

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA	
MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE. 2º FPB	
Código: 3005	Duración: 52 horas / 2 h semanales
CURSO 2019/2020	
PROFESOR: MARÍA FIGUEROA PEÑA	

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

1. REGULACIÓN DEL TÍTULO

- Ley orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa, que crea los Ciclos Formativos de Formación Profesional Básica dentro de la Formación Profesional del Sistema Educativo.
- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, donde se regulan los aspectos específicos de la F.P. Básica.
- Decreto 135/2016 de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de F.P. Básica en Andalucía.
- Orden de 8-11-2016, Anexo V, donde se desarrolla el currículo de la F.P. Básica de Cocina y Restauración en Andalucía.

2. INTRODUCCIÓN

EL CENTRO

El instituto en el que se desarrolla esta programación 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 ubica 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, en los últimos años un incremento progresivo en el número de licencias fiscales de hostelería y restauración".

3. CICLOS QUE OFERTA EL CENTRO:

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

4. ESPACIOS DEL CENTRO:

Aula teórica, taller de cocina, pastelería, cuarto frío, bar, despensa, almacén, cámara frigorífica, etc.

Un aula de informática con 10 ordenadores en red conectados a Internet.

Aula taller de restaurante y bar.

Ascensor, sin barreras arquitectónicas para la integración de alumnos/as con discapacidad física (pendiente de construcción).

5. MEDIOS Y RECURSOS DIDÁCTICOS PROPIOS:

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

MEDIOS Y RECURSOS DEL ENTORNO:

- a. Varias bibliotecas públicas.
- b. Edificio Emprendedores con auditorio con posibilidades de uso.
- c. Bodegas y empresas dedicadas a la familia profesional.
- d. Recursos turísticos vinculados a los departamentos turísticos de las instituciones públicas: Ayuntamientos, Diputación provincial (Oficinas de Turismo, Patronato Provincial de Turismo, etc.)
- e. Aeropuerto y tren en Jerez.
- f. Hoteles, Agencias de Viajes, Restaurantes.
- g. 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 es Jerez.

Ciudades que no superan en la mayoría de los casos los 15.000 habitantes.

Las ciudades de este entorno se dedican mayoritariamente al sector agrícola y

servicio: campo, hostelería, alojamiento, restauración, comercio y ocio.

ALUMNADO

Esta FPB se imparte en Arcos de la Frontera, esta circunstancia va a propiciar el hecho de que los alumnos y alumnas procedan de las localidades próximas a la ciudad: hay una alumna de la clase procedente de Prado del Rey, y otros alumnos que viven en términos de Arcos de la Frontera pero en urbanizaciones lejos del casco urbano.

El perfil del alumnado en este módulo es el siguiente:

Número de alumnas: 6

Número de alumnos. 6

Son alumnos de familias de clase media económicamente y sus familiares no se dedican a la hostelería en su gran mayoría. Al ser alumnado de FP Básica, también están cursando asignaturas de Comunicación y Sociedad II y Ciencias Aplicadas II, que podrán conducirlos a la obtención del Título de ESO.

(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.).

3. OBJETIVOS GENERALES (Orden)

Desde el presente módulo se contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales de este ciclo formativo:

- e) Analizar las técnicas de servicio en cocina relacionándolas con los procesos establecidos para la satisfacción del cliente para colaborar en la realización del servicio.
- i) Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo según situación e instrucciones recibidas para asistir en las actividades de atención al cliente.
- j) Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo los contextos y responsabilidades implicadas para atención y comunicar quejas y sugerencias.
- 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.

4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES (Orden)

Desde nuestro módulo, contribuimos a alcanzar Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente que se relacionan a continuación:

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.

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.

5. RESULTADOS 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.

6. TABLA GENERAL DE UNIDADES DE TRABAJO, RA Y TEMPORALIZACIÓN

OG	CPPS	RA (resultados de aprendizaje)	UT (unidades de trabajo)	TRIMESTRE	Nº HORAS	% NOTA
i, t, u, v, w, x, y, z	K, t, u, v, w, x, y, z	1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	1	1	12	25%
i, t, u, v, w, x, y, z	K, t, u, v, w, x, y, z	2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	2	1	15	25%
e, i, t, u, v, w, x, y, z	K, t, u, v, w, x, y, z	3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	3	2	15	25%
i, j, t, u, v, w, x, y, z	K, l, t, u, v, w, x, y, z	4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	4	3	10	25%

La secuenciación de los contenidos impartidos en las clases teóricas se estructura según se detalla en el cuadro superior, pero en las clases prácticas, los RA quedan abiertos en las 3 evaluaciones.

7. DETALLE DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

Nº de horas: 12			UT 1 COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN BÁSICA EN RESTAURACIÓN	
OG	CPPS	RA	CONTENIDOS SEGÚN NORMATIVA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
i, t, u, v, w, x, y, z	K, t, u, v, w, x, y, z	1	<ul style="list-style-type: none"> - El proceso de la comunicación. - Barreras y dificultades comunicativas. - Comunicación verbal. Motivación, frustración y mecanismos de defensa.	<ul style="list-style-type: none"> 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.

N° de horas: 15			UT 2 EL CLIENTE. EL CENTRO DE NUESTRA ACTIVIDAD	
OG	CPPS	RA	CONTENIDOS SEGÚN NORMATIVA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
i, t, u, v, w, x, y, z	K, t, u, v, w, x, y, z	2	<ul style="list-style-type: none"> - Tipología. - Atención personalizada. - Fidelización. - Necesidades y gustos del cliente. - Objeciones de los clientes Atención al cliente y nuevas tecnologías.	<ul style="list-style-type: none"> 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.

Nº de horas: 15		UT 3 EL PROCESO DE VENTA EN RESTAURACIÓN			
OG	CP	RA	CONTENIDOS SEGÚN NORMATIVA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
e, i, t, u, v, w, x, y, z	K, t, u, v, w, x, y, z	3	<ul style="list-style-type: none"> - Actuación del vendedor profesional. - Exposición de cualidades de productos y servicios. - El vendedor, aptitudes y cualidades. - El proceso de venta. Técnicas de venta. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	

Nº de horas: 10		UT 4 SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.			
OG	CPPS	RA	CONTENIDOS SEGÚN NORMATIVA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
i, j, t, u, v, w, x,	K, l, t, u, v, w,	4	<ul style="list-style-type: none"> - Diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo 	

y, z	x, y, z		<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas y procedimientos en la gestión de reclamaciones. - Documentos en una reclamación. - Las herramientas informáticas en gestión de reclamaciones. Protección del consumidor en la UE. 	<p>claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.</p> <p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</p> <p>e) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.</p>
------	---------	--	---	---

8. 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).

En este curso trabajaremos estos contenidos participando en varios proyectos del centro y departamento como son: Aldea y Forma Joven, platos de la cocina Andaluza.

Los temas transversales serán tratados a medida que se expongan y estudien el resto de contenidos específicos del ciclo formativo, estando presente en todos los módulos y de forma continua en los intercambios comunicativos y en los trabajos realizados en la ejecución de las prácticas y en los talleres.

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.

Se concretarán en la Programación de Aula.

9. ORIENTACIONES PEDAGOGICAS Y LINEAS DE ACTUACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

9.1. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Teniendo en cuenta que cada momento y cada situación requieren una actuación particular y que los objetivos propuestos los podemos alcanzar de diversas maneras, para la organización del proceso de enseñanza aprendizaje me basaré en los siguientes principios didácticos:

1. Actividad: Supone la búsqueda de estrategias para conseguir que el alumnado sea sujeto activo del proceso de enseñanza-aprendizaje. El joven aprende lo que descubre por si mismo (PIAGET). El alumno será además el sujeto agente en:

- La aplicación de conocimientos para la resolución de tareas.
- El desarrollo de habilidades y destrezas.

Todo ello potenciando la valoración del trabajo práctico como esencial para adquirir los procedimientos necesarios para el ejercicio de la profesión y no como antítesis del trabajo intelectual.

2. Individualización: Potenciaré la respuesta de la responsabilidad individual ante el trabajo mediante la asignación de tareas, funciones y tiempos. Todo ello de acuerdo con las características de cada alumno. Con esto se consigue:

-Una creciente autonomía personal.

-Una paulatina elaboración ordenada de los procesos propios de trabajo.

3. Socialización: Se trata de fomentar la valoración de la importancia del trabajo en equipo a través de actividades en pequeños grupos donde se realicen reparto de funciones y responsabilidades para acometer propuestas de trabajo que desarrollen las capacidades de cooperación, tolerancia, respeto y solidaridad.

En las actividades de grupo es necesario propiciar el intercambio fluido de papeles entre alumnos y alumnas, y potenciar la participación de éstas en los debates y tomas de decisiones, como mecanismo corrector de situaciones de discriminación sexista. Se contribuirá así, desde la propia actividad del aula, a establecer unas relaciones más justas y equilibradas entre las personas.

4. Creatividad: Significa la puesta en marcha de recursos personales de ingenio, indagación, invención, creación, ayudando a desarrollarlos en mayor medida y rehuyendo de la simple copia de ideas, modelos, aplicando para ello saberes y destrezas adquiridos y potenciando el interés y curiosidad por conocer, descubrir y crear.

5. Contextualización: Supone el esfuerzo por aplicar los contenidos de forma que se relacionen los mismos con el entorno socioeconómico más cercano al alumno, consiguiéndose su mayor motivación y el mejor conocimiento del mundo profesional, vinculado al Ciclo Formativo en general y al módulo en particular, y de sus aplicaciones y consecuencias. Asimismo, en la resolución de tareas, debe fomentarse la búsqueda de soluciones reales y factibles.

6. Aprendizaje significativo: Este es el más importante, y en torno al cual giran todos los demás. Nos basaremos en el conocimiento previo como base del proceso de enseñanza-aprendizaje. El alumno ya posee unos conocimientos previos (en muchos casos experiencia profesional) que no siempre son suficientes o acertados. Nos basaremos en el conocimiento de su nivel de competencia previo y en sus intereses para aplicar las estrategias precisas para que se produzca, la motivación, la mejora y el cambio cognitivo, es decir el aprendizaje significativo.

Estos principios, considerados en su conjunto, implican una línea metodológica flexible, que puede ser adaptada a la realidad singular y diversa de los alumnos (Personalización y atención a las NEAE) y a los condicionantes de recursos y medios disponibles.

9.2. LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO: Asignaré un tiempo determinado a cada Unidad Didáctica con objeto de planificar de manera realista las diversas actividades que vamos a llevar a cabo.

Debido a que la enseñanza es un proceso flexible, debemos tener en cuenta los posibles cambios que se puedan realizar en la temporalización de las Unidades Didácticas, debido a factores que no podamos controlar (necesidades de los alumnos, feedback, etc.), para ello deberemos adecuar los contenidos y tiempos a cada situación, no obstante, es importante una adecuada planificación temporal de los contenidos y actividades.

LA ORGANIZACIÓN DE LOS ESPACIOS: Para organizar el espacio dentro del aula, tomaremos como primer criterio el del tipo de actividad que se realice. En este sentido, la agrupación de los alumnos puede estar en función de si realizan un trabajo de gran grupo (todos los alumnos del aula), de grupo medio (entre seis y diez alumnos), de pequeño grupo (entre tres y seis alumnos), por parejas, e incluso de forma individual.

Otro criterio puede estar basado, en el conocimiento que tenga el profesor de las relaciones internas existentes en el grupo, como consecuencia se tendrán en cuenta las estructuras existentes entre los alumnos.

AGRUPAMIENTOS: Estos serán diferentes en función de los objetivos a conseguir y de los contenidos a tratar. La flexibilidad no sólo deberá referirse al número de alumnos que conforman los grupos, sino también al espacio que ocupan y al tiempo que abarca la modalidad de trabajo.

- Gran grupo: (curso). Lo utilizaremos para clases magistrales, debates, role-playing, exposiciones orales, gráficas o documentales y puede tener un carácter propositivo (presentación inicial de un tema) o conclusivo (síntesis final y conclusiones de un tema).

- Equipos de trabajo: requieren el empleo de estrategias de indagación/investigación y de experimentación autónoma o dirigida; se vinculan, habitualmente, al tratamiento de los contenidos procedimentales. Son útiles también para el tratamiento de los contenidos actitudinales. Gracias a ellos pueden ser realizados proyectos de trabajo en equipo y trabajo monitorizado (NEAE).

- Trabajo individual: lo aplicaré también para la realización de ejercicios, tareas de indagación y experimentación, permitiendo por tanto la reflexión personal, el trabajo autónomo, la adquisición de procedimientos y automatismos, el planteamiento y la resolución de tareas y la adquisición de experiencia en la búsqueda y consulta autónoma de información.

RECURSOS DIDÁCTICOS: Me refiero con esto, a los materiales y equipos que me ayudaran como docente a presentar y desarrollar los contenidos y a los alumnos a adquirir los conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y aptitudes, necesarias para superar los módulos en lo que a Resultados de Aprendizaje se refiere. Estos serán variados, versátiles y adecuados a las competencias profesionales, personales y sociales que el alumnado debe desarrollar. Podrán ser propios del centro, entre los que podemos destacar el libro de texto, los libros disponibles en la biblioteca del centro, los diferentes medios audiovisuales y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (destacando el uso de internet); y como recursos específicos para el módulo todos los propios del aula taller de cocina y del aula restaurante.

De la misma manera, haré uso de todos los recursos que pueda ofrecer el entorno (establecimientos de restauración, mataderos industriales, mercados, bibliotecas, centros de profesores, asociaciones, organismos e instituciones públicas y privadas, etc).

10. METODOLOGÍA

1. 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 o el alumnado, búsqueda de información por parte del alumnado...

- Saber hacer: demostraciones prácticas, resolución de problemas prácticos...
- Saber ser/estar: Definición de pautas relacionadas con actitudes (responsabilidad, participación, iniciativa...).

2. Estrategias de enseñanza-aprendizaje. La exposición por parte del profesor, con protagonismo del docente, se usará cuando sea estrictamente necesario. El eje fundamental son las actividades vinculadas con los RA y los CE, en las que el alumno es el protagonista y responsable de su aprendizaje.

3. Tipos de actividades. Las actividades deben adecuarse a los tipos de contenidos, los CE y RA. Se definirán para las UT en la Programación de Aula diferentes tipos de actividades:

Actividades de introducción (diagnósticas o motivadoras), de desarrollo (actividades en clase o en casa) y de síntesis (resumen global, ideas o conclusiones principales) en el transcurso de cada UT.

Actividades de ampliación (para avanzados) y refuerzo (para los que tengan dificultad), para atender a la diversidad.

Complementarias o extraescolares: viajes, visitas, conferencias, vídeos... Siempre planificadas y con algún procedimiento para evaluar (Ej. informe del alumnado sobre la actividad, debate, cuestionario...).

Actividades individuales y en grupo.

Actividades de prácticas reales. Estas actividades se llevan a cabo en el taller, con la apertura del Aula-Restaurante al público, pudiendo darse el servicio de desayuno, coffee break, almuerzo de los jueves... Será en esos momentos de prácticas reales con clientes reales donde se puedan poner en práctica todos los aprendizajes, siendo un elemento fundamental de trabajo y a la vez de evaluación para poder comprobar in situ si se han alcanzado los RA del módulo.

4. Espacios. Aula ordinaria, aula de gestión, aula-taller...

11. EVALUACIÓN

EVALUACIÓN DEL ALUMNADO

Criterios de evaluación: El proceso de evaluación será continuo y estará basado en los siguientes procedimientos e instrumentos:

a) La participación del alumnado en el aula. Para ello se utilizará la observación del trabajo realizado en clase; actitud, dedicación, participación, interés mostrado, esfuerzo, predisposición al trabajo en equipo, etc.

b) La realización de trabajos y/o actividades individuales y/o colectivas.

c) La resolución de ejercicios y cuestionarios teóricos y prácticos, en forma de exámenes escritos, a llevar a cabo a lo largo de las dos/tres evaluaciones. En cuanto a los exámenes escritos se realizarán un mínimo de uno por cada unidad de trabajo y tantos como la profesora estime oportuno.

Los criterios de calificación: Este módulo se estructura en 4 UT, ligadas cada una de

ellas a los RA. Para obtener la calificación positiva del módulo, se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

Todos los resultados de aprendizaje (RA) tendrán el mismo peso a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se consideran superados con una clasificación igual o superior a 5.

Cada RA corresponde con una UT.

Cada UT tiene asociados los correspondientes 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 se evaluará con un instrumento diferente, según la profesora estime conveniente.

La evaluación aplicada al proceso de aprendizaje establece los resultados mínimos que deben ser alcanzados por los alumnos/as, y responde al qué evaluar. La evaluación de las enseñanzas de este ciclo se realizará teniendo en cuenta los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación establecidos en los módulos profesionales, así como los objetivos generales del ciclo formativo.

Los criterios de evaluación son las concreciones que permiten valorar si los resultados de aprendizaje han sido alcanzados. A continuación se exponen los criterios de evaluación agrupados por resultados de aprendizaje, de forma que a cada RA (números) le corresponde una serie de criterios de evaluación determinados (letras). En cada unidad de trabajo se especificará los criterios de evaluación correspondientes a la misma:

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

- 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.

- 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 adecuando 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.

- 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.

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

Las sesiones de evaluación parciales y finales se establecen en la normativa y el Proyecto Funcional del Centro. Al menos, se celebrará una sesión de evaluación parcial y, en su caso, de calificación, cada trimestre lectivo y una final no antes del 22 de junio de cada curso escolar. La calificación de cada parcial tendrá carácter informativo, siendo la calificación final la que finalmente indique el grado de consecución de los objetivos del módulo. La sesión de evaluación consistirá en la reunión del equipo educativo que imparte docencia al mismo grupo, organizada y presidida por el tutor del grupo. Para el desarrollo del proceso de evaluación se tendrá en cuenta la ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional

inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

11.1. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Los procedimientos 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. Usaremos:

Para observación: fichas de observación...

Para tareas: plantillas de corrección, fichas de autoevaluación/coevaluación...

Para trabajos: plantillas de corrección, listas de chequeo, rúbricas...

Para exámenes: prueba escrita (test, preguntas cortas, desarrollo), prueba de ejecución...con sus plantillas de corrección.

Para exámenes prácticos: pruebas prácticas con fichas escritas y observación de procesos, con su rúbrica en la que se cuantifique de la manera más exacta posible el grado de consecución de los resultados de aprendizaje mediante cada uno de los criterios de evaluación.

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

11.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Todas las UT y todos los CE tendrán el mismo peso.

12. APOYO, REFUERZO Y RECUPERACIÓN

Al final de cada evaluación, el profesor, atendiendo a los resultados alcanzados por el grupo, y conjuntamente con los alumnos, determinará las fechas de recuperación de las Unidades correspondientes.

Como el término de cada evaluación coincide con períodos vacacionales, se especificará por parte del profesor aquellos trabajos, ejercicios o actividades de refuerzo necesarios para la preparación de la prueba de recuperación que se realizará al principio de la nueva evaluación. Se establecerán pruebas prácticas, orales y/o escritas para aquellos alumnos que no hayan superado la evaluación correspondiente, así como la entrega de trabajos pendientes o no superados. El plan de recuperación será personalizado, analizando el trabajo realizado por cada alumno y señalando de manera individual aquellos criterios de evaluación que el alumno no ha conseguido superar, trabajando en ellos.

Los RA de nuestro módulo se van a trabajar por trimestres, pero su evaluación ha de ser continua, puesto que son RA que no se cierran, sino que quedan abiertos para lograr su consecución a lo largo de todo el curso, ya que la atención al cliente, venta y gestión de sugerencias no es algo que se pueda trabajar de forma aislada. Sí se darán los contenidos teóricos de manera escalonada a lo largo de los 3 trimestres, pero la evaluación de éstos será continua, y será posible adquirir los RA a lo largo de todo el curso, y no necesariamente por trimestres, son RA ABIERTOS EN EL TIEMPO.

Aquellos alumnos/as que no puedan acceder al módulo de Formación en Centros de Trabajo, por tener uno o más módulos pendientes de superación, deberán realizar durante el tercer trimestre todas aquellas actividades de recuperación que en su

momento se determinen, que estarán determinadas por las carencias que haya presentado el alumno/a durante el curso.

Las actividades de refuerzo, recuperación o mejora de los RA y CE previstos a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje se recogerán de forma detallada en la Programación de Aula.

Al inicio de ese periodo el profesor informará al alumno/a sobre el plan individualizado de recuperación que recogerá:

- Detalle de los CE no superados.
- Detalle del horario y calendario.

13. 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 para subir nota destinadas al alumnado con mayor nivel o implicación. Se recogerán en la Programación de Aula.

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).

14. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Libro de texto facilitado por el centro (Chequelibro)

Apuntes del profesor.

Material audiovisual: www.protocolo.org

Pizarra

Cañón

Ordenadores

Material Específico

15. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Las actividades complementarias y extraescolares serán las que determine el departamento de hostelería y turismo a inicio de curso. Otras actividades organizadas por entidades... que se consideren interesantes serán determinadas por los tutores de cada grupo y aprobadas por el departamento.

16. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN

Esta programación, tendrá vigencia para este curso escolar.
Cada trimestre se revisará el cumplimiento de la programación y se aplicarán las medidas correctoras pertinentes.
En la Memoria Final se recogerán las variaciones, si las hubiese, para el curso siguiente.