

JUNTA DE ANDALUCÍA

**CONSEJERÍA DE DESARROLLO
EDUCATIVO Y FORMACIÓN
PROFESIONAL**

I.E.S. Rey Alabez, Mojácar

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA.

**MÓDULO PROFESIONAL: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN
RESTAURACIÓN (DUAL).**

CURSO: 1º; CFGºM: SERVICIOS EN RESTAURACIÓN.

V. Octubre, 2023

Índice.

Introducción, contexto y marco normativo	3
Introducción	3
Contexto	3
Marco normativo	3
Competencia general del título	4
Competencias profesionales, personales y sociales	4
Objetivos generales	4
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación asociados	5
Contenidos básicos	6
Temporalización de las unidades de trabajo. Relación CPPS, OG y RA	7
Contenidos transversales	8
Orientaciones pedagógicas del módulo profesional	8
Líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje	9
Coordinación pedagógica	9
Metodología	9
Actividades extraescolares	10
Actividades complementarias	10
Evaluación	10
Sesiones de evaluación	11
Evaluación continua	11
Criterios, técnicas e instrumentos de evaluación	11
Criterios de calificación	12
Evaluación de las competencias profesionales, personales y sociales	13
Plan de recuperación y mejora	13
Incorporación tardía al curso escolar por cuestiones ajenas a la voluntad del alumno	14
Calificación en la evaluación final	14
Evaluación de la práctica docente	14
Evaluación de la programación	15
Atención a la diversidad	15
Planes y programas	15
Anexo I. Tabla criterios de evaluación ponderados	16

Introducción, contexto y marco normativo.

Introducción.

El módulo profesional **Técnicas de Comunicación en Restauración** (TCR en adelante) se va a impartir en el primer **curso del ciclo formativo de grado medio Servicios en Restauración en el I.E.S. Rey Alabez de Mojácar**, en modalidad presencial, horario de mañana (formación inicial) y oferta **dual**. El ciclo formativo, junto con el de grado medio Cocina y Gastronomía, constituye la oferta de **Formación Profesional (FP)** del I.E.S., centrada en la familia profesional **Hostelería y Turismo**, principal actividad económica e importante nicho de empleo en el municipio y la comarca.

La FP Dual se estrena en el I.E.S. Rey Alabez precisamente con este ciclo formativo el curso 2023-2024 y arranca con la aprobación del **proyecto** presentado en 2023. Este proyecto contempla la participación de **todo el grupo clase** y el **apoyo de empresas** colaboradoras (Hotel Valle del Este, S.L.U., Jardines la Tejera Sa, Maraú Beach Club, S.L.U y Paradores de Turismo de España Sme Sa), y pretende dar respuesta a, por un lado, las necesidades de empleabilidad y profesionalidad del turismo (sector productivo primordial en la comarca) y, por otro, a la creciente demanda del perfil profesional tanto en el Levante Almeriense como en el propio municipio de Mojácar.

De igual modo, este proyecto contribuye a las finalidades establecidas en el artículo 28.2 del 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 FP Dual, esto es, incrementar el número de titulaciones postobligatorias, la motivación del alumnado disminuyendo el abandono escolar temprano, facilitar la inserción laboral, la vinculación con el sector empresarial y la transferencia de conocimientos entre el profesorado de FP y las empresas del sector.

Contexto.

El centro, ubicado en una zona residencial de Mojácar-playa (calle Albardinar), asiste a alumnado de Educación Secundaria Obligatoria (fundamentalmente con domicilio en Mojácar o Turre) y de FP. La FP del I.E.S. atiende en sus instalaciones (aulas-taller cocina, cafetería y comedor en edificio secundario, y aula ordinaria dotada de pizarra digital y equipos informáticos portátiles en edificio principal) a alumnado diverso, no solo en edad, procedencia geográfica, municipio de residencia o forma de acceso al ciclo formativo, sino también en motivación, intereses y perspectivas laborales y profesionales.

La oferta de FP y el vínculo con el sector productivo adquieren todo su sentido en una localidad con más de 6.000 plazas hoteleras, unos 200 negocios de hostelería y una evidente vocación turística ¹, lo que tiene su reflejo en la estrecha relación entre el centro y las empresas locales-comarcales, que no solo acogen al alumnado en la Formación en Centros de Trabajo, sino que no en pocas ocasiones facilitan empleo a los estudiantes durante y/o tras la formación.

Marco normativo.

La normativa de referencia, entre otra, es:

- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la FP.
- Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de FP.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la FP del sistema educativo.

¹ Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía. Datos 2021.

- 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 FP inicial que forma parte del sistema educativo en Andalucía.
- Orden de 20 de enero de 2023, por la que se convocan proyectos de FP Dual para el curso académico 2023/2024.
- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.

Competencia general del título.

Realizar las actividades de preparación, presentación y servicio de alimentos y bebidas, así como las de atención al cliente en el ámbito de la restauración, siguiendo los protocolos de calidad establecidos y actuando según normas de higiene, prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

Competencias profesionales, personales y sociales.

La formación del módulo profesional 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.*

Objetivos generales.

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo relacionados a continuación:

- 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.*
- 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.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación asociados.

RA 1. Proporciona información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito y valorado las normas de cortesía en las relaciones interpersonales.
- 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.
- 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.
- 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 han producido e interpretado mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto.
- 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, demostrando *** la Orden no determina lo que falta***

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

Criterios de evaluación:

- 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.

RA 3. Aplica el protocolo en restauración, relacionando el tipo de servicio prestado con el diseño y organización del mismo.

Criterios de evaluación:

- 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.

RA 4. 4. Atiende de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales, reconociendo y aplicando el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

- 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 básicos.

La Orden de 9 de octubre de 2008, establece los siguientes contenidos básicos:

Información al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Comunicación verbal en la restauración: emisión y recepción de mensajes orales y escritos.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.
- Comunicación no verbal. Imagen personal.
- Empatía, receptividad y asertividad.
- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Atención personalizada como base de la fidelización del cliente.
- Importancia de la atención al cliente en los procesos de calidad en restauración.

Venta de productos y servicios:

- El cliente. Tipología de clientes.
- Tratamiento y normas de cortesía.
- Técnicas de venta en restauración. Concepto y Componentes.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes.
- Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- Modelo de actuación en el proceso de venta en restauración.
- Relaciones con los clientes.

Aplicación del protocolo en restauración:

- Definición y elementos de protocolo en restauración.
- Tipos y objetivos de los actos protocolarios.
- Tipos de presidencias en actos protocolarios.
- Sistemas de organización de invitados.
- Documentación del acto a organizar.
- Valoración de la imagen corporativa.

Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias:

- Objeciones de los clientes y su tratamiento. Diferencias entre reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Técnicas y procedimientos utilizados en la actuación ante reclamaciones.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.
- La protección del consumidor y el usuario en España y en la Unión Europea.

Temporalización de las unidades de trabajo. Relación CPPS, OG y RA.

El módulo profesional tiene una duración de 64 horas, distribuidas en 2 horas semanales.

Al tratarse de un módulo profesional dualizado, se establecen dos periodos diferenciados que marcan la **formación inicial** y la **formación en alternancia** (si bien, en este módulo profesional, el periodo en alternancia se desarrollará íntegramente en la empresa).

Tabla 1. Relación formación inicial – formación en alternancia.

15/09/2023 – 16/01/2024: 1º TRIMESTRE	FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO EDUCATIVO:	2 horas semanales.	
17/01/2024 – 31/05/2024: 2º TRIMESTRE 3º TRIMESTRE	FORMACIÓN EN ALTERNANCIA:	Centro educativo:	0 horas semanales.
		Empresa:	2 horas semanales.
		Total horas en empresa:	28 horas.
La prescriptiva formación inicial en prevención de riesgos laborales se impartirá durante el primer trimestre en el módulo profesional Formación y Orientación Laboral.			

Tabla 2. Calendario previsto 2023-2024.

SEPTIEMBRE							OCTUBRE							NOVIEMBRE							DICIEMBRE																											
18	19	20	21	22	23	24	23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	27	28	29	30												25	26	27	28	29	30	31										
25	26	27	28	29	30		30	31																																								
ENERO							FEBRERO							MARZO							ABRIL																											
1	2	3	4	5	6	7																										1	2	3	4	5	6	7										
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	4	5	6	7	8	9	10	11	4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14													
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	11	12	13	14	15	16	17	18	11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21													
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	18	19	20	21	22	23	24	25	18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28													
29	30	31					26	27	28	29							25	26	27	28	29	30	31	29	30																							
MAYO							JUNIO							Comienzo curso.							Final curso.																											

6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	Formación inicial en centro.
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	Formación en alternancia en la empresa.
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	Posibilidad de alternancia en la empresa.
27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30	Periodo de recuperación y mejora.

Tabla 3. Relación de las competencias profesionales, personales y sociales (CPPS), los objetivos generales (OG), los resultados de aprendizaje (RA), los criterios de evaluación (CE), las unidades de trabajo (UT), los contenidos básicos (CB) y la temporalización prevista.

CPPS	OG	RA	CE	UT	CB	HORAS	TRIMESTRE	FORMACIÓN INICIAL / ALTERNANCIA
e) - k)	e), i) - l)	1	a), b), c)	<u>U.T. 1 El proceso de la comunicación.</u>	Información al cliente I.	18	1º	Formación inicial en el centro.
e) - k)	e), i) - l)	1	d), e), f), g), h)	<u>U.T. 2 La comunicación en servicios de restauración.</u>	Información al cliente II.		2º / 3º	Formación alternancia en la empresa.
e) - k)	e), h) - m)	2	a) - h)	<u>U.T. 3 Venta de productos y servicios.</u>	Venta de productos y servicios.		2º / 3º	Formación alternancia en la empresa.
e) - k)	e) - m)	3	a) - f)	<u>U.T. 4 Protocolo en restauración.</u>	Aplicación del protocolo en restauración.	18	1º	Formación inicial en el centro.
e) - k)	e) - j), l)	4	a) - f)	<u>U.T. 5 Gestión de quejas y reclamaciones.</u>	Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias.		2º / 3º	Formación alternancia en la empresa.

Contenidos transversales.

La FP contribuye a que los estudiantes consigan ampliar las competencias de la enseñanza básica adaptándolas al sector profesional, permitiendo el aprendizaje a lo largo de la vida, progresar en el sistema educativo e incorporarse a la vida activa con responsabilidad y autonomía. Se trabajará la educación en **valores** y en **prevención de riesgos laborales y salud**, y se potenciará el uso correcto, responsable y cotidiano de las **TIC** para todo tipo de actividades. Además, se fomentarán la **cultura emprendedora**, los **buenos hábitos de consumo responsable**, la **inteligencia emocional**, y el respeto **al medio ambiente**. Estos contenidos tienen como objetivo la transmisión y puesta en práctica de valores que favorezcan la libertad personal, la responsabilidad, la ciudadanía democrática, la solidaridad, la tolerancia, la igualdad, el respeto y la justicia, así como que ayuden a superar cualquier tipo de discriminación y actuar con actitud crítica y responsable, y con capacidad de adaptación a las situaciones cambiantes de la sociedad del conocimiento.

Orientaciones pedagógicas del módulo profesional.

Este módulo profesional 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.
- 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 en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las líneas de actuación en el proceso de 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.

Coordinación pedagógica.

El equipo educativo coordinará adecuadamente los contenidos interdisciplinares para evitar duplicidades y concretar los contenidos curriculares para su mejor desarrollo.

Particularmente, y dada la condición dual del módulo profesional, la prescriptiva formación en **prevención en riesgos laborales** se impartirá durante la formación inicial en el primer trimestre en el módulo profesional **Formación y Orientación Laboral**, que forma parte de las enseñanzas del ciclo formativo.

Metodología.

Para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, la **motivación** del alumnado será el eje vertebrador de la metodología didáctica y el estilo docente. Será importante el **feed-back** con los estudiantes para conseguir los objetivos de la manera más eficaz posible, desarrollando al mismo tiempo un **clima de interacción positivo** alumnado-docente-alumnado. Fundamentalmente se seguirá la siguiente estrategia metodológica: **exploración => motivación => desarrollo de contenidos => tareas y actividades => evaluación.**

La metodología a emplear se caracterizará por ser **coherente** (objetivos-procedimientos/conceptos-resultados), **flexible** (diferentes ritmos de aprendizaje), **realista** (exponiendo la utilidad de lo aprendido), **activa** (guía-docente, protagonista-estudiante), **teórico-práctica** (para el desarrollo de las competencias en un entorno laboral real), **positiva** (estimulando y alentando a los estudiantes), y **participativa** (trabajando de manera solidaria).

Las tareas y actividades a desarrollar podrán ser **de inicio y motivación** (brainstorming, preguntas orales, cuestionarios, flipped classroom...), **de desarrollo** (clase expositiva, supuestos prácticos, cuestionarios, test, lectura de artículos y noticias, debates, puestas en común, exposiciones, visualización de películas/programas/documentales/vídeos, aprendizaje basado en proyectos, visual thinking, trabajo colaborativo, gamificación, búsquedas en internet...), **de refuerzo** (búsquedas de información, resúmenes, esquemas, mapas conceptuales...), **de ampliación y recuperación** (en diferentes formatos) y **formativas** (en la alternancia en la empresa).

Dado que el módulo profesional está muy centrado en la **atención al cliente** y en la comunicación con éste, se potenciarán tareas y actividades en las que el alumnado deba poner

en práctica las técnicas de comunicación. En este sentido, las exposiciones y simulaciones permitirán corregir las muletillas y las malas posiciones corporales, mejorar el léxico y emplear con sentido el body-language y el lenguaje gestual.

La **disposición del aula** formará parte también del sistema metodológico. Al tratarse de un ciclo formativo orientado al servicio, se romperá frecuentemente la tradicional disposición del aula para crear espacios para interactuar, simular, operar y teatralizar situaciones relacionadas con el perfil profesional del título.

El **empleo sistemático de las TIC** en todas sus formas y la participación en la **transformación digital educativa** serán también una constante para la consecución de los objetivos y la familiarización del alumnado con estas herramientas. Audio, vídeo, webs, apps, herramientas on-line, imágenes en varios formatos, portales educativos, etcétera, formarán parte del día a día en el aula, en combinación con materiales didácticos tradicionales, manuales de diversas editoriales y material complementario relacionado con el sector y la materia.

- **Recursos digitales:** plataforma Moodle Centros, webs, Canva, apps, simuladores, portales educativos de tareas on-line (Educaplay, Kahoot, Quizziz...) almacenamiento de datos, correo electrónico, RR.SS., etcétera.
- **Recursos tradicionales:** revistas, periódicos, informes de coyuntura, etcétera.
 - **Libro de texto de referencia: elaboración propia.**

Actividades extraescolares.

Se realizarán aquellas que se consideren por el Departamento de Hostelería y Turismo del centro y/o el docente, tanto con un grupo solo como con otros grupos de FP o del centro, de tal modo que faciliten la asimilación de contenidos, la experiencia práctica (vital en el sector) y el contacto con la actividad real y profesional. Se podrán proponer bajo diferentes formulaciones y a priori se estiman las siguientes, sin perjuicio de que puedan considerarse otras posibles:

- Actividades con/sin pernoctación por la comarca o provincia.
- Actividades con/sin pernoctación nacionales (incluyendo otras provincias andaluzas).
- Actividades con pernoctación internacionales.

Actividades complementarias.

- Visitas a empresas y establecimientos del entorno.
- Conferencias y charlas diversas impartidas por empresarios, profesionales y/o expertos del sector.
- Asistencia a cursos, seminarios, congresos, ferias, jornadas gastronómicas, exposiciones o eventos.
- Organización de talleres y jornadas gastronómicas desde el propio Departamento de Hostelería y Turismo.
- Participación en programas de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía asumidos por el I.E.S. Rey Alabez.
- Trabajos de campo, investigación y/o recogida de datos.

Evaluación.

Se va a seguir un proceso de **evaluación continua** en virtud de lo estipulado en 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 FP del sistema educativo en Andalucía y, por lo tanto, se tendrá en cuenta la progresión del estudiante a lo largo del módulo profesional, valorándose además de los aspectos cognitivos, la participación en clase, el esfuerzo, el interés, la realización de tareas individuales y de grupo, y de todos aquellos trabajos que determine el docente. El marco normativo viene recogido en la citada Orden y, por tanto, será de aplicación su desarrollo en aquellas cuestiones referidas al proceso evaluativo.

El alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena objetividad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes. Se empleará el cuaderno Séneca e iPasen para tal fin.

Sesiones de evaluación.

Se desarrollarán en los diferentes parciales (3 al tratarse de un módulo profesional del primer curso). Hay también una sesión de **evaluación inicial** (realizada al comienzo del curso, permitirá saber el nivel de conocimientos de los que parte el alumnado, así como identificar cualquier medida de atención a la diversidad o adaptación requerida. No implica una calificación numérica y tiene carácter diagnóstico), y otra de **evaluación final**.

Evaluación continua.

Dado el carácter de evaluación continua, **la asistencia regular por parte del alumnado se hace imprescindible**, tal y como refleja la Orden de 29 de septiembre de 2010 en su capítulo I, artículo 2: *La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo.*

La no asistencia a clase o a la empresa implica la imposibilidad de llevar a cabo una calificación asociada a la evaluación continua en base a los distintos criterios de evaluación. En estos casos, la insostenibilidad del propio proceso de evaluación continua es evidente y escapa de la voluntad del docente.

Criterios, técnicas e instrumentos de evaluación.

Los **criterios de evaluación** del módulo profesional, especificados en páginas anteriores, **permitirán comprobar el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje**, y van a ser la base para la aplicación de la **evaluación criterial** a desarrollar.

Las técnicas y medios instrumentales explícitos para verificar, en base a los criterios de evaluación, el alcance de los resultados de aprendizaje, la competencia general del título y las competencias profesionales, personales y sociales, serán:

- **Técnica escrita (pruebas objetivas impresas y/o en Moodle Centros):** en principio una por unidad de trabajo (podrán hacerse dos o más por cada unidad, o agrupar dos o más en una prueba). Podrán contener test, verdadero o falso, preguntas cortas, preguntas de desarrollo, identificación de conceptos, relacionar conceptos, supuestos prácticos, operaciones de cálculo, conclusiones, y cualquier otra fórmula determinada por el docente. Si fuera necesario, las pruebas objetivas podrán sustituirse por orales.
 - **Instrumentos de evaluación vinculados: solucionarios, cuaderno del profesor...**
- **Técnica oral y/o basada en la ejecución práctica (tareas-prácticas):** exposiciones en el aula, simulaciones, trabajos de profundización o investigación, actividades escritas u orales, cuestionarios, ejercicios de cálculo, actividades on-line, actividades audiovisuales, trabajos grupales o por parejas, resolución de supuestos prácticos, debates, puestas en común, desarrollo de planes o procesos, comprobaciones y reconocimientos de buenas prácticas de higiene, y otras posibles determinadas por el docente.
 - **Instrumentos de evaluación vinculados: escalas de valoración o rúbricas, tablas de comprobación, solucionarios, cuaderno del profesor...**
- **Técnica basada en la observación sistemática llevada a cabo por el docente** sobre cada estudiante. Será también base instrumental para apoyar los resultados finales: actitud positiva, participativa, interesada, motivadora, respetuosa, responsable y profesional en las actividades, trabajos y, en general, en la vida que se crea en el aula durante el curso.

- **Instrumentos de evaluación vinculados: escalas de valoración, cuaderno del profesor...**
- **La observación y valoración sistemática llevada a cabo por el tutor laboral** asignado por la empresa durante el periodo de formación en alternancia en la empresa y transmitida, a través de la documentación y registros necesarios al tutor docente, en función de las actividades formativas previstas y las tareas correspondientes, en las reuniones celebradas. En cualquier caso, la evaluación del aprendizaje y la calificación del alumnado es competencia del docente.
 - **Instrumentos de evaluación vinculados: informes del tutor laboral, entrevistas con el tutor laboral, hojas de registro de asistencia, diario/portfolio de evidencias de las actividades realizadas por los estudiantes...**

Por otro lado, y con objeto de estimular la reflexión e ir más allá de la heteroevaluación, aumentar la motivación y promover la participación activa de los estudiantes, se emplearán **técnicas evaluativas** basadas tanto en la **autoevaluación** como en la **coevaluación**.

Criterios de calificación.

Determinan que el estudiante ha alcanzado un resultado de aprendizaje. Lo que se cuantifica son los criterios de evaluación y no los contenidos o los instrumentos de evaluación.

La cuantificación porcentual que se aplicará para cada criterio de evaluación se refleja en la tabla contenida al final de esta programación (Anexo I), por lo que finalmente, la ponderación de cada resultado de aprendizaje, a tenor de los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje, queda como sigue:

RA	PONDERACIÓN	UT	FORMACIÓN
1	25% de la calificación del módulo profesional.	1	Inicial
		2	Alternancia empresa.
2	25% de la calificación del módulo profesional.	3	Alternancia empresa.
3	25% de la calificación del módulo profesional.	4	Inicial
4	25% de la calificación del módulo profesional.	5	Alternancia empresa.

- Para cada resultado de aprendizaje, se hará la media ponderada sobre 10 de las valoraciones cuantitativas de sus criterios de evaluación (entre 0 y 10), obtenidas a partir de la aplicación de los instrumentos de evaluación. Cada resultado de aprendizaje se superará con una calificación mayor o igual a 5.
- En caso de no superar un resultado de aprendizaje, sí se considerarán superados los criterios de evaluación de dicho resultado de aprendizaje con calificación mayor o igual a 5.
- En el periodo ordinario de evaluación los criterios de calificación se establecerán para cada criterio de evaluación ligados a los instrumentos de evaluación utilizados.
- La nota trimestral parcial será la media ponderada de los criterios de evaluación del trimestre/parcial, implicando una calificación numérica de 1 a 10 sin decimales.
- Las notas trimestrales parciales y finales se redondean (a partir de 5 en adelante y desde 0,5 en todos los casos. No se redondeará si la calificación es inferior a 5).
- Las ausencias del alumnado, con carácter general, tendrán como consecuencia la imposibilidad de evaluar con determinados criterios de evaluación al estudiante en el proceso de evaluación continua, cuando dichas ausencias coincidan con la aplicación de actividades de evaluación relacionadas con determinados criterios de evaluación que no vuelvan a ser evaluados durante el curso. En estos casos, el estudiante afectado tendrá derecho a ser evaluado aplicando dichos criterios de evaluación en el periodo de recuperación y mejora de la calificación entre la 3ª evaluación parcial y la final (junio).

- La no presentación a las pruebas objetivas sin justificar, y la no presentación de las tareas y prácticas evaluables en la forma y fecha requerida sin justificar, supondrán una **calificación de cero** en la prueba, tarea o práctica, y por lo tanto, en los criterios de evaluación involucrados ². Si se justifica, se buscarán fechas alternativas.
- Si durante la celebración de una prueba objetiva escrita u oral el estudiante emplea malas artes, dispositivos electrónicos o de cualquier otra índole, o es pillado copiando, se le retirará la prueba y obtendrá una calificación de cero en la misma.
- Los trabajos derivados de actividades complementarias son obligatorios y evaluables.
- La dirección del centro docente, de oficio o a instancia de la empresa, puede interrumpir la actividad formativa en las empresas de un determinado estudiante en los casos siguientes: faltas de asistencia repetidas y/o impuntualidad repetida no justificada de acuerdo con el reglamento de régimen interno del centro docente; actitud contraria a las normas de funcionamiento de la empresa o no realización de las actividades incluidas en el programa formativo; mutuo acuerdo, adoptado entre el alumnado, dirección del centro docente y la entidad; y bajo rendimiento académico en los estudios cursados en el centro docente. En estos casos, el centro docente, con el asesoramiento de la Administración Educativa, planteará las medidas a adoptar.
- Las valoraciones de los tutores laborales de las tareas vinculadas a las actividades formativas establecidas en el proyecto dual durante la alternancia en la empresa, serán recogidas por el tutor docente para su conversión en las calificaciones correspondientes en función de los criterios de evaluación abordados en cada actividad formativa.

Evaluación de las competencias profesionales, personales y sociales.

La FP se enfoca en el aprendizaje transferible al empleo en el sector productivo, y abarca no solo conocimiento, si no también habilidades y actitudes. A lo largo del curso, y a medida que se vayan alcanzando los resultados de aprendizaje, se irá valorando cualitativamente la adquisición de las competencias recogidas en la tabla 3.

Periodo de recuperación y mejora.

Para aquel alumnado que, una vez superadas las horas totales del curso (finalizadas las clases), tiene algún resultado de aprendizaje por alcanzar, se establece un periodo de recuperación. También en este periodo se recoge la posibilidad de mejorar la calificación del alumnado. Este periodo se establece entre la 3ª evaluación parcial y la final (junio).

El alumnado que tenga el módulo profesional no superado o desee mejorar los resultados obtenidos, tendrá obligación de asistir a clase y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase.

Para el alumnado calificado negativamente en algún resultado de aprendizaje durante las evaluaciones parciales, se realizará un plan individualizado de recuperación en el periodo establecido. En esta recuperación se evaluarán los criterios de evaluación no alcanzados a través de los instrumentos de evaluación previstos, que serán de las mismas características de los ya realizados y/o podrán modificarse a criterio del docente por cuestiones de tiempo, espacio, características del alumnado o imposibilidad de repetir en la empresa.

Las calificaciones que obtenga el alumnado en la recuperación sustituirán a las calificaciones anteriores. Por consiguiente, dichas calificaciones, junto con las que obtuvo en los criterios de evaluación que sí superó en su momento, generarán una nueva calificación final del módulo profesional que será la que aparecerá como nota de evaluación final.

² Se justifica falta de asistencia por motivos médicos o de salud, citaciones judiciales, y razones de fuerza mayor, siempre con justificante documental.

En el caso del alumnado que quiera mejorar su calificación, se mantendrá la nota más alta considerando la que obtuvo en un primer momento y la que ha obtenido en este proceso de mejora de calificación. Por consiguiente, dichas calificaciones, junto con las que obtuvo en los criterios de evaluación que no han sido objeto de mejora, generarán una nueva calificación final del módulo profesional que aparecerá como nota de evaluación final.

Incorporación tardía al curso escolar por cuestiones ajenas a la voluntad del alumno.

Para aquel alumnado que se incorpora más tarde al curso escolar por cuestiones ajenas a su voluntad, y con objeto de que éste se adapte al módulo profesional con garantías de éxito, se facilitarán actividades de inicio e introducción al módulo profesional no evaluables y se proporcionará información de los resultados de aprendizaje y/o criterios de evaluación ya calificados para ser evaluados lo antes posible.

Calificación en la evaluación final.

Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para el módulo profesional. Para establecer dicha calificación, el docente considerará el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo; sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder; y las valoraciones del tutor laboral en la empresa.

La calificación en la evaluación final del módulo profesional (entre 1 y 10 sin decimales) será la media ponderada de las calificaciones de cada uno de los resultados de aprendizaje, observando siempre que se hayan superado todos los resultados de aprendizaje o bien en periodo ordinario, o bien durante el periodo de recuperación y mejora.

Para superar el módulo profesional, cada estudiante deberá alcanzar todos los resultados de aprendizaje, cada uno con una calificación igual o superior a 5, lo que evidencia su adquisición.

Al tener en cuenta la progresión de los estudiantes y su grado de involucración con las enseñanzas del módulo profesional, **la calificación final podrá verse incrementada en un punto en atención a esos dos factores en cada estudiante: progresión e involucración con las enseñanzas del ciclo formativo** (actitud positiva, participativa, interesada, motivadora, respetuosa, responsable y profesional en las actividades, trabajos y, en general, en la vida que se crea en el aula durante el curso), además de las **valoraciones cualitativas en la consecución de las competencias profesionales, personales y sociales.**

Evaluación de la práctica docente.

Además de evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado, se hace necesario evaluar la labor docente, para lo cual:

- Se recurrirá al Departamento de Orientación del centro.
- Se intercambiarán impresiones acerca de la práctica docente con el resto de profesores/as del Departamento y/o del equipo educativo.
- Se entablarán debates con el alumnado en el aula para captar el feed-back con respecto al módulo profesional y al interés que despierta la metodología empleada.
- Se recabará cualquier opinión del alumnado para evaluar lo qué se hace y cómo se hace.

- Se facilitará un test final al alumnado para evaluar la práctica docente.

Evaluación de la programación.

La presente programación será evaluada anualmente para introducir aquellas modificaciones pertinentes en función del grupo, de la propia evaluación de la práctica docente, del proyecto dual o de otros aspectos vinculantes.

Atención a la diversidad.

Para dar respuesta a los factores de diversidad **se realizarán adaptaciones con medidas no significativas** en aquellos casos pertinentes basadas en las **pautas DUA (Diseño Universal para el Aprendizaje)**, concretándose, según proceda, en la captación y mantenimiento del interés, en proporcionar múltiples formas de representación, y en la gestión de la información y los recursos.

Se podrán adecuar las enseñanzas del módulo profesional a las características de los estudiantes con **necesidades específicas de apoyo educativo**. Estas adaptaciones no pueden implicar supresión de objetivos, de contenidos básicos, o de criterios de evaluación, y fundamentalmente supondrán modificar la metodología y/o los instrumentos de evaluación.

Debido a que no todos los estudiantes aprenden igual, ni parten de los mismos conocimientos previos, y a que se ven profundamente influidos por situaciones familiares y sociales, factores intrínsecos, y muy diferente motivación, se intentará, en la medida de lo posible, facilitar el proceso de aprendizaje realizando actividades y trabajos diferenciados, aplicando metodologías diversas, utilizando materiales didácticos variados y graduados en función de las dificultades de aprendizaje, favoreciendo los agrupamientos en clase que posibiliten la interacción de forma que haya heterogeneidad y que los estudiantes más adelantados puedan ayudar a los estudiantes con dificultades, etcétera.

Evaluación final.

Como ya se ha comentado anteriormente, se tendrá en cuenta la progresión de los estudiantes y su grado de involucración con las enseñanzas del módulo profesional, de modo que **la calificación final podrá verse incrementada en un punto en atención a esos dos factores en cada estudiante: progresión e involucración con las enseñanzas del ciclo formativo, además de la valoraciones cualitativas en la consecución de las competencias profesionales, personales y sociales.**

Plan de recuperación y mejora.

Para concluir, establecer que el **plan individualizado de recuperación y/o mejora** determinado en la presente programación **constituye por si mismo una medida de atención a la diversidad.**

Planes y programas.

Como especificado en las actividades complementarias, se participará en los planes y programas asumidos por el centro: Bienestar emocional en el ámbito educativo; Escuela espacio de paz; Igualdad entre hombres y mujeres.

Anexo I. Tabla criterios de evaluación ponderados.

RA 1. Proporciona información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación						DUAL		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	FI	FAE	FAC			
a) Se han descrito y valorado las normas de cortesía en las relaciones interpersonales.	0,78%	1	X					
	0,78%		X					
	0,78%		X					
	0,78%		X					
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.	3,13%	1	X					
c) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	0,78%	1	X					
	0,78%		X					
	0,78%		X					
	0,78%		X					
d) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente para proporcionar la información con inmediatez, otorgando las explicaciones.	3,13%			X				
e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información).	3,13%			X				
f) Se han producido e interpretado mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto.	3,13%	2		X				
g) Se ha atendido al tratamiento protocolario y a las normas internas de atención al cliente.	3,13%			X				
h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando X	3,13%			X				
CONTRIBUCIÓN DEL RA 1 DEL 25,00%						A LA CALIFICACIÓN		
RA 2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico						DUAL		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	FI	FAE	FAC			
a) Se han identificado las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas.	3,13%	3		X				
b) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	3,13%	3		X				
c) Se ha analizado el comportamiento del cliente potencial.	3,13%	3		X				
d) Se han diferenciado clientes de proveedores y éstos del público en general.	3,13%	3		X				
e) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación propia del servicio.	3,13%	3		X				
f) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	3,13%	3		X				
g) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	3,13%	3		X				
h) Se han distinguido los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de consumo de alimentos y bebidas.	3,13%	3		X				
CONTRIBUCIÓN DEL RA 2 DEL 25,00%						A LA CALIFICACIÓN		
RA3. Aplica el protocolo en restauración, relacionando el tipo de servicio prestado con el diseño y organización del mismo						DUAL		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	FI	FAE	FAC			
a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo en restauración.	2,08%	4	X					
	2,08%		X					
b) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.	2,08%	4	X					
	2,08%		X					
c) Se ha reconocido el programa del acto relacionándolo con el servicio que se va a desarrollar.	4,17%	4	X					
d) Se ha establecido protocolariamente la presidencia en los actos.	4,17%	4	X					
e) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los clientes en función del tipo de acto a desarrollar.	4,17%	4	X					
f) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.	4,17%	4	X					
CONTRIBUCIÓN DEL RA 3 DEL 25,00 %						A LA CALIFICACIÓN		
RA4. Atiende de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales, reconociendo y aplicando el protocolo de actuación						DUAL		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	FI	FAE	FAC			
a) Se han identificado las alternativas de solución de la objeción o sugerencia previas a la reclamación formal.	4,17%	5		X				
b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	4,17%	5		X				
c) Se ha suministrado la información y documentación necesarias al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	4,17%	5		X				
d) Se han reconocido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	4,17%	5		X				
e) Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.	4,17%	5		X				
f) Se ha simulado la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, cordial y respetuosa.	4,17%	5		X				
CONTRIBUCIÓN DEL RA 4 DEL 25,00%						A LA CALIFICACIÓN		
TOTAL	100,00%							