



Programación Módulo

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

MÓDULO: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

Código:0155

Duración: horas / 64h semanales

CURSO 2019/2020

PROFESOR; Verónica Dorado Iglesias

ABREVIATURAS: CF: ciclo formativo, RA: resultados de aprendizaje, CE: criterios de evaluación, UT: unidades de trabajo

ÍNDICE:

1º NORMATIVA REGULADORA.

2º INTRODUCCIÓN

3º OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO

4º COMPETENCIAS PERSONALES, PROFESIONALES Y SOCIALES ASOCIADAS

5º OBTENCIÓN DE UNIDADES A PARTIR DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

6º EVALUACIÓN.

7º METODOLOGÍA.

8º APLICACIONES T.I.C. EN EL AULA

9º ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

10º MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.



Programación Módulo

1º NORMATIVA REGULADORA

RD 1690/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Servicios en Restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas.

ORDEN de 9 de octubre de 2008, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Servicios en Restauración.

2º INTRODUCCIÓN

EL CENTRO

El instituto en el que desarrollo mi trabajo es el "IES Alminares", en el edificio de Hostelería, y por razones de espacio, éste se encuentra ubicado en una zona distinta al IES Alminares, donde se imparten ESO y Bachillerato. El centro se ubicado en Arcos de la Frontera, ciudad en la que el sector terciario absorbe el 70 % de los empleos de la ciudad, según datos de la Oficina de Fomento Económico. Precisamente el Ayuntamiento pretende basar el futuro económico de la ciudad en el desarrollo del sector servicios ya que en él están plenamente incluidos tres de los cinco pilares manejados por el municipio: ciudad turística, cultural, comercial, agricultura y construcción.

Bares, restaurantes y hoteles dan empleo a un número importante de personas. Prácticamente una de cada veinte personas de las que trabajan en la ciudad se dedican a servir copas y comidas a sus conciudadanos. Los economistas municipales auguran un buen futuro al sector turístico de la ciudad y de la Sierra. Afirman que "es uno de los que representan mayores potencialidades y perspectivas de contribución a la economía del área, poniéndose de manifiesto en los últimos años un incremento progresivo en el número de licencias fiscales de hostelería y restauración".

CICLOS QUE OFERTA EL CENTRO:

- Grado Medio: Cocina y Gastronomía, y Servicios en Restauración.
- FP Básica de Cocina y Restauración.

ESPACIOS DEL CENTRO:

- Aula de gestión. (cocina, cuarto frio, bodega, bar, despensa, almacén, cámara frigorífica, etc.)
- Un aula de informática con 10 ordenadores en red conectados a Internet.
- Una sección especializada con bibliografía de Hostelería y Turismo. (Común del centro).
- Ascensor, sin barreras arquitectónicas para la integración de alumnos/as con discapacidad física (pendiente de construcción)

MEDIOS Y RECURSOS DIDÁCTICOS PROPIOS:

- Audiovisuales: retroproyector, pantallas, etc.
- Bibliográficos: distintos formatos (libros, guías de turismo y hostelería , etc.)

MEDIOS Y RECURSOS DEL ENTORNO:

- Varias bibliotecas públicas.
- Bibliotecas especializadas de la Universidad.

Programación Módulo

- Recursos turísticos vinculados a los departamentos turísticos de las instituciones públicas: Ayuntamientos, Diputación provincial (Oficinas de Turismo, patronato provincial de Turismo, Palacio de exposiciones y Congresos, etc.)
- Aeropuerto y Puerto fluvial.
- Hoteles, Agencias de Viajes, Restaurantes.
- Asociaciones profesionales de varios subsectores (Hostelería, Agencias de Viaje, Consumidores, etc.)

ENTORNO

El centro se ubica en Arcos de la Frontera, comarca de la Sierra de Cádiz, donde se sitúan localidades como el Bosque, Bornos, Prado del Rey, Puerto Serrano y otras que, no estando ubicadas geográficamente en la Sierra de Cádiz, tienen una estrecha relación con ésta y su entorno como son: Jerez Trebujena, Lebrija, Cádiz, etc.

Ciudades que superan en la mayoría de los casos los 60.000 habitantes y algunas sobrepasan los 150.000 como el caso de Jerez y Cádiz. En total se podría decir que este centro geográfico supera los 600.000 habitantes.

Las ciudades de este entorno se dedican mayoritariamente al sector servicio: hostelería, alojamiento, restauración, comercio, ocio. Aunque hay un pequeño tejido industrial ubicado en zonas como Jerez y Cádiz. Lo que quiere decir que, el sector servicios es el mayor demandante de mano de obra cualificada y no cualificada.

ALUMNADO

Este Ciclo se imparte en Arcos, Cádiz capital, Jerez, San Roque, Conil, Barbate y Trebujena. Esta circunstancia va a propiciar el hecho de que los alumnos y alumnas procedan de las localidades próximas a la ciudad: (Bornos, Villamartín, Prado del Rey, Puerto Serrano, pero también de Cádiz entre otros).

El perfil del alumnado es el siguiente:

- Número de alumnas: 9
- Número de alumnos: 6
- Acceso al ciclo: ESO, Ciclo de Grado Medio (Enfermería, Comercio y Marketing e informática) y Prueba de acceso, PCPI.
- Las edades están comprendidas entre los 17 y los 26 años.
- La mayoría son de clase media.

(El primer día de clase entrego una ficha a cada alumno/a para recoger información de su perfil; acceso al ciclo, estudios, edad, procedencia, idiomas, experiencia profesional, y cualquier otra información de interés para el correcto desarrollo de las materias impartidas, etc.)

ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de atención al cliente, información y asesoramiento, desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y cumplimiento de procesos y protocolos de calidad.

Las funciones de atención al cliente, información y asesoramiento, desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y cumplimiento de procesos y protocolos de calidad incluyen aspectos como:

- El uso y aplicación de las diversas técnicas de comunicación para informar y asesorar al cliente durante los procesos de servicio.
- La aplicación del protocolo institucional en la organización de actos que lo requieran.

Programación Módulo

- El desarrollo y formalización de procesos y protocolos de calidad asociados a las actividades del servicio.
- Las actividades profesionales asociadas a estas funciones, se aplican fundamentalmente en los procesos de servicio de alimentos y bebidas en los diversos ámbitos de la restauración tradicional, las colectividades/catering y el área de pisos en alojamientos.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación y las técnicas de protocolo e imagen personal.
- La caracterización de los actos protocolarios y los sistemas de organización de invitados.
- Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a la prestación de servicios.
- La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante quejas y/o reclamaciones de los clientes.

COMPETENCIAS CLAVE

Debemos tener en cuenta, entre los componentes del currículum, las competencias clave para el aprendizaje permanente definidas en el marco del Parlamento Europeo (Recomendación 2006/962/EC), en la LOMCE (art.6bis y art.40) y en la Orden ECD/65/2015 (art.2). Se adquieren en la enseñanza obligatoria, pero se deben completar o ampliar en FP. Son las que se citan a continuación:

1. Comunicación lingüística (en lengua materna y extranjeras).
2. Competencia matemática y competencias básicas en ciencia y tecnología.
3. Competencia digital.
4. Aprender a aprender.
5. Competencias sociales y cívicas.
6. Sentido de iniciativa y espíritu emprendedor.
7. Conciencia y expresión culturales.

Se concretará la forma de trabajar estas competencias en la Programación de Aula.

3º OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales relacionados:

- e) Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo para conseguir su satisfacción.
- g) Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo las responsabilidades implicadas para asegurar una correcta atención de los mismos.
- h) Identificar las normas de calidad y seguridad alimentaria y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a los procesos de producción y/o prestación de servicios, para evitar daños en las personas y el medioambiente.



Programación Módulo

- i) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.
- j) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- k) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos, para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
- l) Reconocer su derecho y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- m) Reconocer e identificar posibilidades de negocio analizando el mercado y estudiando la viabilidad, para la generación de su propio empleo.

4º COMPETENCIAS PERSONALES, PROFESIONALES Y SOCIALES ASOCIADAS

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales relacionadas:

- e) Desarrollar las actividades de servicio y atención al cliente, aplicando las normas básicas de protocolo, adecuándose a los requerimientos de éstos y teniendo en cuenta la estandarización de los procesos para conseguir su satisfacción.
- g) Atender sugerencias y solucionar las posibles reclamaciones efectuadas por los clientes dentro del ámbito de su responsabilidad.
- i) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- k) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

Programación Módulo

5º DESARROLLO DE UNIDADES DIDÁCTICAS Y TEMPORALIZACIÓN

OG	CPPS	RA (resultados de aprendizaje)	UD (unidades de trabajo)	Nº HORAS	C.E. (Crit. Eval.)	% C.E.	%R.A.	Trimestre
h,i,k, m	e,k	RA 1. Proporciona información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales.	UD 1 Las fórmulas de cortesía	10	a,e	20	40	1T (28 horas – 43,75%)
			UD 2 La comunicación (1º parte)	9	c,d,f	40		
			UD 3 La comunicación (2º parte)	9	b,g,h	40		
h,i,k, m	i,k	RA 2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	UD 4 Técnicas de venta en restauración	10	a, b, c,d,e,f,g,h	100	20	2T (20 horas – 31.25%)
g ,h,i, j	g,i,k	RA 4. Atiende de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales, reconociendo y aplicando el protocolo de actuación.	UD 6 Protocolo en restauración	16	a, b, c,d,e,f	100	20	3T (16horas – 25%)
Total				64 horas		100%	100%	100%
		<p>1 parcial: 14 semanas x 2 horas= 28 horas</p> <p>2 parcial: 10 semanas x 2 horas = 20 horas</p> <p>3 parcial: 8 semanas x 2 horas= 16 horas</p>						

Programación Módulo

UD 1 Las fórmulas de cortesía	
Nº DE HORAS DE LA UNIDAD	10
R.A.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1	a) Se han descrito y valorado las normas de cortesía en las relaciones interpersonales. 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).
CONTENIDOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las formulas de cortesía 2. Pronombres personales de cortesía 3. Pronombres personales átonos de cortesía 4. Pronombres posesivos de cortesía 	

UD 2: La comunicación (1º parte)	
Nº DE HORAS DE LA UNIDAD	9
R.A.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1	c) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. d) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente para proporcionar la información con inmediatez, otorgando las explicaciones precisas para la interpretación correcta del mensaje. f) Se han producido e interpretado mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto.
CONTENIDOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El servicio 2. El personal de servicios 3. El trabajo en equipo 4. La asertividad 5. Fluidez y comprensión verbal 	

**Programación Módulo**

UD.3. La comunicación (2º parte)	
Nº DE HORAS DE LA UNIDAD	9
R.A.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1	b) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal como elementos clave en la atención al cliente. g) Se ha atendido al tratamiento protocolario y a las normas internas de atención al cliente. h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás.
CONTENIDOS	
1. Elementos de la comunicación 2. Modalidades de comunicación 3. La comunicación escrita 4. La comunicación interna 5. La comunicación verbal 6. La comunicación no verbal 7. Obstáculos de la comunicación 8. El cliente	

UD.4. Técnicas de venta en restauración	
Nº DE HORAS DE LA UNIDAD	10
R.A.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2	a) Se han identificado las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio. b) Se han analizado las diferentes tipologías de público. c) Se ha analizado el comportamiento del cliente potencial. d) Se han diferenciado clientes de proveedores y éstos del público en general. e) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación propia del servicio. f) Se ha diferenciado entre información y publicidad. g) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. h) Se han distinguido los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de consumo de alimentos y bebidas.
CONTENIDOS	
1. Concepto de venta 2. Componentes de la venta	

Programación Módulo

- | |
|-------------------------|
| 3. Etapas de la venta |
| 4. Estrategias de venta |

U.D. 5 Atención de quejas, reclamaciones y sugerencias

Nº DE HORAS DE LA UNIDAD	10
---------------------------------	----

R.A.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
-------------	--------------------------------

4	<ul style="list-style-type: none">a) Se han identificado las alternativas de solución de la objeción o sugerencia previas a la reclamación formal.b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.c) Se ha suministrado la información y documentación necesarias al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.d) Se han reconocido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.e) Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.f) Se ha simulado la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.
---	---

CONTENIDOS

1. Conflictos y reclamaciones en la venta
2. Gestión de quejas y reclamaciones.
3. Resolución de reclamaciones

UD 6 Protocolo en restauración

Nº DE HORAS DE LA UNIDAD	16
---------------------------------	----

R.A.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
-------------	--------------------------------

3	<ul style="list-style-type: none">a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo en restauración.b) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.c) Se ha reconocido el programa del acto relacionándolo con el servicio que se va a desarrollar.d) Se ha establecido protocolariamente la presidencia en los actos.e) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los clientes en función del tipo de acto desarrollar.f) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.
---	--

CONTENIDOS

1. Conceptos Generales
2. Las banderas y los himnos
3. Tratamientos protocolarios
4. Cuestiones Concretas del Montaje y el Servicio
5. Colocación de comensales: Precedencia y presidencia
6. Otras cuestiones de protocolo



Programación Módulo

6º EVALUACIÓN

Art. 2. 5. Orden de 29 de septiembre de 2010

Para la evaluación de este módulo, se seguirá un proceso de evaluación continua, que informará sobre el progreso del alumno y del grupo, las dificultades que van surgiendo en el proceso de aprendizaje, las actitudes, motivaciones e intereses que manifiesta el alumno a lo largo del proceso de enseñanza aprendizaje.

Para aplicar la evaluación continua se requiere la asistencia regular a clase del alumno y su participación en las actividades programadas. Al tratarse de un módulo de segundo curso, el alumnado que haya perdido la evaluación continua será evaluado en la evaluación final de todos los contenidos de la materia. Pierde el derecho a ser evaluado en aquellos módulos donde se alcance un 25 % de faltas (tanto justificadas como sin justificar) sobre el total de carga horario de cada módulo.

La evaluación se realizará teniendo en cuenta los RA y los CE asociados a estos, así como las Competencias y OG del Ciclo Formativo asociados al módulo y recogidos al inicio de esta Programación. Las sesiones de evaluación parciales y finales se establecen en la normativa y el Proyecto Funcional del Centro.

PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Los procedimientos e instrumentos de evaluación utilizados para comprobar los aprendizajes serán variados y se elegirán y diseñarán en función de los RA y CE que se pretendan medir.

Se emplearán:

- Para observación: fichas de observación donde se indiquen los ítems a medir y los niveles de Medición.
- Para tareas: plantillas de corrección, fichas de autoevaluación/coevaluación.
- Para trabajos: plantillas de corrección y listas de chequeo.
- Para controles: pruebas escritas (test, preguntas cortas, desarrollo), pruebas orales, pruebas de ejecución o

Programación Módulo

resolución de ejercicios prácticos, con sus plantillas de corrección.

Los procedimientos e instrumentos de evaluación se concretarán para cada UT en la Programación de Aula y serán decisión de cada docente.

Todas las calificaciones se recogerán en el Cuaderno del Profesor, donde aparecen reflejadas todas las variables a evaluar y su correspondiente calificación.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

- Este módulo se estructura en 6 (UD), asociadas cada una de ellas a sus correspondientes resultados de aprendizajes o bloque de contenidos. Para obtener la **calificación positiva del módulo, se tendrá en cuenta los siguientes criterios:**
- Lo resultados de aprendizaje (RA) o bloques de contenidos tendrán diferente peso a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se consideran superados con una calificación igual o superior a 5. La ponderación que se tendrá en cuenta para el cálculo final de la nota será la siguiente.

RA o Bloque de contenido.	% para el cálculo final de la nota=100%	Ud. asociada
RA 1 Técnicas de comunicación	40%	UD 1, UD2, UD3
RA 2 Técnicas de venta	20%	UD 4
RA 3 Protocolo en restauración.	20%	UD 6
RA 4 Reclamaciones	20%	UD 5

- A Cada RA o bloque de contenido le corresponde una o varias UD como se observa en el cuadro de arriba.
- Cada UD tiene asociados diferentes criterios de evaluación. Todos los criterios de evaluación tienen el mismo peso, por tanto, la calificación de la UD se hará mediante la media ponderada del número de criterios de evaluación asociados. Cada criterio puede ser evaluado con un instrumento diferente, según la profesora estime conveniente.
- Los alumnos/as recibirán una calificación en evaluaciones parciales – 1P, 2P, 3P - que será una nota informativa de los RA evaluados y superados.
- Para el cálculo de la nota final de módulo se aplicará el porcentaje asignado a cada RA o bloque de contenido a la nota correspondiente del mismo. La suma de todas las notas resultantes será la nota final del módulo.
- Por último, las tareas y el trabajo diario para practicar el “saber” y el “saber hacer”, que se realicen, tanto en clase como en casa, se tendrá en cuenta de forma positiva para el redondeo final de la nota de cada evaluación.

REFUERZO Y RECUPERACIÓN

- Aquellos alumnos que no obtengan calificación positiva en las evaluaciones parciales podrán realizar una prueba al inicio del siguiente parcial o periodo de evaluación, solo de la/las UD o actividades suspensas, al objeto de recuperar los contenidos pendientes.
- Las calificaciones obtenidas en actividades o controles de recuperación de partes no superadas, sustituirán a las calificaciones iniciales y serán las tenidas en cuenta en el cálculo de la media de la calificación final.
- Por falta de asistencia a un examen, éste sólo se repetirá si la ausencia ha sido justificada, y el día que el



Programación Módulo

profesor/a estime conveniente.

- En los casos que el alumno no supere el módulo en la evaluación parcial, tendrá una evaluación final más del mismo, en la que se seguirían los criterios de calificación e instrumentos de evaluación descritos anteriormente.
- Por último, los alumnos/as que hayan perdido la evaluación continua realizarán una prueba de carácter global en la evaluación final consistente en controles escritos, que constarán de una o varias partes, y un trabajo a fijar por la profesora, con objeto de evaluar el grado de desarrollo de aprendizajes relacionados con el “saber” y el “saber hacer”. Será condición indispensable para aplicación de los mencionados criterios superar los exámenes y trabajos con una puntuación igual o superior a cinco puntos.

7º METODOLOGÍA

Las decisiones que se deben adoptar respecto a la metodología de este módulo en cada UD tendrán en cuenta:

1. Que los aprendizajes derivados de los CE pueden ser de tres tipos: saber, saber hacer y saber ser/estar.

Dependiendo del tipo de aprendizaje se elegirá la metodología más adecuada.

Así, por ejemplo:

- Saber: transmisión de información por el profesorado mediante la exposición de contenidos en el aula con herramientas y recursos de apoyo o el alumnado durante la exposición de trabajos y actividades, así como durante la búsqueda de información por su parte para realizar las tareas o actividades encomendadas.

- Saber hacer: demostraciones prácticas, resolución de problemas o casos prácticos, análisis de resultados, confección de diagramas, esquemas, resúmenes, tablas, exposición de trabajos...

- Saber ser/estar: Definición de pautas relacionadas con actitudes (responsabilidad, participación, iniciativa, autonomía, valoración del uso de nuevas tecnologías...).

2. Que las estrategias de enseñanza-aprendizaje como la exposición por parte del profesor, se usará como presentación-introducción de cada una de las UD y de forma continua solo cuando no se disponga de equipamientos o herramientas en el aula para que los alumnos realicen las actividades planteadas para cada Unidad y recogidas en la Programación de Aula. Se intentará por todos los medios que el eje fundamental sean las actividades vinculadas con los RA y los CE, en las que el alumno es el protagonista y responsable de su aprendizaje.

Programación Módulo

3. Que las actividades se adecuen a los tipos de contenidos, los CE y RA. Se definirán, por tanto, para las Ud en la Programación de Aula diferentes tipos de actividades:

- Actividades de introducción (diagnósticas o motivadoras), de desarrollo (actividades en clase o tareas para realizar en casa) y de síntesis (resumen global, ideas o conclusiones principales) en el transcurso de cada UD.
- Actividades de ampliación y de refuerzo para atender a la diversidad.
- Actividades complementarias: visitas a empresas y/o negocios del sector, asistencia a charlas y conferencias, catas, demostraciones-presentaciones de productos relacionados con la materia, entre otras. Estas actividades serán siempre planificadas pudiendo realizarse dentro o fuera del centro y en horario escolar. Asimismo se establecerán el procedimiento y la herramienta para su calificación de cara a la evaluación. Por ejemplo, realización de informes, cumplimentación de cuestionarios, debates, elaboración de memoria o dossier.
- Actividades extraescolares. Se propondrán y recogerán en la Programación de Aula la relación de Actividades que con carácter extraescolar resulten interesantes por razones diversas, tanto de carácter académico como lúdico y que pueden contribuir al desarrollo de las capacidades personales, profesionales y sociales de los alumnos.
- Actividades individuales y en grupo. Serán actividades de grupo: las de introducción a cada UD, o las de carácter exclusivamente motivador, como debates o actividades de diagnóstico de conocimientos previos o conocimientos interiorizados, o las programadas para trabajar los contenidos trasversales, o las extraescolares y complementarias. Serán de carácter individual, las de desarrollo de contenidos curriculares serán individuales.

4. Espacios. Aula ordinaria, aula de ordenadores y aula-taller.

MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Para los alumnos que tengan dificultades con la materia se realizarán actividades de refuerzo tales como:

- sesiones de resolución de dudas previas a los exámenes;
- agrupamiento con compañeros aventajados en actividades de trabajo de los alumnos en

clase;

- actividades en grupo para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos con mayor nivel de conocimientos con los que presenten un nivel más bajo, etc.

Se recogerán en la Programación de Aula.

Se podrán proponer actividades de ampliación destinadas al alumnado con mayor nivel o implicación. Se recogerán en la Programación de Aula.

Programación Módulo

En el caso de que haya alumnado con discapacidad reconocida se podrá realizar una adaptación curricular no significativa o de acceso al currículum: no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procedimientos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba como por ejemplo, oral en lugar de escrita para un alumno con problemas de motricidad, etc.).

La adaptación queda en un documento escrito consensuado por el Equipo Docente y en la Programación de Aula se adecuarán las actividades formativas y los procedimientos de evaluación (art. 2.5.e. de Orden de 29-9-2010 evaluación en FP).

CONTENIDOS TRANSVERSALES

Además de los contenidos propios del módulo, deberán incluirse contenidos y actividades para la educación en valores y la atención a la cultura andaluza, según se establece en la Ley 17/2007 de Educación en Andalucía (art.39 y 40).

1. Educación moral y cívica: derechos humanos, valores de una sociedad libre y democrática.
2. Educación para la igualdad: respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
3. Educación para la igualdad en ambos sexos.
4. Educación para la paz: no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia.
5. Educación para la salud: hábitos de vida saludable y deportiva.
6. Educación para el consumo: consumo responsable y conocimiento de los derechos del consumidor.
7. Educación ambiental: cuidado con el medio ambiente.
8. Educación vial: seguridad y respeto a las normas.
9. Educación para el ocio: utilización responsable del tiempo libre y del ocio.
10. Cultura andaluza: el medio natural, la historia, la cultura y otros hechos diferenciadores de Andalucía.

La selección y la metodología empleada para trabajar estos contenidos se concretarán en la Programación de Aula.

Programación Módulo**8º APLICACIONES T.I.C. EN EL AULA**

Las **Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)** están presentes de manera constante en la vida de nuestro alumnado. Para el desarrollo de los mismos hemos utilizado buscadores como *Google* para la exploración de diferentes tipos de informaciones por la web, la Wikipedia o Internet con páginas como la del Servicio Andaluz de Empleo, uso de Webquest, *suit ofimáticas* para crear textos y las diferentes páginas del Ministerio de Educación o de la Junta de Andalucía (AVERROES) desarrollando las actividades incluidas en ellas.

9º ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

ACTIVIDAD	RA o CE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none">• Visita a un hotel o restaurante, o en su caso conferencia de un profesional del sector, por ejemplo un maître de un hotel. (complementaria)• Visualización de documentos audio-visuales para la actualización en el sector. (complementaria)	RA 1 y RA 2	Cuestionario para el alumno, o informe del alumno ajustado a un guion.
<ul style="list-style-type: none">• Conferencia de un profesional del sector de la comunicación.• Visualización de documentos audio-visuales para la comprensión de los contenidos de las unidades didácticas. (complementaria)	RA 3	Cuestionario para el alumno, o informe del alumno ajustado a un guion.
<ul style="list-style-type: none">• Visita a empresas del sector. (extraescolar)	RA 4 y RA 5	NO



Programación Módulo

10º MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Los materiales y recursos que se utilizarán para poder llevar a la práctica esta programación didáctica, son los siguientes:

a) Los recursos impresos: hacen referencia a una gran diversidad de recursos didácticos que provienen de la imprenta. Propongo los siguientes:

Libros de texto "Técnicas de comunicación en restauración " Editorial Paraninfo

Prensa especializada en la materia.

b) Recursos audiovisuales: se pueden definir como aquellos que se sirven de diversas técnicas de captación y difusión de la imagen y el sonido, aplicadas a la enseñanza y al aprendizaje de los alumnos/as.

Entre los tipos de material audiovisual que se pueden utilizar en el proceso de enseñanza-aprendizaje, propongo los siguientes:

- Videos proporcionados por la propia Editorial
- Películas sobre los temas tratados

c) Recursos Informáticos: es de actualidad el formidable avance de lo que denominamos "nuevas Tecnologías" y en concreto de la informática. En todos los ámbitos de la sociedad se ha introducido de forma vertiginosa el uso de la informática. Facilita la personalización del aprendizaje y el auto-aprendizaje, al permitir el establecimiento de un diálogo o interacción directa entre el alumno y el ordenador. Cumple el objetivo de una enseñanza adaptada a las características personales de cada alumno. Permite su utilización en las clases como soporte en sustitución de las transparencias, diapositivas o para la presentación de aplicaciones informáticas. El sistema educativo no ha permanecido ajeno a este fenómeno y disponemos de este tipo de recursos que debemos utilizar, como son:

1. Ordenadores
2. Aulas de informática.
3. Proyector
3. Empleo de Internet y de programas específicos adecuados a los contenidos de los distintos modelos.

Todos estos recursos los emplearé tratando de dinamizar el espacio y los tiempos de forma que favorezcan el proceso de enseñanza — aprendizaje.



Programación Módulo

11. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN

Al finalizar cada trimestre se analizará el cumplimiento de la programación y se aplicarán las medidas correctoras pertinentes.

En la Memoria Final se recogerán las variaciones para el curso siguiente.