

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**

CURSO: 1º; CFGºM: SERVICIOS EN RESTAURACIÓN.

V. Octubre, 2024

Índice.

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

Introducción, contexto y marco normativo.

Introducción.

El módulo profesional **Técnicas de Comunicación en Restauración** se va a impartir en el primer **curso del ciclo formativo de grado medio (D) Servicios en Restauración en el I.E.S. Rey Alabez de Mojácar**, en modalidad presencial, horario de mañana y régimen general. El ciclo formativo, junto con el de grado medio (D) 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.

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, comedor y catas 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, nivel académico 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, sino que no en pocas ocasiones facilitan empleo a los estudiantes tras la formación.

Marco normativo.

- 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.
- R.D. 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de FP.
- R.D. 658/2024, de 9 de julio, por el que se modifican el R.D. 132/2010, de 12 de febrero [...] y el R.D. 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de FP.
- R.D. 499/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de FP de grado medio y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- R.D. 1085/2020, de 9 de diciembre, por el que se establecen convalidaciones de módulos profesionales de los títulos de FP del sistema educativo español y las medidas para su aplicación, y se modifica el R.D. 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la FP del sistema educativo.
- R.D. 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.
- Resolución de 26 de junio de 2024, de la Dirección General de FP, por la que se dictan Instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Competencia general del título.

La competencia general de este título consiste en realizar las actividades de preparación, presentación y servicio de alimentos y bebidas, así como las de atención al cliente en el ámbito

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

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 *falta en Orden*

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.

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**.

Durante el **periodo establecido de formación en empresa u organismo equiparado en régimen general**, el alumnado tendrá las **2 horas semanales de formación en la empresa u organismo equiparado asignado para desarrollar el RA 2**. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Tabla 1. 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
e) - k)	e), i) - l)	1	a) - h)	U.T. 1 El proceso de la comunicación.	Información al cliente.	28	1º
e) - k)	e), h) - m)	2	a) - c)	U.T. 2 Venta de servicios en restauración.	Venta de productos y servicios I.	6	2º
		2 (*)	d) - h)		Venta de productos y servicios II.	16	3º
e) - k)	e) - m)	3	a) - f)	U.T. 3 Protocolo en restauración.	Aplicación del protocolo en restauración.	9	2º
e) - k)	e) - j), l)	4	a) - f)	U.T. 4 Quejas y reclamaciones.	Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias.	5	2º

(*): RA 2. Formación en empresa u organismo equiparado en el periodo establecido. Incluido en el plan de formación inicial y los planes de formación individuales.

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.

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, que 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 y 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; y 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.

Metodología.

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 se caracterizará por ser **coherente, flexible, realista, activa, teórico-práctica, positiva y participativa**, y se ajustará al **diseño universal para el aprendizaje.**

Las tareas y actividades a desarrollar podrán ser **de inicio/motivación, de desarrollo, de refuerzo, de ampliación, de recuperación y formativas** (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.

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, que formarán parte del día a día en el aula, en combinación con materiales didácticos tradicionales.

- **Recursos digitales:** aula virtual 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, cartas de restaurante, etcétera.
 - **Libro de texto de referencia: elaboración propia.**

Actividades extraescolares.

Se realizarán aquellas que se consideren por el Departamento 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 y el contacto con la actividad profesional. Se podrán proponer bajo diferentes formulaciones, incluyendo actividades con pernoctación en destino.

Actividades complementarias.

- Visitas a empresas y establecimientos del entorno.
- Conferencias y charlas impartidas por empresarios, profesionales y/o expertos.
- Asistencia a cursos, seminarios, congresos, ferias, jornadas, exposiciones o eventos.
- Organización de talleres, servicios y jornadas desde el propio Departamento.
- Participación en programas de la Consejería 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. 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 a clase 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 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**. **Las técnicas y medios instrumentales** para verificar, en base a los criterios de evaluación, el alcance de los resultados de aprendizaje, serán:

- **Técnica escrita (pruebas objetivas impresas y/o en Moodle Centros).**
 - **Instrumentos de evaluación: solucionarios, cuaderno del profesor...**
- **Técnica oral y/o basada en la ejecución práctica (tareas-prácticas).**
 - **Instrumentos de evaluación: escalas de valoración o rúbricas, tablas de comprobación, solucionarios, cuaderno del profesor...**
- **Técnica basada en la observación sistemática llevada a cabo por el docente.**
 - **Instrumentos de evaluación vinculados: escalas de valoración, seguimiento en empresa, cuaderno del profesor...**

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.

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, el valor de cada resultado de aprendizaje, a tenor de los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje, queda como sigue:

RA	PONDERACIÓN	UT	TRIMESTRE	
1	25% de la calificación del módulo profesional.	1	1º	
2	25% de la calificación del módulo profesional.	2	2º	3º
3	25% de la calificación del módulo profesional.	3	2º	
4	25% de la calificación del módulo profesional.	4	2º	

- Para cada resultado de aprendizaje, se hará la media 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 de los resultados de aprendizaje 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).
- El seguimiento y valoración de la fase de formación en empresa u organismo equiparado se realizará por el tutor dual en términos de superado o no superado (RA previsto), y será el docente responsable del módulo profesional el que ajustará su evaluación y posterior calificación.
- 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.

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 1.

Periodo de recuperación y mejora.

Para el alumnado que una vez terminadas las clases tenga algún resultado de aprendizaje por alcanzar, se establece un periodo de recuperación entre la 3ª evaluación parcial y la final (junio). También en este periodo se recoge la posibilidad de mejorar la calificación.

El alumnado que tenga el módulo profesional no superado 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

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

mismas características de los ya realizados y/o podrán modificarse a criterio del docente por cuestiones de tiempo, espacio o características del alumnado.

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.

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 incorpore más tarde al curso escolar 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 el alumnado obtendrá una calificación final para el módulo profesional. Para establecerla, el docente considerará el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje de acuerdo a sus criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

La calificación en la evaluación final del módulo profesional (entre 0 y 10 sin decimales) será la media 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 se deberán alcanzar todos los resultados de aprendizaje, cada uno con una calificación igual o superior a 5, lo que evidencia su adquisición.

Evaluación de la práctica docente.

Además de evaluar el proceso 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 y 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, 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.

Plan de recuperación y mejora.

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.

Se participará en los planes y programas asumidos por el centro.

Anexo I. Tabla criterios de evaluación ponderados.

RA 1. Proporciona información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales				Trimestre		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	INSTRUMENTO	1º	2º	3º
a) Se han descrito y valorado las normas de cortesía en las relaciones interpersonales.	1,56%	1	Simulación 1	X		
	1,56%		Prueba 1	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.	1,04%	1	Comprobación imagen 1	X		
	1,04%		Simulación 1	X		
	1,04%		Prueba 1	X		
c) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	0,52%	1	Cuestionario 1 (ele.comu.)	X		
	0,52%		Ejemplos escucha activa	X		
	0,52%		Exposición (asertiv./empa.)	X		
	0,52%		Exposición (leng. no verbal)	X		
	0,52%		Simulación 1	X		
d) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente para proporcionar la información con inmediatez, otorgando las explicaciones.	1,04%	1	Tarea 1 (barreras comu.)	X		
	1,04%		Simulación 1	X		
e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información).	1,56%	1	Prueba 1	X		
	1,56%		Simulación 1	X		
f) Se han producido e interpretado mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto.	0,78%	1	Simulación 2 (en el aula)	X		
	0,78%		Tarea 2 (email)	X		
	0,78%		Tarea 3 (orto./concord.)	X		
	0,78%		Lectura comprensiva texto	X		
g) Se ha atendido al tratamiento protocolario y a las normas internas de atención al cliente.	3,13%	1	Prueba 1	X		
	3,13%		Simulación 1	X		
h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando X	3,13%	1	Simulación 1	X		
CONTRIBUCIÓN DEL RA 1 DEL 25,00 %				A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP		
RA 2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.				Trimestre		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	INSTRUMENTO	1º	2º	3º
a) Se han identificado las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas.	1,56%	2	Tarea 8 (AIDA)	X		
	1,56%		Prueba 4	X		
b) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	1,56%	2	Actividad online 3	X		
	1,56%		Prueba 4	X		
c) Se ha analizado el comportamiento del cliente potencial.	1,04%	2	Tarea 9 (comportamiento)	X		
	1,04%		Tarea 10 (nacionalidad)	X		
	1,04%		Prueba 4	X		
d) Se han diferenciado clientes de proveedores y éstos del público en general.	3,13%	2	ACTIVIDAD FORMATIVA			X
e) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación propia del servicio.	3,13%	2	ACTIVIDAD FORMATIVA			X
f) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	3,13%	2	ACTIVIDAD FORMATIVA			X
g) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	3,13%	2	ACTIVIDAD FORMATIVA			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%	2	ACTIVIDAD FORMATIVA			X
CONTRIBUCIÓN DEL RA 2 DEL 25,00 %				A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP		
RA3. Aplica el protocolo en restauración, relacionando el tipo de servicio prestado con el diseño y organización del mismo.				Trimestre		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	INSTRUMENTO	1º	2º	3º
a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo en restauración.	0,83%	3	Flipped (seating, sitting)	X		
	0,83%		Minuta	X		
	0,83%		Cuestionario 2 (vocabul.)	X		
	0,83%		Tarea 4 (banderas)	X		
	0,83%		Prueba 2	X		
b) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.	1,39%	3	Proyecto evento	X		
	1,39%		Tarea 5 (timing)	X		
	1,39%		Prueba 2	X		
c) Se ha reconocido el programa del acto relacionándolo con el servicio que se va a desarrollar.	4,17%	3	Actividad online 1	X		
d) Se ha establecido protocolariamente la presidencia en los actos.	4,17%	3	Prueba 2	X		
e) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los clientes en función del tipo de acto a desarrollar.	4,17%	3	Prueba 2	X		
f) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.	1,39%	3	Tarea 6 (colores corporat.)	X		
	1,39%		Tarea 7 (reputa. online)	X		
	1,39%		Prueba 2	X		
CONTRIBUCIÓN DEL RA 3 DEL 24,99 %				A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP		
RA4. Atiende de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales, reconociendo y aplicando el protocolo de actuación.				Trimestre		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	INSTRUMENTO	1º	2º	3º
a) Se han identificado las alternativas de solución de la objeción o sugerencia previas a la reclamación formal.	2,08%	4	¿Qué hacer antes reclamación?	X		
	2,08%		Prueba 3	X		
b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	2,08%	4	Actividad online 2	X		
	2,08%		Prueba 3	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%	4	Prueba 3	X		
d) Se han reconocido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	4,17%	4	Prueba 3	X		
e) Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.	4,17%	4	Prueba 3	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 empática.	4,17%	4	Simulación 3	X		
CONTRIBUCIÓN DEL RA 4 DEL 25,00%				A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP		
TOTAL	99,99%					