

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

MÓDULO DE INGLÉS

1º de Servicios en Restauración

Curso 2023-24

DEPARTAMENTO DE LENGUA EXTRANJERA (INGLÉS)

IES REY ALABEZ

Módulo de INGLÉS, (Cód. 0156)

(R.D. 1690/2007, de 14 de diciembre y ORDEN de la J.A. de 9 de octubre de 2008)

PROGRAMACIÓN

1. objetivos generales.

Todos ellos van referidos a las tres áreas que afectan al aprendizaje: área cognitiva (reconocer, identificar), área estratégica (analizar, caracterizar) y área socioemocional (valorar)

- a) **Caracterizar los distintos tipos de servicios de alimentos y bebidas relacionándolos con el tipo de cliente para seleccionar dicho servicio.**
- b) **Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo para conseguir su satisfacción.**
- c) **Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo las responsabilidades implicadas para asegurar una correcta atención de los mismos**
- d) **Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.**
- e) **Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos, para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo**

2. Competencias profesionales, personales y sociales que se pretenden alcanzar con el módulo:

- a) **Elegir el tipo de servicio de alimentos y bebidas que se debe llevar a cabo a partir de la información recibida.**
- b) **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.**
- c) ***Ejecutar los distintos procesos de facturación y/o cobro, si procede, utilizando correctamente las tecnologías de la información y la comunicación relacionadas.***

d) Atender sugerencias y solucionar las posibles reclamaciones efectuadas por los clientes dentro del ámbito de su responsabilidad.

e) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

f) *Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.*

g) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.

h) *Establecer y administrar una pequeña empresa, realizando un análisis básico de viabilidad de productos, de planificación de la producción y de comercialización*

3. Objetivos del módulo que se pretenden alcanzar a través del proceso de enseñanza / aprendizaje

- Describir el análisis y aplicación de los procesos de comunicación y las técnicas de protocolo e imagen personal utilizando el inglés.

- Caracterizar los actos protocolarios y los sistemas de organización de invitados en inglés.

- Analizar los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a la prestación de servicios en inglés.

- Identificar, analizar y proceder a la actuación ante quejas o reclamaciones de los clientes en inglés.

4. Resultados de aprendizaje y Criterios de evaluación

<i>Resultados de aprendizaje</i>	<i>Criterios de evaluación</i>
1. Reconoce información profesional y cotidiana contenida en discursos orales emitidos en lengua estándar, analizando el contenido global del mensaje y relacionándolo con los recursos lingüísticos correspondientes.	a) Se ha situado el mensaje en su contexto. b) Se ha identificado la idea principal del mensaje. c) Se ha reconocido la finalidad del mensaje directo, telefónico o por otro medio auditivo.

	<p>d) Se ha extraído información específica en mensajes relacionados con aspectos cotidianos de la vida profesional y cotidiana.</p> <p>e) Se han secuenciado los elementos constituyentes del mensaje.</p> <p>f) Se han identificado las ideas principales de un discurso sobre temas conocidos, transmitidos por los medios de comunicación y emitidos en lengua estándar y articuladas con claridad.</p> <p>g) Se han reconocido las instrucciones orales y se han seguido las indicaciones.</p> <p>h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.</p>
<p>2. Interpreta información profesional contenida en textos escritos sencillos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.</p>	<p>a) Se han seleccionado los materiales de consulta y diccionarios técnicos.</p> <p>b) Se han leído de forma comprensiva textos claros en lengua estándar.</p> <p>c) Se ha interpretado el contenido global del mensaje.</p> <p>d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.</p> <p>e) Se ha identificado la terminología utilizada.</p> <p>f) Se han realizado traducciones de textos en lengua estándar utilizando material de apoyo en caso necesario.</p> <p>g) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax, entre otros.</p>
<p>Resultados de aprendizaje</p> <p>3.Emite mensajes orales claros estructurados, participando como agente activo en conversaciones profesionales</p>	<p>Criterios de evaluación</p> <p>a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.</p> <p>b) Se ha comunicado utilizando fórmulas, nexos de unión y estrategias de interacción.</p> <p>c) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones.</p> <p>d) Se han descrito hechos breves e imprevistos relacionados con su profesión.</p> <p>e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.</p> <p>f) Se han expresado sentimientos, ideas u opiniones.</p> <p>g) Se han enumerado las actividades de la tarea profesional.</p> <p>h) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.</p>

	<p>i) Se ha justificado la aceptación o no de propuestas realizadas.</p> <p>j) Se ha argumentado la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.</p> <p>k) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.</p>
4.Elabora textos sencillos en lengua estándar, relacionando reglas gramaticales con la finalidad de los mismos.	<p>b) Se han redactado textos breves relacionados con aspectos cotidianos y/ o profesionales. c) Se ha organizado la información de manera coherente y cohesionada. d) Se han realizado resúmenes de textos relacionados con su entorno profesional. e) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional. f) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos. g) Se han resumido las ideas principales de informaciones dadas, utilizando sus propios recursos lingüísticos. h) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.</p>
5.Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.	<p>a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.</p> <p>b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.</p> <p>c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.</p> <p>d) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.</p> <p>e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera</p>

5. Contenidos básicos

1.Comprensión de mensajes orales	<p>-Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensajes directos, telefónicos, grabados. - Terminología específica del sector de la restauración. - Idea principal e ideas secundarias. - Recursos gramaticales:
---	--

	<p>* Tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, y otros</p> <p>. - Otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, expresión de la condición y duda y otros.</p> <p>- Diferentes acentos de lengua oral.</p>
2. Interpretación de mensajes escritos:	<p>- Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.</p> <p>- Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.</p> <p>- Terminología específica del sector de la restauración.</p> <p>- Idea principal e ideas secundarias.</p> <p>- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, y otros.</p> <p>- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.</p> <p>- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.</p>
3. Producción de mensajes orales:	<p>-Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.</p> <p>- Terminología específica del sector de la restauración.</p> <p>- Sonidos y fonemas vocálicos y consonánticos. Combinaciones y agrupaciones.</p> <p>- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.</p> <p>- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.</p> <p>- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, y otros.</p> <p>- Entonación como recurso de cohesión del texto oral.</p>
4. Emisión de textos escritos:	<p>- Elaboración de textos sencillos profesionales del sector y cotidianos.</p> <p>- Adecuación del texto al contexto comunicativo.</p> <p>- Registro.</p> <p>- Selección léxica, selección de estructuras sintácticas, selección de contenido relevante.</p> <p>- Uso de los signos de puntuación.</p> <p>- Coherencia en el desarrollo del texto</p>

5. Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua inglesa:	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales. - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio-profesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
---	--

6. Metodología.

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; **todo ello en inglés**.

La atención al cliente, la información y asesoramiento, el desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y el cumplimiento de procesos y protocolos de calidad; **todo ello en inglés**, 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.
- 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.

Pero vamos a concretar un poco más nuestra METODOLOGÍA.

La metodología será activa y participativa, favoreciendo el trabajo individual y cooperativo y ***se hablará en inglés el máximo tiempo posible***. Se articulará en torno a los siguientes principios básicos:

- Aprender una lengua y desenvolverse con éxito en el plano oral y en el escrito de manera natural.
- Prestar una atención especial al desarrollo de las estrategias y técnicas de aprendizaje para que pueda enfrentarse con éxito a situaciones reales de comunicación: protocolos, quejas, etc. en servicios de Restauración
- Reconocer el sistema fonético, las funciones gramaticales y el vocabulario específico de los servicios de Restauración y bar.
- Desarrollar y dominar de forma integrada las cuatro destrezas básicas: *listening, speaking, reading and writing*, referidas siempre a los contenidos del C.F.

correspondiente al título de Técnico en Servicios de Restauración.

- Ofrecer al alumnado todas las facilidades posibles para que amplíe sus conocimientos sobre los aspectos socioculturales de la lengua que está aprendiendo y asimile la cultura de los Servicios en Restauración de la que forma parte, evitando así que exprese sus logros sólo en términos morfosintácticos y funcionales.
- Despertar en él la responsabilidad de conseguir la autonomía en su proceso de aprendizaje, reconociendo los métodos de estudio y el tipo de organización que más le ayude y convenga para su profesión.
- Motivarlo con temas de interés y ofrecerle a lo largo del curso unas metas claras referidas a su futuro profesional.
- Presentar las características sociales y culturales de los países de habla inglesa y ayudar al alumnado a contrastarlas con las propias y a comprender mejor a las personas de otras culturas y costumbres en temas de Servicios de Restauración y protocolos respectivos a este tema.
- Fomentar la autoevaluación como herramienta imprescindible para conseguir un progreso eficaz en el aprendizaje de su profesión.

El hecho de disponer de pizarras digitales en las aulas, la dotación del Aula de Multimedia y los carritos de portátiles nos permitirá usar diversos recursos didácticos que motivarán al alumnado.

Las actividades tipo que desarrollaremos en el aula dependerán del contenido trabajado, pero también del grado de motivación del alumnado en cada momento. De ahí que sean diversas las propuestas que podamos llegar a plantear en el aula para el trabajo de aprendizajes como el vocabulario, la gramática, la fonética, la comprensión oral, la comprensión lectora, la expresión oral, la expresión escrita, y los aspectos socioculturales.

Vocabulario

(Todo referido al contenido del Ciclo)

- Matching words to pictures
- What's missing?
- Guessing games: Hide and Seek, Mime...
- Giving instructions or picture dictation
- Sequencing jumble up pictures
- Bingo
- Memory games
- Translation according lexical sets, rhyming sets...
- Using opposites and similar words
- Guessing from the context
- Defining

Gramática

(Toda aplicada al contenido del

- Filling in the gaps
- Transforming
- Multiple choice based on meaning
- Filling in the gaps with choice of answers not

C.F)

- provided
- Matching
 - Rewriting
 - Translation
 - Answering questions
 - Putting questions for answers
 - Ordering words in a sentence
 - Circling the correct alternative

Fonética

(Toda aplicada al contenido del CF.)

- Discriminating pronunciation
- Arranging words according to their sounds
- Identifying stress patterns in simple and compound words
- Using gapped texts where the missing element is known
- Phonetic alphabet translation
- Identifying the intonation

Comprensión oral

- Referida a los protocolos, quejas, reclamaciones etc., referidas al tema de la Restauración y servicios de 'Restauración.

Comprensión lectora

(De textos, instrucciones y protocolos del título del C.F)

- Multiple choice
- True-False
- Matching
- Order /Sequence / Number / Label
- Tick / Circle / Underline / Eliminate
- Fill in / Complete
- List

Expresión oral

- Toda referida a temas de relacionados con el vocabulario, los contenidos, protocolos, etc. del título del C.F.

expresión escrita

Cartas, listados, facturas, pedidos y comunicaciones con el exterior.
Extrrtractos y notificaciones, etc., relacionadas

con el contenido del título del C.F.

(Toda ella referida a los temas y materia propia del título del C.F.)

Aspectos socioculturales

(Referidos a la cultura vinícola, reglas de cortesía, costumbres en los distintos países etc.)

- Listening and reading a text and answering comprehension questions about it
- Contrasting cultural issues in Britain / USA and Spain
- Discussion and debates
- Viewing sketches exemplifying British / American routines and daily-life matters and performing them later
- Silent viewing and predictions reactions
- Identifying monuments, public buildings and saying something about them
- Cultural questionnaires
- Games or quizzes about important people or places

INTERVENCIÓN DIDÁCTICA (PAPEL DEL PROFESOR,)

La intervención del profesor en el aula no es ya sólo el que imparte unos conocimientos sino, sobre todo, el guía, orientador y mediador del aprendizaje de los alumnos. Es el aprendizaje mediado el que va a permitir la consolidación y adquisición de los distintos aprendizajes.

Los siguientes pasos de la intervención en el aula nos parecen de gran utilidad y sencillez para llevar a cabo el proceso de enseñanza – aprendizaje.

- Exploración de ideas previas, **MOTIVACIÓN**.
- **EXPLICACIÓN**, partiendo de lo que el alumnado ya conoce.
- **COMPROBACIÓN DE LA COMPRESIÓN**. Se trata de ver, haciendo intervenir a varios alumnos, si se ha comprendido la explicación o intervención del profesor.
- **APLICACIÓN**, o práctica intensiva. Es realizar los ejercicios pertinentes para pasar del saber, al saber hacer. No basta que el alumnado comprenda el contenido o explicación, sino que lo practique y ejecute.
- **EVALUACIÓN** o comprobación de lo aprendido. Es poner en marcha uno, dos o varios ejercicios para ver si se ha asimilado los contenidos explicados

7. Temporalización

Los contenidos básicos 1), 2) 3), 4) y 5 mencionados en la tabla anterior se desarrollarán en bloques de unidades de aprendizaje de manera que las 4 destrezas básicas sean el eje de estos contenidos (understanding, reading, speaking and writing)

En el libro de texto se señalan estas unidades y se irán desarrollando de forma flexible según la siguiente tabla de distribución:

PRIMER TRIMESTRE	Resultados de aprendizaje 1, 2,
SEGUNDO TRIMESTRE	Resultados de aprendizaje 3, 4
TERCER TRIMESTRE	Resultados de aprendizaje 5

DURACIÓN.....160 H (5 HORAS SEMANALES)

1. Evaluación:

a. Del alumnado:

Períodos: Inicial, tres evaluaciones parciales y final

Instrumentos: Observación del trabajo del aula, pruebas orales y escritas, ejercicios diversos (tipo test, de ensayo, cartas, rellenar protocolos relativos al módulo, etc.)

Será positiva si se superan los criterios de evaluación indicados . Cada resultado de aprendizaje tendrá un valor del 20% y está asociado a los criterios de la tabla mencionada anteriormente teniendo un valor equitativo cada criterio de tal forma que la media aritmética de los criterios asociado a cada resultado de aprendizaje sumaría el 100% siendo cada resultado de aprendizaje el 20%

Habrà un sistema de recuperación final después de los tres trimestres con los criterios que el alumnado no haya superado. Una vez evaluados se haría la media aritmética de los criterios para tener la calificación final.

Dentro de estos instrumentos haremos actividades evaluables tales como:

- Los conocimientos y destrezas..... (superación de pruebas orales y escritas)
- Los trabajos a lo largo del curso, tareas y proyectos.
- La actitud y el desempeño en las tareas diarias.
 - b. Del proceso de enseñanza y práctica docente: Escala de estimación.
 - c. De la labor del profesorado: Reflexión sobre la práctica en reuniones del equipo docente.

2. Atención a la diversidad:

Es obvio que en nuestro centro existe una diversidad muy heterogénea de alumnado, tanto desde el punto de vista del aprendizaje como del origen, lengua, nacionalidad, situación socioeconómica, etc.

Para responder a toda esa amalgama de diferencias individuales y diversidad del alumnado en intereses, capacidades, motivación y otras diferencias individuales contamos con recursos de respuesta tanto legales (normativa), como pedagógicos (profesorado, adaptaciones curriculares, diversificación curricular, etc.)

¿Cuáles son las medidas de atención a la diversidad que aplicaremos en este Dpto. en caso necesario? Se contemplan en los **artículos 21, 22, 23 y 24 del R.D. 217/2022 de EE mínimas**, que luego se concretan en los artículos 31, 32, 33 y 34 del Decreto 102/2023 y que se cita en la Orden de 30 de mayo de 2023).

1. Adaptaciones curriculares (AC), tanto del currículo como organizativas (significativas o no). Para alumnado con n.e.a.e. (necesidades específicas de apoyo educativo AC no significativa)

2.. Programas para alumnado de altas capacidades (AA CC). Realizar tareas de profundización o proporcionar material extra. Las dos fórmulas que señala la normativa para trabajar con este alumnado es hacerlo dentro del grupo ordinario, pero, o bien con la “aceleración” (adelantarlos un curso o bien mediante la reducción, que la Primaria o la ESO dure un curso menos).

4. Alumnado con incorporación tardía al sistema educativo. Hay previstas una serie de medidas para ellos, dependiendo de las carencias. Por ejemplo, si el problema principal es el dominio de la Lengua Castellana, el Departamento de Hostelería y Turismo tiene previsto contar con voluntariado de la Cruz Roja para apoyar a este alumnado en la enseñanza de la lengua castellana.

Para los alumnos no censados con ninguna necesidad específica el centro dispone del Programa de refuerzo para el alumnado con dificultades de aprendizaje al igual que el alumnado que sin ser de altas capacidades, demuestra un nivel superior al resto de la clase en la asignatura, se le hará un programa de profundización con ejercicios extra que refuercen tanto en un caso como en el anteriormente nombrado.

En definitiva, esta amplia gama de medidas responde a la diversidad de situaciones reales que se pueden dar en nuestro centro. ***Pero habrá que ver qué necesidades concretas existen en este grupo del Título de Técnico en Servicios en Restauración para adaptar las medidas precisas.***

3. Materiales y recursos didácticos:

Manual Restaurants and Catering de la Editorial Burlington

Pizarra Digital

Moodle centros

Páginas web y recursos digitales abiertos

Apps : Trip advisor, word reference, booking, etc.

4. Actividades extraescolares: Colaboraremos con los viajes y visitas programadas por el Departamento de Hostelería y Turismo. Haremos las visitas de sus actividades complementarias y extraescolares que estén relacionadas con el módulo de inglés.

5. Normativa aplicable:

- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación) LOMLOE (Ley Orgánica de Modificación de la LOE)
 - Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
 - LEA (Ley 17/2007 de 10 de diciembre), Ley de Educación en Andalucía.
 - Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.
 - Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual.
 - Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
 - Real Decreto 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.
 - 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 Andalucía.
 - DECRETO 147 / 2002 Ordenación del alumnado con NEE.
 - ORDEN de 25 de julio de 2008, por la que se regula la atención a la diversidad del alumnado.
-