en casa los alumnos realizarán ejercicios prácticos, simulando diálogos cliente-vendedor, potenciando de esta manera la expresión oral y corporal.

10.-Materiales, libros y recursos didácticos

Los recursos materiales se refieren a cualquier instrumento u objeto que se utilice en las actividades escolares, bien sea con el fin de comunicar contenidos para su aprendizaje o para favorecer y orientar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Los recursos que he previsto utilizar son los siguientes:

10.1.-Recursos de los alumnos.

- Plataforma Teams y correo 365.
- Libro de texto: Atención al cliente. María Palomo Martínez. Ed. Paraninfo
- Fotocopias con material de ampliación para completar el contenido de algunas unidades de trabajo.
- Libreta del alumno.
- Bolígrafo
- Documentos relacionados con la atención al cliente: hojas de reclamaciones...
- Uniforme completo de camarero . En cumplimiento de la normativa estatal RD 109/2010 de 5 de febrero en cuanto a la Seguridad e Higiene en la manipulación de alimentos y de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, y siguiendo las directrices marcadas en el currículo



del CF de FPB de Cocina y Restauración, que establece que los uniformes de trabajo deben ser lavados cada día, a más de 60°C el departamento didáctico de este centro educativo establece la siguiente uniformidad para el alumnado de 2º curso de dicho CF:

- 1pantalón (uno negro y otro....) con bolsillos.
- 2 delantales con peto de color negro y blanco
- Zapatos negros.
- 2 chaquetillas de cocina de manga larga negra.
- 2Gorros de seta o champiñón, negro
- 2 Picos, negro • 2Paños de cocina.

10.2.-Recursos del profesor

Libros de consulta:

- Manual de Atención al cliente de Paraninfo
- Material de videoteca relacionado con la materia.



-
-

Cuadernos de trabajo.

Se trabajará con aquellos que sean precisos, para una realización conjunta y/o alterna de las prácticas que lleven a cabo los alumnos.

- Medios audiovisuales: televisor, video, Dvd, prensa, revistas especializadas, etc.

10.3.-Recursos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación.

Medios informáticos para poder trabajar y al mismo tiempo ponerse en contacto con el profesor del módulo en caso de un posible confinamiento, a fin que este pueda mandarle la información necesaria para seguir en el proceso de aprendizaje.

Internet es una ventana abierta innumerables ofertas de información adicional a la que el centro ya proporciona. A continuación expongo algunas de las webs relacionadas con el módulo:

- Plataforma Teams y correo 365
- www.gestionrestaurantes.com
- www.marketinggastronomico.com
- www.ocu.es
- eho.enespanol.com consejos-mejorar-ser-icio-cliente-restaurantes- manera
- www.cultura-detalle.es/?dl_id=23
- restaurantedeexito.wordpress.com/.../10-pasos-para-un-buen-servicio-deatencion-al-cliente/
- www.crecenegocios.com/servicio-al-cliente-en-un-restaurante/

11. Estándares de aprendizaje

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

12.-Evaluación

El objetivo de la evaluación es valorar las capacidades obtenidas por los alumnos durante el proceso de enseñanza- aprendizaje, recogiendo la información necesaria para realizar las consideraciones precisas de orientación y toma de decisiones.



-
-

A medida que avanza el proceso y para que el profesor conozca la evolución de los alumnos y la posible atención individualizada que puedan necesitar, la realizaremos a través de:

Participación activa del alumno en el aula y en los trabajos en grupo.

Observación del trabajo personal por medio de la corrección sistemática en el Aula de aplicación abierta al público y de su cuaderno de trabajo.

- Realización de ejercicios teóricos y prácticos de los contenidos de la unidad cuando se precise.
- Auto-evaluación de alumno por medio de la corrección del propio cuaderno y de los trabajos en grupo.
- Se informará del proceso de enseñanza aprendizaje de cada alumno, a los padres y demás profesores de manera oral, o por escrito si fuese necesario (en agenda o por carta).

13.-Procedimientos e instrumentos de evaluación

El trabajo realizado en las clases prácticas y en las que, partiendo de un supuesto, se irán realizando las modificaciones necesarias para que el alumnado practique todos los contenidos del módulo, al ser evaluación continua. Al término de cada sesión el alumno entregará cada una de las prácticas realizadas. La calificación del trabajo de clase se realizará comprobando la realización de todas las modificaciones propuestas. Se tomará como base la siguiente escala:

- Realización correcta: 10 puntos
- Realización parcialmente correcta: 5 puntos
- Realización incorrecta: 0 puntos

El alumnado realizará también un examen con un supuesto teórico/práctico relacionado con los contenidos del módulo. Basado en preguntas tipo test y respuestas cortas.

La aplicación del proceso de evaluación continua del alumno/a requiere su asistencia regular a clase y a las actividades programadas por el módulo.

14.-Criterios de calificación

Contenido: **Conceptual**

Puntuación máxima: **3,5 puntos**

- 1,75 corresponderán a los ejercicios realizados en clase.
- 1,75 corresponderán al examen teórico.

Criterios de calificación:

- Las pruebas podrán consistir, dependiendo de los temas a evaluar, en: exámenes de temas para su desarrollo, exámenes con preguntas para responder brevemente o exámenes tipo test.



-
-
- Se tendrán en cuenta los trabajos o actividades realizadas y entregadas o expuestas en el aula.
- Se dará la alternativa de hacer un examen oral que sustituya a los escritos.
- Mostrar una actitud positiva y colaborativa con la realización de las pruebas.
- Cumplir y respetar los plazos asignados para el desarrollo de las actividades.
Las pruebas escritas deben de ser legibles para el examinador, siendo nulas en caso contrario.
Los exámenes escritos deberán ser con bolígrafo de tinta negra o azul.
- Las respuestas deben de ser claras y con una secuencia lógica del tema a tratar.
- No acceder al espacio de realización de las pruebas con ningún dispositivo móvil, reproductor de música o material que no sea el necesario para la realización de las mismas, pudiendo ser éste motivo de descalificación.
- Lista de control de ejercicios realizados: Elaboración de mapas conceptuales, esquemas, análisis de procedimientos de elaboraciones representativas, etc.
- Lista de observación de dinámicas: Participación en debates, preguntas y respuestas, etc.
- En caso de limitación de la presencialidad, se realizarán on line tanto ejercicios como exámenes teóricos.

Contenido: **Procedimental**

Puntuación máxima: **6,5 puntos**

- 4 corresponderán a los trabajos prácticos realizados en clase -
2'5 corresponderán al examen práctico.

Criterios de calificación:

- Pruebas orales: Para verificar la comprensión de la tarea asignada.
- Pruebas escritas: Para verificar la secuenciación de los procesos de ejecución de la elaboración asignada.
- Pruebas prácticas: Para verificar la adquisición de las competencias técnicas desenvueltas.
- Lista de control de tareas y ejercicios realizados: Trabajo diario en el taller, recogida de la tarea asignada a cada alumno o alumna, etc.
- Mostrar una actitud positiva y colaboradora con la realización de las pruebas.
- Las pruebas escritas deben de ser legibles para el examinador, siendo nulas en caso contrario.
- Los exámenes escritos deberán ser con bolígrafo de tinta negra o azul.
- Las respuestas deben de ser claras y con una secuencia lógica del tema a tratar.
- No acceder al espacio de realización de las pruebas con ningún dispositivo móvil, reproductor de música o material que no sea el necesario para la realización de las mismas, pudiendo ser éste motivo de descalificación.
- Se tendrán en cuenta los trabajos o actividades realizadas y entregadas o expuestas en el aula.
- Acudir a clase diaria y al espacio de la realización de las pruebas adecuadamente uniformado y equipado si éste fuera el caso. (uniformidad completa).



-
-
- Cumplir los criterios de seguridad e higiene pautados a inicio de curso.
- Llegar a clase puntual y preparado para empezar a hacer las tareas.

Otros criterios que serán tomados en cuenta son los expresados en los criterios de evaluación de cada una de las U.D.



15-Criterios de recuperación y promoción

15.1.-Criterios de recuperación

La evaluación podrá resultar negativa respecto a los resultados de aprendizaje previstos. Es por ello que se articularán distintos mecanismos de recuperación respecto al tipo de contenidos con evaluación negativa. Estos criterios serán igualmente aplicables para aquellos alumnos que deseen mejorar sus calificaciones. Las medidas de actuación serán:

- **Contenidos teóricos.** Se realizarán pruebas de recuperación escritas y orales y presentación de trabajos de comprensión de los contenidos que presenten mayor dificultad o no superados.
- **Contenidos prácticos y de asunción de normas de comportamiento:** La evaluación es continua por lo que el alumno deberá realizar las actividades de servicio adecuadamente a lo largo del curso para obtener evaluación positiva y por tanto recuperar evaluaciones negativas precedentes.

15.2.-- Actividades para la recuperación del módulo no superado

La recuperación del alumno o alumna con el modulo pendiente, originara la elaboración de un plan individual de actuaciones dirigido a mejorar su rendimiento, en el plan figuraran;

- Dificultades que tiene
- Aspectos a reforzar
- Causas del problema de aprendizaje
- Opiniones del tutor y del equipo docente
- Actuaciones que se proponen

Se entregara una copia al tutor de este plan de recuperación.

La recuperación ha de enfocarse siempre de manera positiva, para que el alumno seas consciente de su progreso y no considere este plan como una penalización.

Como medidas de mejora y refuerzo, se propondrá al alumno la consulta de texto facilitado por el profesor, así como el visionado de videos y consulta de páginas Web en relación con los temas a recuperar.

Aquellos alumnos que no hubiesen superado alguna de las evaluaciones, dispondrán de una prueba de recuperación después de la última evaluación, y antes de la evaluación final de junio, centrada en los temas específicos de la evaluación a recuperar, el examen será similar al señalado para cada evaluación, debiendo presentar el fichero al día, con todas las elaboraciones realizadas dicho periodo.

Los alumnos que aun habiendo realizado las pruebas de recuperación de alguna evaluación, no hubiesen superado dichas pruebas, podrán realizar la prueba final de junio, y si aun así, no superasen esta, dispondrán de una nueva oportunidad en la convocatoria de septiembre



15.2.-Convocatorias y criterios de recuperación

Convocatorias ordinarias y extraordinarias

Los alumnos y las alumnas tendrán derecho a un máximo de dos convocatorias anuales cada uno de los cuatro años en que puede estar cursando estas enseñanzas para superar los módulos en que esté matriculado, excepto el módulo de formación en centros de trabajo, que podrá ser objeto de evaluación únicamente en dos convocatorias.

Convocatorias para el segundo curso:

- Evaluación final ordinaria en el mes de mayo previa al inicio de la EFE. Para la evaluación final de los módulos cursados en el centro educativo.
- Evaluación final extraordinaria en el mes de mayo. Para el alumnado exento de realización de EFE.
- Evaluación final ordinaria en el mes de junio. Para la evaluación final de EFE y del ciclo formativo.
- Evaluación final extraordinaria en el mes de junio. Para el alumnado con módulos pendientes.
- Evaluación final extraordinaria en el mes de diciembre. Para el alumnado con módulos pendientes o con la EFE pendiente

Los alumnos y las alumnas, sin superar el plazo máximo establecido de permanencia, podrán repetir cada uno de los cursos una sola vez como máximo, si bien excepcionalmente podrán repetir uno de los cursos una segunda vez, previo informe favorable del equipo docente.

Los alumnos con NEE asociados a discapacidad podrán cursar las actividades programadas para un mismo módulo profesional **un máximo de cuatro veces y a presentarse a la evaluación y calificación un máximo de seis veces.**

15.3.-Criterios de promoción y certificación

- El alumno o la alumna podrá promocionar a segundo curso cuando los módulos profesionales asociados a unidades de competencia pendientes no superen el 20% del horario semanal; no obstante, deberá matricularse de los módulos profesionales pendientes de primer curso. El departamento didáctico y el profesor de la materia deberán organizar las consiguientes actividades de recuperación y evaluación de los módulos profesionales pendientes.
- El módulo de formación en centro de trabajo, con independencia del momento en que se realice, se evaluará una vez alcanzada la evaluación positiva en los módulos profesionales asociados a las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el periodo de formación en centros de trabajo correspondiente.
- En el caso de que los módulos se organicen en unidades formativas de acuerdo con el artículo 9.4 del presente real decreto, dichas unidades podrán ser certificables, siendo válida la certificación en el ámbito de la Administración educativa correspondiente. La superación de todas las unidades



formativas que constituyen el módulo profesional dará derecho a la certificación del mismo, con validez en todo el territorio nacional.

El módulo de FCT integra las calificaciones de la unidad formativa **“Prevención de riesgos laborales”**

15.4.-Medidas excepcionales en la evaluación

Evaluación cuando se pierde el derecho a la evaluación continua

Consecuencias de alcanzar el número máximo de faltas de asistencia permitidas:

Al tratarse de una evaluación sumativa y continua es indispensable la asistencia a clase, permitiéndose un máximo de faltas justificadas o sin justificar del 20% de la duración total de cada módulo según establece el proyecto educativo del centro.

- Al alumnado que no se le pueda aplicar la evaluación continua sólo tendrá opción a un único examen final, basado en contenidos mínimos, y a realizar los trabajos que el profesor estime oportunos para aprobar el módulo. Los criterios de evaluación y los porcentajes de calificación serán los mismos que establezca la programación didáctica para las unidades o bloques de unidades de trabajo.
- Tendrá obligación de asistir a clase, lo que se valorará positivamente al llevar a cabo la calificación final.
- Cuando el alumno esté próximo a alcanzar la cifra establecida, según el contenido en horas del módulo, se pondrá en conocimiento del mismo y su familia mediante carta certificada con acuse de recibo.
- En cuanto a la asistencia a las actividades complementarias programadas serán de total aplicación lo establecido anteriormente, además de las que se consideren oportunas.

16.- Reclamación a las decisiones de evaluación trimestrales.

Conforme a lo establecido en el **artículo 6 del Decreto 249/2007 de 26 de septiembre**, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos del Principado de Asturias, todos los alumnos tienen derecho a una valoración objetiva del rendimiento escolar.

17.-Atención a la diversidad

Para llevar a cabo el proceso de atención al alumnado respetando sus distintos ritmos de aprendizaje y sus condicionantes individuales y personales se atenderá a lo dispuesto en el **Decreto 43/2015 de 10 de junio**.



17.1.-Medidas de atención a la diversidad

17.1.1.-Medidas de carácter ordinario

Entendemos por ordinarias aquellas medidas que, o bien, se llevan a cabo con todo el alumnado, o bien, no suponen modificaciones significativas de los diferentes aspectos del currículo y de la organización del centro. De este modo consideraremos las siguientes:

Adaptaciones en los procedimientos didácticos y en las actividades, mediante:

- Introducción de actividades complementarias.
- Modificación del nivel de complejidad en las actividades previstas.
- Introducir actividades complementarias para los alumnos que lo precisen en las unidades que puedan presentar mayor dificultad.

Adaptaciones en la evaluación:

- Modificando la selección de técnicas e instrumentos.
- Adaptando los instrumentos programados.

Adaptaciones de los objetivos y contenidos:

- Dando prioridad a unos objetivos sobre otros
- Pormenorizando la secuenciación de aquellos contenidos en los que el alumno tenga una mayor dificultad
- Dando prioridad a los contenidos básicos

En todo momento se intentará mantener una atención individualizada para cada uno de los alumnos procurando conocer sus planes de futuro y las dificultades que se encuentran en su formación y aprendizaje.

Los cambios y adaptaciones para los alumnos que muestran un ritmo de aprendizaje más lento que los demás pueden materializarse en:

- la variación de los recursos materiales con los que se presentan los contenidos
- el refuerzo de los logros obtenidos mediante estímulos
- la demostración del valor funcional de los contenidos que se están tratando
- la creación de un clima en el aula en el que el alumno no tema expresar sus dificultades.

Si fueran necesarias adaptaciones curriculares significativas, será necesario un diagnóstico profesional realizado por todo el equipo docente con el asesoramiento del Departamento de Orientación.



17.1.2.-Medidas para alumnado de NEE

Para llevar a cabo este tipo de mediadas extraordinarias se contará con el Programa de atención específica para alumnado con Informe Psicopedagógico del Departamento de Orientación.

En el supuesto de contar con alumnos con necesidades sensoriales, motóricas, etc., también se deberá contar con la ayuda del Departamento de Orientación.

Por tanto, se diseñará la programación didáctica de aula de modo que todos los alumnos puedan aprender.

Para ello:

- Aunque las unidades didácticas han de ser comunes se diversificará en función de las necesidades detectadas, y se procurará que el alumnado desarrolle los contenidos programados adaptados para que adquiera las competencias básicas y los objetivos.
- Las actividades se harán acordes a su nivel de competencia curricular y a sus características.
- Los objetivos y las competencias básicas se tratarán de conseguir a través de diversos medios, por ejemplo, de la práctica de las normas de convivencia, de las actividades extracurriculares, de la colaboración de la familia para que se pueda practicar en casa lo aprendido en el aula etc.
- En cuanto a los contenidos, es preciso analizar aquellos que son fundamentales para todos los alumnos y alumnas, si bien con distintos niveles de consecución
- La metodología versará sobre estrategias que promuevan la construcción social del aprendizaje, la participación activa del alumnado, la motivación, la significatividad y funcionalidad del aprendizaje, la cooperación y colaboración entre los compañeros y la experimentación del éxito del “saber hacer”
- Las actividades de aprendizaje serán graduadas y diversificadas, de modo que exista un amplio menú a través del cual se pueda llegar a los objetivos y alcanzar las competencias básicas. Se diseñarán actividades que impliquen diferentes niveles de dificultad, pero todas relacionadas con los mismos contenidos. Se potenciarán actividades de tipo práctico y repetitivo a fin de que se vayan afianzando los conocimientos.
- Los materiales y recursos didácticos serán variados y adaptados a la diversidad de capacidades y características del alumnado: códigos comunicativos diversos (visuales, verbales, escritos, auditivos, orales...).
- Para mejorar la brecha digital se aceptarán trabajos desde el correo 365 del alumno.

• 17.1.3.-Medidas para el alumnado de Altas capacidades intelectuales

También se puede adaptar el trabajo a alumnos que muestren un progreso rápido en la evolución de sus aprendizajes en relación con sus compañeros:

- Sugiriéndoles actividades que les permitan profundizar en los temas tratados e invitándoles a que decidan en qué casos desean profundizar.
- Ayudando a los compañeros que han mostrado problemas en sus aprendizajes, lo cual contribuye al desarrollo de su capacidad afectiva y cognitiva, pues el tener que mostrar algo a otra persona exige poner en orden las propias ideas.



18.-Medidas previstas para estimular el interés, el hábito de la lectura y la capacidad de expresarse en público

Sin perjuicio de su tratamiento específico en algunas de las materias de la etapa, y en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 42/2015, de 10 de junio, en esta materia se trabajarán distintos elementos transversales de carácter instrumental, uno de los cuales hace hincapié en la adopción de medidas para estimular el hábito de la lectura y mejorar la capacidad de expresarse correctamente en público.

Esta asignatura exige la configuración y la transmisión de ideas e informaciones. Así pues, el cuidado en la precisión de los términos, en el encadenamiento adecuado de las ideas o en la expresión verbal de las relaciones hará efectiva la contribución de esta materia al desarrollo de la competencia en comunicación lingüística, en particular en lo relativo a la expresión y comprensión lectoras y de expresarse en público con corrección. El dominio de la terminología específica de los temas tratados permitirá, además, comprender en profundidad lo que cada uno de ellos aporta a los nuevos aprendizajes.

El uso sistemático del debate y la puesta en común sobre distintos aspectos (por ejemplo, costumbres culturales, hábitos, el papel social de los jóvenes etc.), contribuye también al desarrollo de esta competencia, porque exige ejercitarse en la escucha, la exposición y la argumentación. De la misma manera, el hecho de comunicar ideas y opiniones, imprescindibles para lograr los objetivos relacionados (en este caso) con una visión crítica de las distintas situaciones analizadas, ayuda a fomentar el uso tanto del lenguaje verbal como del escrito.

También la valoración crítica de los mensajes explícitos e implícitos en los medios de comunicación (como, por ejemplo, en la prensa, revistas del sector, manuales), puede ser el punto de partida para leer artículos, tanto en los periódicos como en prensa especializadas, que estimulen de camino el hábito por la lectura.

18.1-Competencia lingüística:

El dominio y progreso de la competencia lingüística se llevará a cabo a través de las siguientes medidas:

- Comunicación oral: escuchar y hablar.
- Comunicación escrita: leer y escribir).
- Realización de tareas de investigación en las que sea imprescindible leer documentos de distinto tipo y soporte.
- Lecturas recomendadas para los trabajos prácticos.
- Plan lector y participación en la lectura en voz alta, leyendo, en todas las sesiones de clase, la parte correspondiente a los contenidos a tratar en esa sesión (del libro de texto o cualquier otro documento usado como recurso), instando al alumno a mejorar aspectos como la velocidad, la entonación, el ritmo, la pronunciación, etc.
- Lectura comprensiva de textos relacionados con el planteamiento y resolución de problemas.



- A partir de la lectura del enunciado de las actividades a desarrollar, obtener la idea principal y parafrasear la cuestión que se propone, para poder dar la respuesta adecuada; esto es particularmente importante en lectura de los enunciados de los ejercicios escritos.
- Uso de distintos soportes y tipologías textuales (textos técnicos, diccionarios, manuales, prensa, internet, etc.).
- Uso de las TIC, con la plataforma Campus.

18.2.- La Expresión oral: expresarse correctamente en público.

La expresión oral se potenciará a través de la realización de actividades que permitan al alumno ejercitarse en la expresión en público, tales como:

- Exposición de temas ante el grupo, con apoyo (en su caso) de imágenes u otras herramientas (PPT, esquemas, guiones, etc.), de las producciones realizadas personalmente o en grupo, sobre alguno de los temas que pueden tratarse en clase.
- Debate constructivo, respetando y aceptando las opiniones de los demás.
- Discusiones razonadas sobre cuestiones contenidas en los textos.
- Comunicar oralmente lo que han leído, parafraseando, reelaborando o interpretando correctamente los contenidos.
- Interacciones orales en grupo de trabajo.
- Elaboración de un guión para presentar la forma de llevar a cabo un supuesto práctico.
- Actividades de trabajo cooperativo para aprender de los otros y con los otros y, sobre todo, para propiciar situaciones de intercambios e interacciones orales.
- Parafrasear oralmente los resultados de las actividades realizadas, utilizando sus propias palabras.
- Presentaciones.
- Explicaciones e informes orales.
- Entrevistas.
- Presentación de materiales, dibujos, fotografías, utensilios, etc., para que el alumno, individualmente o en grupo, describa, narre, explique, razone, justifique y valore el propósito de la información que ofrecen esos materiales.

19.-Plan de acción tutorial

La tutoría constituye un elemento inherente a la actividad docente dentro de un concepto de educación como desarrollo integral de la persona. Implica una relación individualizada con el alumno/a que se dirija al conocimiento y desarrollo de sus actitudes, aptitudes e intereses.



La tutoría ha de ayudar a integrar conocimientos y experiencias de los distintos ámbitos educativos y contribuir también a integrar la experiencia escolar, en general, y la vida cotidiana fuera del entorno escolar. De esta forma se supera la reducción de la educación a mera instrucción o impartición de conocimientos. Todo el profesorado de un grupo está implicado en esta labor. Esta concepción de la tutoría como actividad educativa cooperativa, que compete a todo un equipo docente de un grupo de alumnos/as aconseja, sin embargo, asignar la responsabilidad primera y la coordinación de la acción tutorial a uno de los profesores. Dentro de estos ciclos es de gran importancia la orientación laboral y académica de los alumnos.

19.1.-Funciones del profesor tutor

- Participar en el desarrollo del plan de acción tutorial y en las actividades de orientación, bajo la coordinación del jefe de estudios y en colaboración con el departamento de orientación del instituto.
- Coordinar el proceso de evaluación de los alumnos de su grupo.
- Organizar y presidir la junta de profesores y las sesiones de evaluación de su grupo.
- Facilitar la integración de los alumnos y fomentar su participación en las actividades del instituto.
- Orientar y asesorar a los alumnos sobre sus posiciones académicas y profesionales.
- Encauzar las demandas e inquietudes de los alumnos y mediar, en colaboración con el delegado y subdelegado del grupo, ante el resto de los profesores y del equipo directivo en los problemas que se planteen.
- Coordinar las actividades complementarias para los alumnos del grupo.
- Informar a los padres, a los profesores y a los alumnos del grupo de todo aquello que les concierna, en relación con las actividades docentes y complementarias y con el rendimiento académico.
- Facilitar la cooperación educativa entre los profesores y los padres de los alumnos.
- El tutor de cada grupo asumirá también, respecto al módulo de Formación en Centros de Trabajo las siguientes funciones:
 - La elaboración del programa formativo del módulo, en colaboración con el profesor de formación y orientación laboral y con el responsable designado a estos efectos por el centro de trabajo.
 - La evaluación de dicho módulo, que deberá tener en consideración la evaluación de los restantes módulos del ciclo formativo y, sobre todo, el informe elaborado por el responsable designado por el centro de trabajo sobre las actividades realizadas por los alumnos en dicho centro.
 - La relación periódica con el responsable designado por el centro de trabajo para el seguimiento del programa formativo, a fin de contribuir a que dicho programa se ajuste a la cualificación que se pretende.
 - La atención periódica, en el centro educativo, a los alumnos durante el período de realización de la formación en centros de trabajo, con el objeto de atender a los problemas de aprendizaje que se presenten y valorar el desarrollo de las actividades correspondientes al programa de formación.



19. 2.-Objetivos de la tutoría

- Favorecer la integración y participación del alumnado en la vida del centro.
- Realizar, en la medida de lo posible, el seguimiento personalizado del proceso de aprendizaje de éste.
- Facilitar al alumnado que conozcan y valoren de una manera adecuada sus propias capacidades, motivaciones, intereses y esfuerzo en el aprendizaje.
- Proporcionarles la información suficiente, o los medios para obtenerla, que les facilite la toma de decisiones respecto a su futuro académico y profesional.
- Facilitar la incorporación al mercado de trabajo.
- Planificar y desarrollar el plan de acción tutorial que se programe para cada curso académico.
- Coordinar la respuesta educativa para el alumnado, de manera que se adopten acuerdos que faciliten el proceso de enseñanza y aprendizaje de éste.
- Potenciar la participación de las familias en el desarrollo de sus hijos/as, de forma ajustada a esta etapa educativa.
- Informar a las familias, cuando así lo requieran, del proceso de enseñanza y aprendizaje del alumnado.

20.- Indicadores de logro para evaluar la práctica docente

Este proceso se pretende llevar a cabo a través de dos secuencias de evaluación:

20. 1.-Evaluación de las programaciones didácticas:

Mensualmente se cumplimentará un documento para el seguimiento de la programación didáctica que comprenderá:

- Oportunidad de la selección, distribución y secuenciación de los contenidos de cada módulo.
- Idoneidad de los métodos empleados.
- Idoneidad de los materiales didácticos y de las actividades propuestas.
- Adecuación de los criterios de evaluación.

Este seguimiento se realizará a la terminación de cada unidad didáctica o de cada bloque de de unidades didácticas. Posteriormente se trasladará a la hoja de seguimiento mensual coordinada por la jefatura de departamento, donde, siguiendo los diferentes apartados, se especificarán las posibles dificultades encontradas y las eventuales variaciones o adaptaciones propuestas, así como, cuantas observaciones se consideraran oportunas.



Al final de cada curso escolar, la jefatura de departamento, con estos informes y a la vista de las diferentes actas de las reuniones de departamento, elaborará una memoria final que recogerá:

- las programaciones didácticas y su aplicación en el aula.
- El proceso de enseñanza y la práctica docente
- El funcionamiento interno del departamento durante el curso.

20.2.-Evaluación de la Concreción Curricular:

En el mes de junio y coincidiendo con la finalización del curso el Departamento evaluará su contribución haciendo hincapié en los siguientes puntos:

- Idoneidad de los itinerarios académicos propuestos.
- Racionalidad de los espacios y de la organización del horario escolar.
- Funcionamiento de la orientación académica y profesional de los alumnos.
- Resultados derivados de la aplicación de los procedimientos de evaluación, normas y del Reglamento de Régimen Interno.

21.-Criterios indicadores para la evolución del aprendizaje del alumnado

En cuanto al control del grado de consecución del proceso de enseñanza aprendizaje con el alumnado se evaluará:

Transferencia de lo aprendido:

- Muestra niveles de desarrollo en habilidades cognitivas, de comunicación y de interacción social.
- Muestra habilidad para escuchar en diferentes escenarios y situaciones.
- Muestra motivación y compromiso personal con la transferencia de lo aprendido, y hacerlo de manera creativa.
- Muestra que tiene habilidad para aplicar lo aprendido en un contexto a nuevos contextos.
- Muestra soltura y destreza en la consecución de los supuestos prácticos.
- Muestra que posee un saber hacer reflexivo al enfrentar nuevas situaciones de manera cada vez más autónoma.
- Muestra capacidad de previsión en la forma en que organiza las habilidades y cómo aplica en determinadas situaciones el resto de competencias que posee. • Comunica con facilidad los resultados de su proceso



Aprendizaje en equipo

- Establece relaciones positivas con los otros componentes del equipo de trabajo.
- Muestra disposición a trabajar junto a otras personas para la consecución de un bien común, que se convierte en el hilo conductor hacia determinadas metas.



- Busca el entendimiento entre varios individuos para el desarrollo de una actividad.
- Muestra disposición a hacer partícipe a otras personas de actividades que ya están en curso.
- Garantiza la interdependencia entre los componentes del grupo para el logro de una sinergia positiva.
- Reconoce el valor de la experiencia ajena.
- Favorece el diálogo.
- Muestra deseos de transferir lo que se aprende en grupo al aprendizaje individual.
- Muestra que interioriza modos de resolver problemas aprendiendo de los demás.

Desarrollo de la autonomía personal

- Capacidad de juzgarse a si mismo como elemento activo capaz de organizar y planificar el curso de su vida.
- Tomar decisiones autónomas y responsables ante los conflictos vitales, mostrando autodeterminación.
- Trabaja de forma independiente, demostrando capacidad para juzgar y analizar.
- Muestra niveles de desarrollo en su autonomía cognitiva y en su autonomía afectiva.
- Eleva niveles de autonomía social a partir de ejercitarse en la comprensión de la realidad
- Eleva los niveles de saber aprender y saber reflexionar, autocontrolando sus procesos de aprendizaje en función de ir logrando madurez intelectual y personal.
- Dadas las características de esta materia y lo novedoso que presenta en esta etapa educativa, se prevé un alto porcentaje de resultados positivos situándolos en torno al 50% del total de los integrantes del grupo, dejando el 50% restante a otras incidencias.

Temporalización

Este módulo se desarrolla lo largo de los tres trimestres del segundo curso del Ciclo Formativo de Restauración y Cocina de Formación Profesional Básica, por lo tanto, se ha establecido la temporalización, **siempre de forma aproximada**, de horas que se dedicarán a cada Unidad Didáctica. Esta temporalización podrá variar si las circunstancias así lo aconsejan. Además, la temporalización estará en función de la capacidad de aprendizaje y asimilación de conceptos por parte del alumnado.

Las evaluaciones se distribuirán del siguiente modo:

1ª Evaluación; de septiembre a diciembre

2ª Evaluación; de enero a abril

3ª Evaluación; de abril a mayo

22.1.-Distribución temporal:

U.D.1 Atención al cliente. 1ª Evaluación



U.D.2 Venta de productos y servicios. 1ª 2º Evaluación

U.D.3 Información al cliente. 2ª 3º Evaluación

U.D.4 Tratamiento de reclamaciones. 3ª Evaluación

23.-Unidades didácticas

U.D.1 Atención al cliente. 1ª Evaluación

U.D.2 Venta de productos y servicios. 1ª 2º Evaluación

U.D.3 Información al cliente. 2ª 3º Evaluación

U.D.4 Tratamiento de reclamaciones. 3ª Evaluación

- El programa del curso se organiza en unidades didácticas, con una duración total de 60 horas, repartidas a razón de 2 horas semanales.
- Se ha elaborado la secuencia de unidades de nuestra programación de aula sobre la base de la interdisciplinariedad, es decir, la integración o unión que debe existir entre varias disciplinas, para lograr un fin, y el concepto de aprendizaje significativo, lo que implica comenzar desde el nivel de desarrollo del alumno/a, teniendo en cuenta sus conocimientos previos, su motivación y la coherencia de lo que se está enseñando
- Ahora vamos a ofrecer un esbozo del plan de nuestra programación de aula. Para cada unidad incluiremos los resultados de aprendizaje, los contenidos, los criterios de evaluación, instrumentos y procedimientos de evaluación.

Contenido organizativo de las Unidades Didácticas:

U.D.1-Atención al cliente. 10 horas

Objetivos

- Analizar el comportamiento del posible cliente.
- Adaptar adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- Obtener la información necesaria del posible cliente.
- Favorecer la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- Mantener una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- Dar respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- Expresar un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- Mantener una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.



Contenidos

- Análisis del comportamiento del posible cliente.
- Adaptación adecuada de la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- Obtención de información necesaria del posible cliente.
- Favorecimiento de la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- Mantenimiento de una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- Respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- Expresión de un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- Mantenimiento de una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Trasmisión de información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.
- **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.
- 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 en la que intervienen dos 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.

U.D.2- Venta de productos y servicios. 20 horas

Objetivos

- Analizar las diferentes tipologías de público.
- Diferenciar clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- Reconocer la terminología básica de comunicación comercial.
- Diferenciar entre información y publicidad.



- Adecuar las respuestas en función de las preguntas del público.
- Informar al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- Asesorar al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.



Solicitar al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

Contenidos

- Análisis de las diferentes tipologías de público.
- Diferenciación de clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- Reconocimiento de la terminología básica de comunicación comercial.
- Diferenciación entre información y publicidad.
- Adecuación de las respuestas en función de las preguntas del público.
- Información al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- Asesoramiento al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- Solicitud al cliente de la comunicación de la elección de la opción elegida.

Criterios de evaluación

Explicación por parte del profesor de todo lo pendiente del curso pasado, elaborando posteriormente el alumno tales conocimientos.

- 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 entre 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, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

U.D.3.-Información al cliente. 20 horas

Objetivos

- Entregar al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- Transmitir al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- Identificar los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- Recoger la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- Valorar la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- Mantener en todo momento el respeto hacia el cliente
- Intentar la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.



Definir el periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

- **Contenidos**

- Entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- Trasmisión al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- Identificación de los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- Recogida de la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- Valoración de la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- Mantenimiento en todo momento el respeto hacia el cliente
- Intento de fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- Definición del periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

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 han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- 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 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.

U.D.4 Tratamiento de reclamaciones.10 Horas

- **Objetivos**
- Ofrecer 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.
- Reconocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.



- Recoger los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- Cumplimentar una hoja de reclamación
- Compartir información con el equipo de trabajo.

Contenidos

- Ofrecimiento de 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.
- Reconocimiento de los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Suministración de la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- Recogida de los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- Cumplimentación una hoja de reclamación
- Compartimiento de información con el equipo de trabajo.

• **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 de trabajo.

24.-Actividades extraescolares y/o complementarias

- Asistencia a una clase demostración por parte de un reconocido cocinero, en la instalaciones del centro.
- Visita al obrador del gremio de confiteros y realización de una clase practica con el apoyo de un profesor propio de dicho gremio
- Visita al matadero central de Asturias y demostración del despiece de una canal de vacuno, por parte de un profesional
- Visita al salón de la alimentación y el equipamiento del norte de España, (SALENOR)



ASPECTOS TRANSVERSALES EDUCACIÓN

EN VALORES



En la LOE se establece en el Título Preliminar Capítulo I, dentro de los principios y fines de la educación, en su artículo 1.c que uno de los principios en los que se inspira el sistema educativo español será: “La transmisión y puesta en práctica de valores que favorezcan la libertad personal, la responsabilidad, la ciudadanía democrática, la solidaridad, la tolerancia, la igualdad, el respeto y la justicia, así como que ayuden a superar cualquier tipo de discriminación.” A su vez, en el artículo 2.e se establece como uno de los fines sobre los que se orientará el sistema educativo español la consecución de: “La formación para la paz, el respeto a los derechos humanos, la vida en común, la cohesión social, la cooperación y solidaridad entre los pueblos así como la adquisición de valores que propicien el respeto hacia los seres vivos y el medio ambiente, en particular al valor de los espacios forestales y el desarrollo sostenible.” Fomentar el aprendizaje a lo largo de toda la vida implica, ante todo, proporcionar a los jóvenes una educación completa, que abarque los conocimientos y las competencias básicas que resultan necesarias en la sociedad actual, que les permita desarrollar los valores que sustentan la práctica de la ciudadanía democrática, la vida en común y la cohesión social, que estimule en ellos y ellas el deseo de seguir aprendiendo y la capacidad de aprender por sí mismos. Además, supone ofrecer posibilidades a las personas jóvenes y adultas de combinar el estudio y la formación con la actividad laboral o con otras actividades. También ocupa un lugar relevante, en la relación de principios de la educación, la transmisión de aquellos valores que favorecen la libertad personal, la responsabilidad, la ciudadanía democrática, la solidaridad, la tolerancia, la igualdad, el respeto y la justicia, que constituyen la base de la vida en común. Entre los fines de la educación se resaltan el pleno desarrollo de la personalidad y de las capacidades afectivas del alumnado, la formación en el respeto de los derechos

y

libertades fundamentales y de la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres, el reconocimiento de la diversidad afectivo-sexual, así como la valoración crítica de las desigualdades, que permita superar los comportamientos sexistas. Se asume así en su integridad el contenido de lo expresado en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Asimismo, se propone el ejercicio de la tolerancia y de la libertad, dentro de los principios democráticos de convivencia y la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos. Igualmente se insiste en la importancia de la preparación del alumnado para el ejercicio de la ciudadanía y para la participación en la vida económica, social y cultural, con actitud crítica y responsable.

LA COMPETENCIA SOCIAL Y CIUDADANA

En la filosofía de la empresa moderna, va calando cada vez más, las tesis que sostienen que la empresa es en sí un ente social y que se comportan en cierto grado como un todo único con órganos interrelacionados entre sí. La organización de la empresa, entiende que para que una firma funcione de manera adecuada y adquiera unos niveles de rentabilidad óptimos, debe de desarrollar su actividad en un ambiente socialmente adecuado. Es por ello que al técnico que recale en un puesto de trabajo específico, se le requerirá que sea competente socialmente hablando, y que sea capaz de mostrar destrezas en relación a la inteligencia emocional que le conviertan en un pilar básico y que incentive a sus propios compañeros. Ser socialmente eficiente en una empresa, se ha convertido en los últimos años en uno de los principales puntos diferenciales que promocionan a unos trabajadores en detrimento de otros. Son los trabajadores que muestran una mayor capacidad de relacionarse con sus compañeros, o que están siempre de buena disposición ante situaciones adversas los que son preferidos por los responsables de recursos humanos de las empresas actuales. Las



personas introvertidas e individualistas, son en cambio vistas como elementos de rupturas en la cohesión global de la empresa por lo que son menos deseados y ven peligrar así sus puestos de trabajo de manera más constante. Ser buenos ciudadanos es también una competencia que los estudiantes de los ciclos formativos deben de continuar cultivando durante su paso por estos estudios de formación. Y es que para llevar a cabo un trabajo el ser una buena persona, honrada e íntegra, constituye un punto de innegable valor.

ACTIVIDADES INTERDEPARTAMENTALES:

MEDIDAS PREVISTAS PARA ESTIMULAR EL INTERÉS Y EL HÁBITO DE LA LECTURA

(CONTRIBUCIÓN AL PROGRAMA LEONAUTAS)

Sin perjuicio de su tratamiento específico en algunas de las materias de la etapa, y en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 42/2015, de 10 de junio, en esta materia se trabajarán distintos elementos transversales de carácter instrumental, uno de los cuales hace hincapié en la adopción de medidas para estimular el hábito de la lectura y mejorar la capacidad de expresarse correctamente en público.

Esta materia exige la configuración y la transmisión de ideas e informaciones. Así pues, el cuidado en la precisión de los términos, en el encadenamiento adecuado de las ideas o en la expresión verbal de las relaciones hará efectiva la contribución de esta materia al desarrollo de la competencia en comunicación lingüística, en particular en lo relativo a la expresión y comprensión lectoras y de expresarse en público con corrección. El dominio de la terminología específica de los temas tratados permitirá, además, comprender en profundidad lo que cada uno de ellos aporta a los nuevos aprendizajes.

El uso sistemático del debate y la puesta en común sobre distintos aspectos (por ejemplo, costumbres culturales, hábitos, el papel social de los jóvenes etc.), contribuye también al desarrollo de esta competencia, porque exige ejercitarse en la escucha, la exposición y la argumentación. De la misma manera, el hecho de comunicar ideas y opiniones, imprescindibles para lograr los objetivos relacionados (en este caso) con una visión crítica de las distintas situaciones analizadas, ayuda a fomentar el uso tanto del lenguaje verbal como del escrito.

También la valoración crítica de los mensajes explícitos e implícitos en los medios de comunicación (como, por ejemplo, en la prensa, revistas del sector, manuales), puede ser el punto de partida para leer artículos, tanto en los periódicos como en prensa especializadas, que estimulen de camino el hábito por la lectura.

El dominio y progreso de la competencia lingüística se llevará a cabo:

- Comunicación oral: escuchar y hablar.
- Comunicación escrita: leer y escribir.
- Realización de tareas de investigación en las que sea imprescindible leer documentos de distinto tipo y soporte.
- Lecturas recomendadas para los trabajos prácticos.
- Plan lector y participación en la lectura en voz alta, leyendo, en todas las sesiones de clase, la parte correspondiente a los contenidos a tratar en esa sesión (del libro de texto o cualquier otro



documento usado como recurso), instando al alumno a mejorar aspectos como la velocidad, la entonación, el ritmo, la pronunciación, etc.

- Lectura comprensiva de textos relacionados con el planteamiento y resolución de problemas.
- A partir de la lectura del enunciado de las actividades a desarrollar, obtener la idea principal y parafrasear la cuestión que se propone, para poder dar la respuesta adecuada; esto es particularmente importante en lectura de los enunciados de los ejercicios escritos.
- Uso de distintos soportes y tipologías textuales (textos técnicos, diccionarios, manuales, prensa, internet, etc.).
- Uso de las TIC, con la plataforma Campus.

La Expresión oral: expresarse correctamente en público.

Con la realización de actividades que permitan al alumno ejercitarse en la expresión en público, tales como:

- Exposición de temas ante el grupo, con apoyo (en su caso) de imágenes u otras herramientas (PPT, esquemas, guiones, etc.), de las producciones realizadas personalmente o en grupo, sobre alguno de los temas que pueden tratarse en clase.
- Debate constructivo, respetando y aceptando las opiniones de los demás.
- Discusiones razonadas sobre cuestiones contenidas en los textos.
- Comunicar oralmente lo que han leído, parafraseando, reelaborando o interpretando correctamente los contenidos.
- Interacciones orales en grupo de trabajo.
- Elaboración de un guión para presentar la forma de llevar a cabo un supuesto práctico.
- Actividades de trabajo cooperativo para aprender de los otros y con los otros y, sobre todo, para propiciar situaciones de intercambios e interacciones orales.
- Parafrasear oralmente los resultados de las actividades realizadas, utilizando sus propias palabras.
- Presentaciones.
- Explicaciones e informes orales.
- Entrevistas.

25 PROCEDIMIENTO SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN

En las reuniones del departamento didáctico se le entregará a la jefatura de departamento un cuestionario, diseñado a tal fin, donde se recojan:

- Contenidos impartidos durante el trimestre.
- Si se ajusta a lo previsto en la programación didáctica.
- Se debe señalar si se ha producido alguna modificación o adaptación curricular con respecto a la programación.
- Se añadirán los acuerdos adoptados en lo referente a posibles medidas correctoras de las deficiencias advertidas.
- Observaciones.
- Se cumplimentará un impreso por cada materia

