

JUNTA DE ANDALUCÍA

**CONSEJERÍA DE DESARROLLO
EDUCATIVO Y FORMACIÓN
PROFESIONAL**

IES Rey Alabez, Mojácar

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA.

**MÓDULO PROFESIONAL: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN
RESTAURACIÓN**

CURSO: 1º; CFGºM: SERVICIOS EN RESTAURACIÓN. (GRADO D)

V. Octubre, 2025

Índice.	
Introducción, contexto y marco normativo	3
Introducción	3
Contexto	3
Marco normativo	4
Competencia general del título	4
Competencias profesionales, personales y sociales	4
Objetivos generales	5
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación asociados	5
Contenidos básicos	6
Temporalización de las unidades de trabajo. Relación CPPS, OG y RA	7
Fase de formación en empresa u organismo equiparado (FFEOE)	8
Contenidos transversales	9
Orientaciones pedagógicas del módulo profesional	10
Líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje	10
Coordinación pedagógica	10
Metodología	10
Actividades extraescolares	11
Actividades complementarias	11
Evaluación	11
Sesiones de evaluación	12
Evaluación continua	12
Criterios, técnicas e instrumentos de evaluación	12
Criterios de calificación	12
Evaluación de las competencias profesionales, personales y sociales	14
Periodo de recuperación y mejora	14
Incorporación tardía al curso escolar por cuestiones ajenas a la voluntad del alumno	14
Calificación en la segunda evaluación final	15
Evaluación de la práctica docente	15
Evaluación de la programación	15
Atención a la diversidad	15
Planes y programas	17
Anexo I. Tabla criterios de evaluación ponderados	18

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 IES Rey Alabez de Mojácar** (Almería), en modalidad presencial, horario de mañana, régimen ordinario y con carácter dual.

El ciclo formativo, junto con el de grado medio (D) Cocina y Gastronomía, constituye la oferta de **Formación Profesional (FP)** del IES, 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 IES atiende en sus instalaciones (aulas-taller cocina, cafetería, comedor y catas en edificio secundario, y aula ATECA en edificio principal) a alumnado diverso, no solo en edad, procedencia geográfica, municipio de residencia, nivel académico, competencia digital 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 5.000 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 fase de formación en empresa u organismo equiparado (FFEOE), sino que no en pocas ocasiones facilitan empleo a los alumnos tras ella, manifestando al profesorado su dificultad de encontrar personal cualificado.

La actividad turística y hostelera en la comarca copa el **sector productivo** al que apunta el ciclo formativo (restaurantes, bares, hoteles y resorts turísticos fundamentalmente), en el que también se incluye la restauración colectiva (centros escolares, sanitarios y otros), que se caracteriza por una marcada estacionalidad en la que los flujos de demanda se concentran en época estival, fines de semana y festivos, lo que puede influir en la FFEOE. Aunque algunas grandes empresas tienen presencia en la zona (Paradores de Turismo y cadenas hoteleras nacionales), el grueso del tejido empresarial lo constituyen establecimientos de carácter familiar y PYMES cuya estructura organizacional requiere un tiempo de adaptación a las especificidades derivadas de la FP actual.

En referencia al sector productivo, es pertinente destacar que este no solamente tiene un impacto económico e impulsor de empleo en la zona donde su ubica el centro educativo, sino que también hace lo propio a **nivel autonómico, nacional y europeo**.

Cabe señalar el **deficiente transporte público** tanto dentro del municipio como entre localidades vecinas, lo que incrementa la dificultad de asignación de empresas para la FFEOE considerando que un elevado porcentaje de alumnado es menor de edad y reside en municipios próximos. Esta circunstancia también condiciona el acceso a estas enseñanzas profesionales, pues se viene observando a lo largo de los años que la falta de un transporte público adaptado a las necesidades educativas de la comarca (la población aproximada del Levante Almeriense es de 100.000 personas) dificulta la asistencia desde localidades que tradicionalmente aportan estudiantes (Vera, Garrucha, Antas, Cuevas del Almanzora, Huércal-Overa, Pulpí, etcétera) y que requieren de personal cualificado para trabajar en el sector.

1 Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía. Datos 2023.

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.
- Decreto 147/2025, de 17 de septiembre de 2025, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los Grados D y E del Sistema de FP en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.
- 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 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de FP en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Orden de 26 de septiembre de 2025, por la que se regula la fase de formación en empresa u organismo equiparado de los grados D y E del Sistema de FP de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Orden de 29 de abril de 2024, por la que se aprueba el modelo de convenio tipo de colaboración para la realización de la FFEOE de las enseñanzas de FP.
- Corrección de errores de la Orden de 29 de abril de 2024, por la que se aprueba el modelo de convenio tipo de colaboración para la realización de la FFEOE de las enseñanzas de FP.
- 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 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 (FFEOE) en régimen general**, el alumnado **desarrollará actividades formativas para alcanzar el RA 2**. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico, en base al plan de formación inicial del ciclo formativo y los planes de formación individuales.

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	FFEOE
e) - k)	e), i) - l)	1	a) - h)	U.T. 1 El proceso de la comunicación.	Información al cliente.	18	1º	NO
e) - k)	e), h) -	2	a) - c)	U.T. 2 Venta de servicios en	Venta de productos y servicios I.	9	1º	NO

	m)	2 (*)	d) - h)	<u>restauración.</u>	Venta de productos y servicios II.	15	3º	SI
e) - k)	e) - m)	3	a) - f)	<u>U.T. 3 Protocolo en restauración.</u>	Aplicación del protocolo en restauración.	15	2º	NO
e) - k)	e) - j), l)	4	a) - f)	<u>U.T. 4 Quejas y reclamaciones.</u>	Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias.	7	2º	NO
(*): 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.								

Fase de formación en empresa u organismo equiparado (FFEOE)

El módulo profesional formará parte de la FFEOE en los términos determinados en la tabla anterior y en el **plan de formación inicial del ciclo formativo** y, por tanto, se incluyen en dicha fase el **RA2** y sus **criterios de evaluación vinculados**:

- 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 adecuando 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.

que serán **abordados del 08/04/2026 al 26/05/2026 en la empresa u organismo equiparado mediante la actividad formativa**:

- **Informar a clientes y proveedores adecuando las respuestas de manera profesional según proceda.**

Las **finalidades** de la FFEOE, de **naturaleza formativa y no laboral**, son:

- **Completar** la adquisición de competencias profesionales y resultados de aprendizaje.
- **Conocer** la realidad del entorno laboral para tomar decisiones formativas y profesionales.
- **Desarrollar** una identidad profesional emprendedora y motivadora para el aprendizaje a lo largo de la vida y la adaptación a los cambios en los sectores productivos o de servicios.
- **Afianzar** habilidades permanentes para la empleabilidad que requieren situaciones reales de trabajo.
- **Facilitar** una experiencia de inserción y relacional en una plantilla real de personas trabajadoras respetando la normativa de prevención de riesgos laborales.

Es **condición *sine qua non*** para acceder a la FFEOE (desarrollada en un entorno productivo real y de carácter obligatorio) haber superado los resultados de aprendizaje en materia de **prevención de riesgos laborales** correspondientes a los módulos del primer curso que participen en la FFEOE, así como los correspondientes al módulo profesional **IPE I**. También es requisito **tener cumplidos los dieciséis años**.

El procedimiento de evaluación establecido para la adquisición del resultado de aprendizaje y los criterios de evaluación que se desarrollan durante la FFEOE correspondientes a Técnicas de Comunicación en Restauración se sustentará, como se explica en el punto Evaluación de la presente programación, en la apreciación de la **persona que ejerza la tutoría dual de empresa u organismo equiparado**, que **informará y valorará la adquisición o no del resultado de aprendizaje** previsto durante la estancia de cada alumno a partir de la ejecución de la **actividad formativa programada**, y lo **trasladará** al instituto a través del tutor dual docente para que el **profesor del módulo profesional ajuste su calificación**. El **seguimiento** del resultado de aprendizaje desarrollado durante la FFEOE será responsabilidad del tutor dual docente y se realizará preferentemente a través de medios telemáticos, sin perjuicio de que, a criterio de la persona que ejerza la tutoría dual docente, pueda efectuarse de manera

presencial cuando así lo estime necesario. El seguimiento se llevará a cabo cada vez que el alumnado complete un periodo aproximado de entre 60 y 90 horas de estancia en la empresa u organismo equiparado.

En el caso de que un estudiante vea **interrumpida** su FFEOE por **incumplimiento de los compromisos establecidos**, se contempla la posibilidad de reincorporarse al centro educativo y asistir a clase para continuar la formación y alcanzar el resultado de aprendizaje en el aula mediante la propuesta de actividades diversas que a través de múltiples instrumentos de evaluación permitan determinar su adquisición y calificación, siempre considerando los criterios de evaluación del resultado de aprendizaje y en los términos que figuran en el apartado Evaluación de esta programación.

Si la persona en formación acumula un **número de faltas superior al 30% de la duración de la FFEOE** en el curso académico en el que se encuentre matriculado, por **causas de fuerza mayor**, accidente, enfermedad, problemas de salud derivados de situaciones de discapacidad, riesgo durante el embarazo, maternidad o paternidad, entre otras, el equipo docente valorará una de las siguientes opciones:

- Ampliar el periodo de la FFEOE, en función del grado de consecución del resultado de aprendizaje previsto para ese periodo en su plan de formación individual.
- Completar su FFEOE diferente al inicialmente establecido, en el mismo curso o en un curso posterior.
- Adquirir el resultado de aprendizaje previsto en el plan de formación que no se hubiera desarrollado en la empresa en el centro docente, siempre que se cumplan los requisitos mínimos establecidos por la normativa vigente. En este caso, se propondrán actividades diversas que a través de múltiples instrumentos de evaluación permitan determinar la adquisición y calificación del resultado de aprendizaje, siempre considerando los criterios de evaluación del resultado de aprendizaje y en los términos que figuran en el apartado Evaluación de esta programación. La asistencia a clase será obligatoria.

La duración de la FFEOE se reducirá conforme a las exenciones o a los resultados de aprendizaje superados por el alumnado de acuerdo con las convalidaciones o traslados de expediente.

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**, el respeto **al medio ambiente** y la **inteligencia emocional**. Esta última cuestión será puesta en valor particularmente a lo largo de todo el curso, pues la asertividad, la empatía y la escucha activa son claves tanto para el desempeño profesional como para la **comunicación a todos los niveles** y, además, aspectos claves para el éxito social, afectivo-emocional, académico y laboral.

Para reforzar en la medida de lo posible el **papel de cada estudiante** como **protagonista de su propio proceso**, se reflexionará con frecuencia variable a lo largo de los trimestres académicos sobre las siguientes finalidades de la FP en Andalucía:

- La educación en la **responsabilidad individual** y en el **mérito y esfuerzo personal**.
- El desarrollo de la **capacidad** del alumnado para regular su propio aprendizaje, para **confiar** en sus aptitudes y conocimientos, así como para **desarrollar** la creatividad, la iniciativa personal, el espíritu emprendedor y la capacidad de **influir positivamente** en su entorno.
- La formación del alumnado en su dimensión social, fomentando la **ciudadanía activa y participativa**.

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 docente 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 u organismo equiparado).**

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 verbales y no verbales** (body-language, imagen personal y uniformidad), así como aquellas que requieran **lecturas** guiadas para conseguir una ampliación del **léxico** disponible y una mejora de la **sintaxis.**

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 ATECA (y su dotación tecnológica), aula virtual Moodle Centros, webs, Canva, apps, portales educativos de tareas on-line (Educaplay, Kahoot, Quizziz...), almacenamiento de datos e información (Google Drive), correo electrónico, RR.SS., etcétera.

- **Recursos tradicionales:** libros de temáticas variadas para lecturas (refuerzo de la comunicación), revistas, periódicos, cartas de restaurante, etcétera.
 - **Libro de texto de referencia: elaboración propia.**

Aula virtual.

El empleo de **Moodle Centros** estructurará contenidos, unidades de trabajo y actividades evaluables, de refuerzo y de ampliación, por lo que será una guía fundamental para el alumnado. Las ventajas proporcionadas por el aula virtual como referente van a favorecer el acceso a contenidos y materiales didácticos (incluyendo el manual de elaboración de propia), maximizar la comunicación entre el docente y el alumnado, permitir realizar trabajos y actividades de toda índole, fomentar la autonomía y el seguimiento de los progresos y, además, mejorar la competencia digital de los estudiantes. La disponibilidad del recurso 24/7 es, por otro lado, un **apoyo a la atención a la diversidad** dado su carácter flexible y abierto, lo que posibilita la adaptación a distintos ritmos de aprendizaje y la presentación de una variedad considerable de formatos.

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 IES Rey Alabez.
- Trabajos de campo, investigación y/o recogida de datos.

Evaluación.

La **evaluación** de los aprendizajes será **objetiva, continua, formativa e integradora** de las competencias adquiridas en el centro y en la empresa u organismo equiparado.

El alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena ecuanimidad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes. Se empleará el cuaderno Séneca e iPasen para tal fin. Se garantizará que el esfuerzo, el rendimiento y la adquisición de los aprendizajes sean valorados y reconocidos con objetividad.

La evaluación se sustentará en dos pilares:

- **La evaluación continua de los aprendizajes**, que será integradora de las competencias adquiridas en el centro y en la empresa u organismo equiparado.
- **La observación de las actividades formativas del alumnado**, así como en las **pruebas de evaluación final que se realizarán siempre de manera presencial.**

En la modalidad y el módulo profesional que nos ocupa, el alumnado dispondrá para su superación de un **máximo de cuatro convocatorias**, estableciéndose **dos convocatorias por curso escolar. La convocatoria extraordinaria se concederá con carácter excepcional, y por una sola vez**, previa solicitud del alumnado y una vez agotadas las convocatorias ordinarias y en los términos establecidos en la normativa vigente.

La renuncia a convocatoria y a matrícula de un estudiante, en caso de producirse, se ajustará a lo determinado por la normativa vigente.

Sesiones de evaluación.

Se celebrarán dos sesiones de evaluación parcial dentro del periodo lectivo. Además de estas, se llevará a cabo 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 dos sesiones de evaluación final.**

Además de las evaluaciones finales, también tendrá carácter de evaluación final la convocatoria extraordinaria.

Evaluación continua.

La evaluación continua de los aprendizajes requerirá la **asistencia regular y obligatoria**, tanto en el centro docente como en la FFEOE, **de al menos el 80% de la duración total** del módulo profesional a partir de la fecha en la que el alumnado se haya matriculado.

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.

En caso de **pérdida de derecho de evaluación continua**, el alumnado tendrá derecho a la realización de las pruebas objetivas que el equipo docente responsable considere oportunas. De tal circunstancia, el alumnado afectado será notificado. **Dada esta situación, se procederá en el periodo determinado para ello, a la realización de una prueba objetiva conforme a todos los criterios de evaluación de cada resultado de aprendizaje no superado, incluyendo el programado en FFEOE si corresponde. La prueba será escrita y podrá contener tanto apartados teóricos como desarrollos prácticos.**

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, tareas de aprendizaje-servicio, simulaciones, exposiciones y/o puestas en común).**
 - **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...**
- **Técnica basada en la observación sistemática llevada a cabo por el tutor dual de empresa u organismo equiparado.**
 - **Instrumentos de evaluación vinculados: informe cualitativo.**

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	1º	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 de los dos parciales (1º y 2º) y de la primera evaluación final será la media de los criterios de evaluación calificados hasta el momento de celebración de cada sesión de evaluación (parcial 1ª, parcial 2ª, final 1ª), 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 el desarrollo 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 (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 los mismos solo tienen asociados un instrumento de evaluación. Si se justifica, se buscarán fechas alternativas.
- El seguimiento y valoración de la FFEOE se realizará de manera coordinada por el tutor dual de empresa u organismo equiparado en términos cualitativos (superado/no superado), y será el docente responsable del módulo profesional el que ajustará su evaluación y posterior calificación en función de la escala consensuada por el Departamento y las apreciaciones realizadas por dicho tutor dual referentes a la actividad formativa programada, plasmadas en cualquier caso en el informe cualitativo de las personas que ejerzan la tutoría dual de empresa. Los ajustes realizados cuantificarán y calificarán aquellos criterios de evaluación relacionados con el resultado de aprendizaje dualizado en empresa u organismo equiparado, concretado y especificado en los apartados Temporalización de las unidades de trabajo y Fase de formación en empresa u organismo equiparado de la presente programación.
- Si la valoración de la persona que ejerza la tutoría dual de empresa es no superado, se motivará expresamente el sentido de tal decisión.
- La calificación del módulo profesional integrará la valoración del centro y de la empresa y será responsabilidad final del equipo docente y del centro.

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

- Si durante la celebración de una prueba objetiva escrita, on-line 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. Del mismo modo, el empleo sistemático de chatbots de inteligencia artificial o el copia-pegar masivo sin sentido implicará penalizaciones, pues no contribuye en absoluto a un aprendizaje significativo.

- 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 celebrada la primera sesión de evaluación final tenga algún resultado de aprendizaje por alcanzar, se establece un periodo de recuperación entre dicha sesión y la de segunda evaluación final en junio. También en este periodo se recoge la posibilidad de mejorar la calificación.

En este sentido, se entiende como resultado de aprendizaje por alcanzar tanto el que en la temporalización se incluye en la formación que tiene lugar en el centro educativo, como aquel que se vincula a la FFEOE.

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. En el caso de mejora de la calificación la asistencia al centro será obligatoria solo para las actividades que se propongan para ello.

Para el alumnado calificado negativamente en algún resultado de aprendizaje durante las evaluaciones parciales o la primera sesión de evaluación final, 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 o características del alumnado. Si corresponde, en el plan individualizado podrá incluirse el resultado de aprendizaje vinculado a la FFEOE si no se ha alcanzado durante la misma, siendo posible la recuperación a partir de la aplicación de instrumentos de evaluación facilitadores y objetivos (tareas sencillas, infografías, pruebas escritas y otros análogos) que, a través de los criterios de evaluación normativos, determinen la adquisición o no del resultado de aprendizaje.

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 segunda 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 aritmética 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.

Dada la situación de pérdida de derecho de evaluación continua, la calificación en la evaluación final del módulo profesional será, del mismo modo, la media aritmética de las calificaciones de cada uno de los resultados de aprendizaje, observando siempre que se hayan superado todos los resultados de aprendizaje según se determina en el apartado Evaluación continua de la presente programación.

Para superar el módulo profesional se deberán alcanzar todos los resultados de aprendizaje (incluido el trabajado en la FFEOE), cada uno con una calificación igual o superior a 5, lo que evidencia su adquisición.

En caso de desacuerdo con la calificación final obtenida en el módulo profesional, el alumnado o sus representantes legales podrán presentar escrito dirigido a la dirección del centro para la solicitud de revisión de dicha calificación, según el modelo, plazo y términos recogidos en la normativa vigente.

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** (con especial atención a las necesidades de quienes presenten una discapacidad o cualquier otra necesidad específica)

teniendo en cuenta las posibilidades formativas del entorno productivo y **adaptando técnicas, procedimientos e instrumentos de evaluación**. Esta adecuación en ningún caso supondrá la modificación o supresión de competencias, resultados de aprendizaje o criterios de evaluación, y no podrá afectar a la adquisición de la competencia general del título. Según proceda, la adaptación consistirá en:

- **Medidas en el centro educativo:** actividades de refuerzo, actividades y trabajos diferenciados, provisión de materiales diversos en varios formatos (tradicionales y digitales), 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 en las actividades colaborativas o coevaluativas, etcétera. Igualmente, la propia dotación tecnológica (incluyendo la contenida en el aula ATECA) del IES asegura el acceso a tecnología facilitadora que garantice la correcta aproximación a las posibles formas de representación y a la propia gestión de la información.

- **Actividades formativas adaptadas durante la FFEOE** en empresas seleccionadas, preferentemente públicas, que ofrezcan garantías de una correcta atención a la necesidad concreta. Tales actividades formativas serán plasmadas en el plan de formación individual correspondiente. En el proceso de asignación de empresa u organismo equiparado, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar la participación efectiva del alumnado con discapacidad o con necesidades específicas de apoyo educativo, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente en materia de accesibilidad y diseño universal.

- **Procedimientos de evaluación flexibles:** sustitución de pruebas escritas y/u on-line por orales, ampliación de los tiempos programados para la realización de pruebas objetivas, ampliación de los tiempos de entrega de tareas y prácticas, sustitución de actividades y trabajos exigentes por otros más sencillos y/o en formatos adaptados, utilización de traductores on-line y otras tecnologías de asistencia para la realización de actividades y pruebas objetivas, ayuda del profesor durante las pruebas, etcétera.

A modo de concreción, y desde la **detención** en la evaluación inicial o en el proceso de evaluación continua de un progreso no adecuado o de dificultades en el aprendizaje, adquirirán especial consideración tanto la **tutoría individualizada** como las **actividades de refuerzo**, que podrán versar, según proceda o sea la dificultad/necesidad, en afianzar las competencias básicas, incluyendo las **lingüísticas**, que propicien un aprendizaje significativo que favorezca la progresión (lecturas, glosarios técnicos, resaltado de patrones, clarificación de la sintaxis y estructuras, etcétera), y/o en facilitar/garantizar la asimilación de conceptos o procesos/procedimientos fundamentales a partir esquemas, resúmenes, tareas on-line, propuestas gamificadas, recursos interactivos, acceso a múltiples formas de representación para la información (manual de elaboración propia en papel y en Moodle Centros, presentaciones de elaboración propia imágenes-texto, visual thinking, vídeos y explicaciones orales), sesiones de resolución de dudas previas a la realización de exámenes, etcétera.

Para el alumnado con **bajo nivel educativo de partida** se proporcionarán múltiples formas de representación para la información (manual de elaboración propia en papel y en Moodle Centros, presentaciones de elaboración propia imágenes-texto, visual thinking, vídeos y explicaciones orales) y se recomendarán actividades de refuerzo (en Moodle Centros, escritas de elaboración propia o en aplicaciones educativas externas).

Para el **alumnado desmotivado o con poca implicación** en el proceso de aprendizaje se proporcionará una retroalimentación orientada e individualizada, parte de la labor de tutoría que requieren los progresos no adecuados a lo largo del desarrollo del módulo profesional. Este aspecto está estrechamente relacionado con la metodología planteada en la presente programación y el propio estilo docente, *per se*, motivador y explorador de posibilidades y oportunidades.

En las situaciones que lo requieran, las **actividades de refuerzo para la superación del módulo profesional** se planificarán desde la detención de la dificultad o la progresión inadecuada y, en la medida de lo posible, se realizarán en la plataforma Moodle Centros con el objeto de facilitar la repetición y la máxima disponibilidad. Del mismo modo se procederá para

las **actividades de refuerzo para la mejora de las calificaciones** que, en este caso, serán planificadas previa concreción del plan de recuperación y mejora y propuestas al alumnado afectado con anterioridad al inicio del periodo de recuperación y mejora.

En todos los casos, y con objeto de centrar la atención, promover la propia organización y estimular la autonomía, se utilizarán las **funcionalidades de Séneca y Moodle Centros** con varios objetivos, como por ejemplo agendar fechas de pruebas objetivas o propiciar la valoración de la progresión individual a partir de la actualización frecuente del cuaderno de Séneca, lo que permitirá un seguimiento de la evolución del proceso de aprendizaje y una información útil para el alumnado y sus familias si son menores de edad.

Las actividades de refuerzo que tengan por objeto la **profundización**, en el caso del alumnado que la requiera, adaptarán la forma de material didáctico complementario y bibliografía recomendada.

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**.

Según el **caso concreto de cada estudiante**, se entregará y explicará al inicio del periodo de recuperación y mejora, y contendrá:

- **Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación no superados/mejorables.**
- **Plan de trabajo.**
- **Fechas e instrumentos de evaluación.**
- **Criterios de calificación.**
- **Recordatorio sobre la obligatoriedad de asistir a clase. Horario y calendario.**
- **Recordatorio de alcanzar positivamente todos los resultados de aprendizaje para obtener una calificación positiva del módulo profesional.**

Planes y programas.

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

•

Para cualquier aspecto no concretado en la presente programación se remite a la programación anual de Departamento y a la normativa vigente.

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