



## PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

<b>MÓDULO</b>	<b>TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN</b>
---------------	---------------------------------

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>ECONOMÍA</b>
<b>PROFESORA</b>	<b>ROSARIO ROJAS</b>

<b>CICLO FORMATIVO</b>	<b>CFGM RESTAURACIÓN</b>
<b>CURSO</b>	<b>1º</b>

<b>CURSO ACADÉMICO</b>	<b>2020 / 2021</b>
------------------------	--------------------

## 1. INTRODUCCIÓN

La formación en general y la Formación Profesional en particular, han sido objeto de un notable interés para un país como el nuestro, caracterizado por un manifiesto crecimiento económico, un evidente desarrollo tecnológico, una búsqueda de una mejora de la calidad de vida de sus ciudadanos en una realidad cada vez más cambiante que precisa, a su vez, de una mejora y adaptación de las distintas cualificaciones profesionales para responder a las exigencias de un mercado laboral cada vez más competitivo y un empleo más dinámico que exigen, por su parte, una mayor capacitación de los individuos para adaptarse de la forma menos traumática a los nuevos cambios. Por ello, la Formación Profesional comprende el conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. Incluye las enseñanzas propias de la Formación Profesional Inicial, las acciones de inserción y reinserción laboral de los trabajadores, así como las orientadas a la formación continua en las empresas, que permitan la adquisición y actualización permanente de las competencias profesionales. Concretamente, la Formación Profesional, en el sistema educativo, tiene por finalidad preparar a los alumnos y las alumnas para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática.

En este sentido, la **Ley Orgánica 1/ 1990, de 3 de Octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo** nació para dar una respuesta legislativa a esta nueva realidad, acometiendo una profunda reforma del sistema educativo, y muy particularmente, de la Formación Profesional, mejorando las relaciones entre el sistema educativo y el productivo, mediante el reconocimiento por parte de éste de las titulaciones de Formación Profesional y haciendo posible la formación del alumnado en los centros de trabajo, proporcionándole así una formación polivalente que le permitiera adaptarse a los cambios laborales que puedan acontecer a lo largo de su vida profesional, estableciendo una formación profesional de base, que se adquiere a lo largo de la Educación Secundaria y una Formación Profesional Específica.

En la actualidad, este marco normativo ha sido modificado por la nueva **Ley Orgánica 2/2006 de Educación (L.O.E), de 3 de mayo**, la cual hace referencia a la Formación Profesional en su Título I, Capítulo V, artículos 39 a 44, concretamente aludiendo a la Formación Profesional Inicial como parte del sistema educativo. Por tanto, este nuevo marco normativo hace necesaria una nueva regulación de la ordenación de la Formación Profesional del sistema educativo, con el fin de que las nuevas titulaciones y las enseñanzas conducentes a las mismas respondan a las necesidades de la sociedad del conocimiento, basada en la competitividad, la empleabilidad, la movilidad laboral, y en el fomento de la cohesión y la inserción social, adaptándose a los intereses y capacidades de las personas. Por otro lado, la citada Ley Orgánica 2/2006 de Educación (L.O.E), de 3 de mayo, ha sido modificada por la **Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE)** mediante un artículo único en ciertos aspectos, introduciéndose cambios en la estructura de la Formación Profesional al incluir en la misma la Formación Profesional Básica, sustituta de los PCPIs, que da lugar a una cualificación Nivel 1. En definitiva, se trata de proporcionar a las personas la formación requerida por el sistema

productivo y de acercar los títulos de Formación Profesional a la realidad del mercado laboral, debiendo responder los mismos a los perfiles profesionales demandados por las necesidades del sistema productivo.

Centrándonos en el campo de la FP, el citado Título I, regulado en la LOE, tuvo su desarrollo a través del **Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo**, siendo así como se establecía la estructura de los nuevos títulos de Formación Profesional, que tendría como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social. No obstante, más tarde, este Real Decreto ha sido derogado por el **Real decreto 1147/2011, de 29 de Julio, por el que establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo**, cuyas disposiciones tendrán aplicación a partir del curso 2014-15, aunque las Administraciones educativas podrán anticipar la implantación de las medidas que consideren oportunas en los cursos anteriores como se recoge en el **Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo**.

En este sentido, es conveniente señalar que el citado Real decreto 1147/2011, de 29 de Julio, se hace acopio de los cambios introducidos en la Formación Profesional por la **Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, y la Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo**, complementaria de la anterior.

Asimismo, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de Mayo, de Educación, ha abierto un nuevo marco de legislación educativa en el que la Comunidad Autónoma de Andalucía ha de desenvolverse, lo cual ha supuesto una actualización y revisión de las políticas educativas andaluzas a tenor de lo establecido en el Estatuto de Autonomía para Andalucía, que establece en su artículo 52.2 la competencia compartida de la Comunidad Autónoma en el establecimiento de planes de estudio y en la organización curricular de las enseñanzas que conforman el sistema educativo. Por ello, nace la **Ley 17/2007 de Educación de Andalucía (L.E.A), de 10 de diciembre**, que constituye el nuevo marco normativo autonómico en el que se insertan todas las enseñanzas del sistema educativo de Andalucía, y entre ellas, la Formación Profesional, a la que dedica el Capítulo V del Título II en sus artículos 68 a 77. En ella se sientan las normas fundamentales que han de regir el desarrollo de estas enseñanzas en la Comunidad Autónoma, estableciendo en su artículo 68.4 que la Consejería competente en materia de educación promoverá las medidas oportunas para adecuar la oferta pública de Formación Profesional a las necesidades del tejido productivo andaluz. Además, en su artículo 72.2 dispone que la Formación Profesional se organizará de forma flexible, ofreciendo un catálogo modular asociado a las competencias profesionales incluidas en el Sistema Andaluz de Cualificaciones Profesionales.

Por todo lo anteriormente expuesto, se hace necesaria una ordenación de la Formación Profesional del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía que permita poner en marcha las nuevas titulaciones, adaptándolas a las peculiaridades de nuestro sistema productivo y flexibilizando las vías para cursar estos estudios, de manera que se haga posible el aprendizaje a lo largo de la vida. Como consecuencia de todo ello, surge el **Decreto 436/2008, de 2 de Septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional Inicial que forma parte del sistema educativo**, que regula la organización de las enseñanzas de Formación Profesional Inicial que forman parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, establece las modalidades en la oferta de las mismas y determina las características fundamentales que habrá de tener el currículo de las enseñanzas correspondientes a cada uno

de los títulos de Formación Profesional, remitiendo la regulación específica de los mismos a una norma posterior que permita una mayor agilidad en la adaptación de cada título a las necesidades de la población y del sistema productivo. Ahora bien, esta Formación Profesional está integrada por estudios conducentes a una amplia variedad de titulaciones, por lo que el citado Decreto determina en su artículo 13 que la Consejería competente en materia de educación regulará mediante Orden el currículo de cada una de ellas determinando el horario lectivo semanal de cada módulo profesional y la organización de éstos en los dos cursos escolares necesarios para completar el ciclo formativo. Sin embargo, no podemos concluir esta introducción en la que se ha hecho una breve síntesis de la evolución normativa sufrida por la FP en los últimos años sin aludir a la existencia, en el momento presente, de un proyecto de Ley de Formación Profesional de Andalucía, que establece una reforma integral de estas enseñanzas con el objetivo de elevar los niveles de cualificación de la población activa andaluza y potenciar el empleo.

**Finalmente, una vez expuesto el elenco normativo pasado y presente aplicable a la Formación Profesional Inicial, es necesario indicar que la presente programación del módulo de EIE será objeto de aplicación a todos los Ciclos Formativos de grado medio que se imparten en el Centro, si bien cada profesor/a podrá concretar aquellos aspectos que considere oportuno en el grupo o grupos asignados, respetando siempre lo recogido en ésta.**

La **programación didáctica** es un documento-proceso a través del cual se diseña y planifica el trabajo que el profesor/a va a desarrollar con sus alumnos/as en el curso académico al que se refiere, y del cual se obtendrán una serie de unidades didácticas ordenadas y secuenciadas.

Su elaboración responde a tres **finalidades básicas**:

- Evitar la improvisación, el azar y los programas incompletos.
- Atender a la diversidad del alumnado.
- Responder a las necesidades del contexto.

La programación didáctica constituye, en definitiva, el instrumento que va a guiar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

**Hay que tener en cuenta su ubicación y relación con el resto de elementos que conforman el currículo.**

En el **artículo 6.1 de la LOE, modificado por LOMCE**, se define el currículo, como el conjunto de objetivos, competencias básicas, contenidos, métodos pedagógicos y criterios de evaluación para cada una de las enseñanzas regladas.

El **párrafo 4, modificado igualmente por LOMCE**, del mismo precepto dice que las Administraciones educativas establecerán el currículo de las distintas enseñanzas regladas.

Además, añade que los centros docentes desarrollarán y completarán, en su caso, el currículum de las diferentes etapas y ciclos en uso de su autonomía y tal como se recoge en el Cap. II del Tít. V de la presente Ley.

El **artículo 37 de la LEA**, por su parte, concreta los principios que deben orientar el desarrollo curricular de las enseñanzas regladas en Andalucía, destacando el desarrollo integral, las

aptitudes y las capacidades del alumnado, así como una organización flexible de los contenidos y una atención específica para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

Existen tres **niveles de concreción curricular** y **la programación didáctica se sitúa en el tercer nivel de concreción curricular, lo que implica que su realización (contenido) va a tener en cuenta los dos niveles anteriores**, tanto lo establecido en la normativa educativa general y en la específica de los Ciclos Formativos, como en los documentos de planificación educativa del Centro al que se dirige.

Para planificar este módulo se han tenido en cuenta las líneas pedagógicas incluidas en nuestro Proyecto Educativo, que armonizan en su diversidad a las distintas enseñanzas. Entre estas orientaciones, destacamos las siguientes:

1. Utilizaremos una **metodología abierta, flexible y participativa**, centrada en el alumnado, dando mayor peso al trabajo diario y a la participación del mismo en clase, que sea capaz de integrar en cada momento los avances pedagógicos. Con ello perseguimos un doble objetivo: la autogestión del tiempo de estudio y la construcción de conocimientos profesionales de forma progresiva e integrada.
2. Los continuos avances normativos y la amplitud de organismos y portales que se dedican a la prevención de riesgos laborales, nos lleva a **aplicar los elementos fundamentales de la investigación y del método científico**. Se trata de aplicar la investigación como principio metodológico general, adoptando procedimientos y formulaciones cercanos a los modelos científicos, planteando la enseñanza como un trabajo fundamentado sometido a revisión y contrastación.
3. **Aplicar una evaluación basada en la información recogida a través de varias fuentes y con técnicas e instrumentos variados**. Es decir, no limitar la evaluación a las pruebas escritas, sino tener en cuenta el trabajo diario del alumnado, valorando su actuación y actitud. Cada una de las capacidades terminales se evalúa a partir de elementos diversos, la mayoría de ellos de carácter procedimental, aunque a veces sea necesaria la realización de pruebas objetivas para comprobar el nivel de conocimientos teóricos adquiridos.
4. Para esta profesora es muy importante que el alumno tome conciencia de cuáles son las funciones de un técnico intermedio de prevención, ya que esta figura está bastante denostada en el mercado a favor de los técnicos superiores (máster de prevención), aunque las funciones de ambos están bien definidas. Es por ello que será imprescindible **promover los siguientes valores relativos al ejercicio profesional**:
  - ✓ Conciencia de la importancia de ejercer una profesión u oficio.
  - ✓ Respeto a las personas en el ejercicio de su profesión u oficio.
  - ✓ Conciencia de la importancia del trabajo profesional bien hecho.

**REFERENCIAS LEGISLATIVAS.**

<p><b>BÁSICA GENERAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE).</li> <li>○ Ley Orgánica 5/2002, de 10 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.</li> <li>○ Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (LEA).</li> <li>○ Real Decreto 1147/2011, de 29 de Julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional en el sistema educativo.</li> <li>○ Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que</li> </ul>
<p><b>EVALUACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que</li> </ul>
<p><b>ESPECÍFICA TÍTULO</b></p>	<p><b>2. TÉCNICO EN SERVICIOS DE RESTAURACION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, establece el título de Técnico en Servicios en Restauración y sus enseñanzas mínimas</li> <li>○ ORDEN de 9 de octubre de 2008, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Servicios en Restauración</li> </ul>

## 2. UBICACIÓN CONTEXTUAL: ANÁLISIS DEL CONTEXTO.

El Instituto de Enseñanza Secundaria “La Atalaya” donde se contextualiza esta programación, está situado en Conil de la Frontera (Cádiz). Se contextualizará el mismo atendiendo a los distintos niveles como son contexto socioeconómico, profesional, del centro y contexto del alumnado.

### ➤ Contexto socioeconómico:

Conil cuenta con una superficie de 87 km cuadrados y una población en torno a 23.000 habitantes. Prácticamente la mitad de esa población vive fuera del núcleo urbano, en hábitat disperso. En función de los datos ofrecidos por el Instituto de Estadística de Andalucía se puede concluir que Conil basa su economía en el turismo (prácticamente multiplica su población por cuatro durante los meses de julio y agosto), con un fuerte desarrollo del sector servicios, sobre todo de la industria hostelera, y en la construcción, siendo la agricultura y la pesca sectores importantes, pero que van perdiendo protagonismo cuantitativo en la vida económica de la población. El gran número de horas de sol, las suaves temperaturas, las precipitaciones moderadas y la ausencia de heladas garantizan tanto un desarrollo turístico como agrícola. El nivel económico es medio, con un enorme porcentaje de empresarios o trabajadores por cuenta propia, lo que denota el carácter emprendedor de los conileños/as.

### ➤ Contexto profesional:

En esta ciudad, el sector de la hostelería cuenta con muy buena salud, y es ahí donde entran en juego nuestras enseñanzas, dado que, al preparar a los futuros profesionales, si los formamos con un alto nivel de capacitación, los preparamos para conseguir los mejores puestos de trabajo del mercado. Contamos con todos los medios a nuestro alcance, capacidad profesional, creatividad, imaginación y sobre todo un sistema de enseñanza acorde con cada necesidad educativa. En Conil, el sector servicios acapara gran porcentaje de trabajadores y es un motor económico de la población, dicho sector respalda las enseñanzas del ciclo y cada vez más porque con las nuevas atribuciones de certificados profesionales se augura una gran demanda de alumnado.



## ► Contexto del Centro:

### Instalaciones

El IES La Atalaya consta de un edificio principal que cuenta en su planta baja con las siguientes dependencias: cafetería, conserjería, sala de profesores, laboratorios de química y ciencias de la naturaleza, despachos de dirección, secretaría y orientación, administración y varios departamentos didácticos. Además, están en esta planta el aula específica de idiomas y dos aulas de grupo. También en esta planta, pero en la zona de los originarios talleres de formación profesional, hoy reconvertidos en aulaario específico, se encuentran los siguientes espacios: aula de tecnología, un aula de informática, aula de música y aula de PGS. En la planta superior en esta zona se encuentran estos espacios: aula de plástica, laboratorio de ciencias experimentales, y aulaario y departamento de la familia profesional de Edificación y Obra Civil. La planta superior del edificio principal de completa con siete aulas de grupo, los despachos de jefatura de estudios y actividades extraescolares, el aula de dibujo y el aula de audiovisuales, que es la mayor del centro, con una capacidad de 70 alumnos.

Accediendo desde la planta baja del edificio principal a un nivel mas bajo se encuentra la planta de sótano, que consta de biblioteca y departamento de Lengua castellana, otros dos departamentos didácticos, aula de Ciencias Sociales y segunda aula de informática. Aneja a esta zona se encuentra la primera ampliación que se realizó del centro que cuenta con cuatro aulas de grupo en dos alturas. La segunda ampliación es un edificio independiente que cuenta con dos alturas y siete aulas de grupo.

Las instalaciones del centro se completan con una sala de usos múltiples, en realidad destinada a gimnasio, de unos 360 metros cuadrados, una pista polideportiva de 20 por 40 metros y una pista menor de baloncesto.

La parcela total del centro consta de unos 7.500 metros cuadrados, de los que aproximadamente 4500 son espacios no construidos.

Los estudios referidos a la familia profesional de HOSTELERÍA Y TURISMO se ubican en una segunda sede, ubicada en la parcela aneja al centro. Estas instalaciones fueron construidas por el Ayuntamiento de Conil, cedidas al Centro en virtud del convenio firmado con la Consejería de Educación para el funcionamiento de los Ciclos formativos de Hostelería y Turismos. Queda por resolver el acceso directo entre ambas sedes habilitando un camino entre ambos edificios.

## Oferta Educativa

En cuanto a la oferta educativa del Centro, es la siguiente:

- Dos líneas de la ESO.
- Bachillerato de Ciencias de la Naturaleza y la Salud y de Humanidades y Ciencias Sociales. (cinco grupos de primero y cinco de segundo en el curso actual)
- Formación Profesional Básica: dos grupos de “Electricidad y electrónica”
- Ciclos Formativos de Grado Medio “Técnico en Cocina y gastronomía” y “Técnico en servicios en restauración”

Esto es un total para el curso 2020/21 de 24 grupos, lo que convierte al IES La Atalaya en centro de dimensiones medias, con aproximadamente 610 alumnos y 55 profesores.

Desde el curso 2006/07 el IES La Atalaya es Centro TIC con una dotación para el desarrollo de dicho proyecto:

- 4 aulas TIC fijas.
- 6 aulas TIC de ordenadores portátiles.
- Dotación TIC para departamentos y administración.
- 7 rincones TIC.
- Cañón proyector, pantalla, ordenador y conexión a Internet en todas sus aulas.
- 18 pizarras digitales

La oferta educativa del IES La Atalaya para el curso 2020/2021 es la siguiente:

ESO	BACHILLERATO	FORMACIÓN PROFESIONAL
1º ESO	Ciencias	1º y 2º de FPB <b>Instalaciones Electrotécnicas y Mecánicas</b>
2º ESO		1º y 2º CFGM <b>Cocina y Gastronomía</b>
3º ESO	Humanidades y Ciencias Sociales	1º y 2º CFGM <b>Servicios en Restauración</b>
4º ESO		

Los estudios referidos a la familia profesional de Hostelería y Turismo se ubican desde enero de 2011 en Escuela de Hostelería del IES La Atalaya, situada en la referida zona aneja al Centro. Son instalaciones construidas por el Ayuntamiento el Ayuntamiento de Conil, cedidas al Centro en virtud del convenio firmado con la Consejería de Educación para el funcionamiento de los Ciclos formativos de Hostelería y Turismo.

En la presente programación se trabajarán las siguientes líneas de actuación pedagógica del proyecto educativo del centro:

- ✓ Promover el **desarrollo cognitivo** del alumnado a través de procesos de enseñanza y aprendizaje en un marco de **comunicación y participación** adecuado que fomente una **actitud investigadora y crítica**, y que propicie el dominio de las **técnicas elementales** de trabajo intelectual.
- ✓ Practicar una **educación para la igualdad efectiva**, sin discriminaciones por razones sociales, étnicas, de capacidades personales, de sentimientos y creencias religiosos o éticos, ni por roles de género asociados al sexo, **fomentando** en el alumnado **valores** como la **solidaridad**, la **justicia**, la **paz**, la **libertad**, la **igualdad** y **respeto** por los derechos humanos, por la intimidad del prójimo y por la convivencia democrática.
- ✓ Gestionar de manera adecuada, transparente, democrática y eficaz todos los **medios humanos y recursos materiales y económicos** del centro, potenciando también la calidad de la enseñanza a través de la gestión presupuestaria con inversiones que dinamicen la vida académica y mejoren las instalaciones.
- ✓ Fomentar **actitudes positivas** en relación con el **trabajo** y el **estudio**, y valorar como una inversión de futuro la cultura del **esfuerzo** y la adquisición de hábitos de estudio.

➤ Análisis de los alumnos/as:

En cuanto a los alumnos/as sobre los que se basará la programación, pertenecientes a estos Ciclos Formativos, nos encontramos con el siguiente perfil:

- La media de edad es de difícil determinación, ya que muchos alumnos/as regresan del mundo laboral para iniciar o retomar estudios, dada la situación económica actual del mercado laboral, caracterizado por una alta tasa de desempleo, aunque predomina un alumnado relativamente joven que se sitúa entre los 17 y los 30 años aproximadamente.
- En cuanto a la procedencia geográfica del alumnado es bastante amplia y difícil de determinar al ser la FP una etapa de distrito único, lo que lleva a tener en los Centros personas de muy diverso origen.

- Por otro lado, respecto de los requisitos de acceso, la mayoría cuentan con los mismos, si bien cada vez contamos con más alumnos que proceden de prueba de acceso.
- El grado de motivación que presentan es generalmente alto, con clara vocación mayoritaria de inserción laboral cuando terminen el Ciclo, preferentemente en sus localidades.

### 3. OBJETIVOS

#### a) **Objetivos generales a los que contribuye el módulo** son:

El RD. establece los siguientes **objetivos generales del módulo**, determinantes de los **resultados de aprendizaje** a alcanzar por los alumnos y alumnas. Por ello, los relacionamos a continuación tal y como aparecen enunciados en las Órdenes que regulan cada uno de los títulos.

Estos son:

- Proporciona información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales.
- Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico
- Aplica el protocolo en restauración, relacionando el tipo de servicio prestado con el diseño y organización del mismo.
- Atiende de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales, reconociendo y aplicando el protocolo de actuación

#### b) **Objetivos de las Unidades Didácticas.**

Son los objetivos que señalan los criterios de evaluación, y tienen el doble carácter de objetivos de las Unidades Didácticas y el de permitir “medir” los resultados de aprendizaje u objetivos generales de los núcleos.

### c) Contribuciones del Módulo de Técnicas de Comunicación

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales relacionados:

- ✓ Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo para conseguir su satisfacción.
- ✓ Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo las responsabilidades implicadas para asegurar una correcta atención de los mismos.
- ✓ 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.
- ✓ Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la
- ✓ Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- ✓ 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.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales relacionadas:

- ✓ 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.
- ✓ Atender sugerencias y solucionar las posibles reclamaciones efectuadas por los clientes dentro del ámbito de su responsabilidad.
- ✓ Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- ✓ Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo con lo establecido en la legislación vigente.

#### **4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, CONTENIDOS, METODOLOGÍA, INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

A continuación, se recoge en cuadros por Resultados de Aprendizajes, los criterios de evaluación asociados a cada uno de ellos, las ponderaciones de cada RA y CE, así como los contenidos por tema, la metodología empleada, los instrumentos de evaluación, la temporalización con las sesiones que se estima para cada RA y por último los recursos que se van a utilizar.

En cuanto a la temporalización, el módulo tiene asignadas 96 horas, en función de lo dispuesto en la normativa vigente, lo que viene a suponer 3 horas semanales de septiembre a junio, según se establece en el Decreto 301/2009, de 14 de julio, por el que se regula el calendario y la jornada escolar en los Centros docentes, a excepción de los universitarios.

Los tiempos que hayan de dedicarse a cada unidad didáctica deberán ser siempre abiertos y flexibles, no debiendo nunca romperse la dinámica de una lógica secuenciación de contenidos. Si hemos programado 14 unidades didácticas, tenemos una media aproximada de 6 horas por unidad. Es claro que todas las unidades didácticas no necesitarán el mismo tiempo, por lo que debemos fijarnos en algunos factores para distribuir el tiempo:

- ✓ Especial dificultad para su comprensión.
- ✓ Temas básicos.
- ✓ Temas más actuales.
- ✓ Temas de mayor interés para el alumnado

<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE 1.</b>	<b>25%</b>
Proporciona información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales.	
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	
1.1. Se han descrito y valorado las normas de cortesía en las relaciones interpersonales. <b>T.1</b>	5%
1.2. Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal como elementos clave en la atención al cliente. <b>T.1</b>	10 %
1.3. Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. <b>T.2</b>	20%
1.4. 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. <b>T.2</b>	20%
1.5. 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 <b>T.2</b>	20%
1.6. Se han producido e interpretado mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto. <b>T.2</b>	10%
1.7. Se ha atendido al tratamiento protocolario y a las normas internas de atención al cliente. <b>T.1</b>	10%
1.8. Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando. <b>T.1</b>	5%
<b>CONTENIDOS ASOCIADOS</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. LAS NORMAS DE CORTESÍA Y ATENCIÓN AL CLIENTE</li> <li>2. LA COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN</li> </ol>	
<b>METODOLOGÍA</b>	
<p>Para abordar este resultado de aprendizaje, se dará gran importancia a los contenidos se dará gran importancia a los contenidos procedimentales y actitudinales, partiendo de la concepción y de los conocimientos previos que tenga el alumnado y creando relaciones lógicas entre los distintos conceptos que se estudien. Una vez comprendidos los conceptos básicos se realizarán casos prácticos cortos, en los que el alumno aplique los conocimientos adquiridos desde un punto de vista social. Se realizarán técnicas de dinámica de grupos.</p>	

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dinámicas de trabajo en equipo</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prácticas, Cuestionarios, comentarios de noticias</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Búsqueda de casos reales, resolución de problemas</li> </ul>			
INAPLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN CONTINUA			
<p>Aquellos alumnos a los que no se les puedan aplicar estos instrumentos de evaluación, se les evaluará en la convocatoria final a través de una prueba objetiva de los conceptos impartidos.</p>			
TEMPORALIZACIÓN			
Nº SESIONES	26	EVALUACIÓN/ES EN LAS QUE SE TRABAJARÁ Y EVALUARÁ	PRIMERA
RECURSOS NECESARIOS			
<p>Para la adquisición de esta capacidad terminal usaremos los siguientes recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ordenador con conexión a Internet.</li> <li>▪ Apuntes de la profesora</li> <li>▪ Plataforma GoogleClassroom</li> </ul>			



<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE 2.</b>	<b>25%</b>
Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico	
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	
1.1. 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	20%
1.2. Se han analizado las diferentes tipologías de público	10%
1.3. Se ha analizado el comportamiento del cliente potencial.	10%
1.4. Se han diferenciado clientes de proveedores y éstos del público en general	5%
1.5. Se ha reconocido la terminología básica de comunicación propia del servicio.	10%
1.6. Se ha diferenciado entre información y publicidad	5%
1.7. Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público	20%
1.8. Se han distinguido los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de consumo de alimentos y bebidas	20%
<b>CONTENIDOS ASOCIADOS</b>	
3. TIPOLOGIA CLIENTES 4. TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS Y TÉCNICAS DE VENTA	
<b>METODOLOGÍA</b>	
Para abordar este resultado de aprendizaje, se dará gran importancia a los contenidos se dará gran importancia a los contenidos procedimentales y actitudinales, partiendo de la concepción y de los conocimientos previos que tenga el alumnado y creando relaciones lógicas entre los distintos conceptos que se estudien. Una vez comprendidos los conceptos básicos se realizarán casos prácticos cortos, en los que el alumno aplique los conocimientos adquiridos desde un punto de vista social. Se realizarán técnicas de dinámica de grupos.	

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dinámicas de trabajo en equipo</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prácticas, Cuestionarios, comentarios de noticias</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Búsqueda de casos reales, resolución de problemas</li> </ul>			
INAPLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN CONTINUA			
<p>Aquellos alumnos a los que no se les puedan aplicar estos instrumentos de evaluación, se les evaluará en la convocatoria final a través de una prueba objetiva de los conceptos impartidos.</p>			
TEMPORALIZACIÓN			
Nº SESIONES	21	EVALUACIÓN/ES EN LAS QUE SE TRABAJARÁ Y EVALUARÁ	PRIMERA Y SEGUNDA
RECURSOS NECESARIOS			
<p>Para la adquisición de esta capacidad terminal usaremos los siguientes recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ordenador con conexión a Internet.</li> <li>▪ Apuntes de la profesora</li> <li>▪ Plataforma GoogleClassroom</li> </ul>			

<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE 3.</b>	<b>25%</b>
<p>Aplica el protocolo en restauración, relacionando el tipo de servicio prestado con el diseño y organización del mismo.</p>	
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	
1.1. Se han definido los elementos que conforman el protocolo en restauración.	20%
1.2. Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.	20%
1.3. Se ha reconocido el programa del acto relacionándolo con el servicio que se va a desarrollar	20%
1.4. Se ha establecido protocolariamente la presidencia en los actos.	10%
1.5. Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los clientes en función del tipo de acto desarrollar	20%
1.6. Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa	10%
<b>CONTENIDOS ASOCIADOS</b>	
6. PROTOCOLO EN SERVICIOS DE RESTAURACIÓN	
<b>METODOLOGÍA</b>	
<p>Para abordar este resultado de aprendizaje, se dará gran importancia a los contenidos se dará gran importancia a los contenidos procedimentales y actitudinales, partiendo de la concepción y de los conocimientos previos que tenga el alumnado y creando relaciones lógicas entre los distintos conceptos que se estudien. Una vez comprendidos los conceptos básicos se realizarán casos prácticos cortos, en los que el alumno aplique los conocimientos adquiridos desde un punto de vista social. Se realizarán técnicas de dinámica de grupos.</p>	

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dinámicas de trabajo en equipo</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prácticas, Cuestionarios, comentarios de noticias</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Búsqueda de casos reales, resolución de problemas</li> </ul>			
INAPLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN CONTINUA			
<p>Aquellos alumnos a los que no se les puedan aplicar estos instrumentos de evaluación, se les evaluará en la convocatoria final a través de una prueba objetiva de los conceptos impartidos.</p>			
TEMPORALIZACIÓN			
Nº SESIONES	16	EVALUACIÓN/ES EN LAS QUE SE TRABAJARÁ Y EVALUARÁ	TERCERA
RECURSOS NECESARIOS			
<p>Para la adquisición de esta capacidad terminal usaremos los siguientes recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ordenador con conexión a Internet.</li> <li>▪ Apuntes de la profesora</li> <li>▪ Plataforma GoogleClassroom</li> </ul>			

RESULTADO DE APRENDIZAJE 4.	25 %
<p>Atiende de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales, reconociendo y aplicando el protocolo de actuación.</p>	
<p><b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b></p>	
<p>1.1 Se han identificado las alternativas de solución de la objeción o sugerencia previas a la reclamación formal.</p>	<p>20%</p>
<p>1.2. Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p>	<p>10%</p>
<p>1.3. Se ha suministrado la información y documentación necesarias al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p>	<p>20%</p>
<p>1.4. Se han reconocido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</p>	<p>20%</p>
<p>1.5. Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.</p>	<p>10%</p>
<p>1.6. Se ha simulado la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.</p>	<p>20%</p>
<p><b>CONTENIDOS ASOCIADOS</b></p>	
<p>5. RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS</p>	
<p><b>METODOLOGÍA</b></p>	
<p>Para abordar este resultado de aprendizaje, se dará gran importancia a los contenidos se dará gran importancia a los contenidos procedimentales y actitudinales, partiendo de la concepción y de los conocimientos previos que tenga el alumnado y creando relaciones lógicas entre los distintos conceptos que se estudien.</p> <p>Una vez comprendidos los conceptos básicos se realizarán casos prácticos cortos, en los que el alumno aplique los conocimientos adquiridos desde un punto de vista social. Se realizarán técnicas de dinámica de grupos.</p>	

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dinámicas de trabajo en equipo</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prácticas, Cuestionarios, comentarios de noticias</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Búsqueda de casos reales, resolución de problemas</li> </ul>			
INAPLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN CONTINUA			
<p>Aquellos alumnos a los que no se les puedan aplicar estos instrumentos de evaluación, se les evaluará en la convocatoria final a través de una prueba objetiva de los conceptos impartidos.</p>			
TEMPORALIZACIÓN			
Nº SESIONES	21	EVALUACIÓN/ES EN LAS QUE SE TRABAJARÁ Y EVALUARÁ	SEGUNDA
RECURSOS NECESARIOS			
<p>Para la adquisición de esta capacidad terminal usaremos los siguientes recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ordenador con conexión a Internet.</li> <li>▪ Apuntes de la profesora</li> <li>▪ Plataforma GoogleClassroom</li> </ul>			

<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE A.</b> <b>Tener una actitud positiva hacia el módulo.</b>		<b>5%</b>
<b>CRITERIOS DE EVALUACION</b>		
1.1. Participar con el grupo y en el aula.		
1.2. Tener una actitud positiva en clase del alumnado: atención, interés, participación, corrección.		
1.3. Aportar, de forma habitual, el material de clase por el alumnado exigido en el módulo profesional.		
1.4. Ordenar, con claridad y limpieza, las pruebas (exámenes) y el trabajo diario.		
1.5. Tener una actitud positiva hacia los valores de tolerancia y respeto hacia las ideas ajenas.		
1.6. Mostrar madurez personal, social e intelectual suficiente que le permita incorporarse al mundo laboral y, en su caso, continuar estudios.		
<b>CONTENIDOS ASOCIADOS</b>		
1. Se trabajará en todos los contenidos que conforman el módulo.		
<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Observación directa por el profesor.</li> <li>▪ Realización de reflexiones sobre las clases teórico-prácticas (cuartillas)</li> </ul>		
<b>TEMPORALIZACIÓN</b>		
Nº SESIONES	84	EVALUACIÓN/ES EN LAS QUE SE TRABAJARÁ Y EVALUARÁ PRIMERA, SEGUNDA Y TERCERA
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>		
Para la adquisición de esta capacidad terminal usaremos los siguientes recursos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuaderno del profesor.</li> </ul>		

## 5. EVALUACIÓN

A continuación, se detallan cada una de los resultados de aprendizaje y su ponderación, en cada uno de los trimestres y en la evaluación final

RESULTADOS DE APRENDIZAJE-1ER TRIMESTRE	PONDERACIÓN
<b>R.A. 1.</b> Proporciona información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales	50%
<b>R.A. 2.</b> Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico	50%
<b>R.A. A.</b> Tener una actitud positiva hacia el módulo.	
<b>NOTA FINAL 1ª EVALUACIÓN</b>	<b>100%</b>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE-2DO TRIMESTRE	PONDERACIÓN
<b>R.A. 3.</b> Aplica el protocolo en restauración, relacionando el tipo de servicio prestado con el diseño y organización del mismo.	50%
<b>R.A. 4.</b> Atiende de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales, reconociendo y aplicando el protocolo de actuación..	50%
<b>R.A. A.</b> Tener una actitud positiva hacia el módulo.	
<b>NOTA FINAL 2ª EVALUACIÓN</b>	<b>100%</b>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE-CONV. FINAL	PONDERACIÓN
<b>R.A. 1.</b> Proporciona información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales.	25%
<b>R.A. 2.</b> Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico	25%
<b>R.A. 3.</b> Aplica el protocolo en restauración, relacionando el tipo de servicio prestado con el diseño y organización del mismo	25%
<b>R.A. 4.</b> Atiende de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales, reconociendo y aplicando el protocolo de actuación.	25%
<b>R.A. A.</b> Tener una actitud positiva hacia el módulo.	
<b>NOTA FINAL</b>	<b>100%</b>



Las ponderaciones de los Resultados de Aprendizaje arriba mencionados pueden ser objeto de variación, dependiendo del desarrollo de la clase y de los instrumentos de evaluación utilizados por la profesora, ya que la evaluación debe ser un proceso dinámico adaptado a la evolución constante de cada alumno/a. En cualquier caso, informaremos previamente a los alumnos/as de los cambios que se produzcan.

La calificación será una nota numérica entre 1 y 10, sin decimales, redondeando hacia arriba si se superan las 5 décimas.

La nota de cada evaluación será la suma de la calificación obtenida en cada una de los Resultados de Aprendizaje vistos ese trimestre con la ponderación arriba recogida, **siempre que el alumno/a supere de forma independiente cada uno de los Resultados de Aprendizaje**

**La nota final del módulo será el resultado de la aplicación de las diferentes ponderaciones de los Resultados de Aprendizaje especificadas en la evaluación final.**

#### ➤ Plan de recuperación

Para el alumnado que no haya alcanzado los objetivos propuestos mediante la evaluación parcial, tendrá la obligación de asistir a las clases y continuar con las actividades hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase entre los días 1 a 22 de junio y seguirán el plan de actividades de refuerzo programados para tal fin. Se establecerán clases y ejercicios de refuerzo donde se trabajarán aquellos resultados de aprendizaje no superados. La evaluación final consistirá en la realización de un cuaderno de actividades relacionado con los diferentes resultados de aprendizaje de los que consta el módulo.

Para aquel alumnado que no asista a clase durante el plan de recuperación, se le realizará una prueba escrita con aquellos Resultados de Aprendizaje que no haya superado antes de la evaluación final.

#### ➤ Plan de mejora

Para aquellos alumnos/as que alcanzados los resultados del aprendizaje y que por su aptitud y capacidad pueden alcanzar otras superiores, estableceremos actividades de profundización o técnicas de investigación a partir de la bibliografía recomendada y medios de comunicación. Estas actividades serán objeto de evaluación y por tanto de calificación, pudiendo el alumnado mediante ellas, subir la calificación de la nota final hasta en un punto. Se darán unas pautas para la realización de dichas actividades de

investigación que se colgarán en la plataforma digital Google Classroom y se realizarán consultas en el horario de clase habitual.

### ➤ Evaluación inicial

El punto de partida de la presente programación estará marcado por los resultados obtenidos en la evaluación inicial del módulo profesional que como establece el art. 11 de la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, tendrá lugar durante el primer mes desde el comienzo de las actividades lectivas con el objetivo fundamental de indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos del módulo profesional. Por ello, al término de este periodo de observación continuada del alumnado se convocará una sesión de evaluación inicial, materializada en su acta correspondiente, que será el punto de referencia del equipo docente y, en su caso, del departamento de familia profesional, para la toma de decisiones relativas al desarrollo del currículo y su adecuación a las características, capacidades y conocimientos del alumnado.

### **Instrucciones acerca de la Evaluación Inicial en los ciclos formativos**

Esta evaluación en ningún caso conllevará calificación para el alumnado y los acuerdos que adopte el Equipo Docente se recogerán en un acta según el modelo que figura como Anexo V (art.11 Orden 29-Sept-2010).

Para la cumplimentación del citado modelo será el Equipo Docente, coordinado por el tutor/a del grupo, quien recogerá en el acta para cada alumno/a la rúbrica que defina su nivel de competencias en relación a los distintos módulos que componen el curso y que han sido objeto de evaluación inicial.

La escala de calificación cualitativa será la siguiente:

RÚBRICA	LECTURA
1. INADECUADO/DEFICIENTE.	No parece entender muy bien el contenido. No se comprendió el problema planteado. Las evidencias señalan poca comprensión del problema. Gran parte de los contenidos solicitados no fueron incluidos en la actividad solicitada. Su contenido es deficiente.
2. PUEDE MEJORAR/BIEN.	Demuestra un entendimiento de partes del contenido. Hay evidencias parciales de la comprensión del contenido. Algunos de los contenidos solicitados se incluyen en la actividad solicitada. Trata el material de manera poco profunda o solo parte de sus repuestas corresponden a la pregunta o problema planteado.
3. SATISFACTORIO/MUY BIEN.	Demuestra un buen entendimiento del contenido. Hay evidencias de una comprensión del contenido. Gran parte de los contenidos solicitados se incluyen en la actividad solicitada. Se muestra evidencias de comprensión de la mayoría de los conceptos señalados. Cuenta con habilidades del nivel básico para apoyar sus puntos de vista.
4. MUY BIEN/EXCELENTE.	Demuestra un completo entendimiento del contenido. Hay evidencias de una comprensión total del contenido. Todos los contenidos solicitados se incluyen en la actividad solicitada. Se muestra profundidad al analizar los conceptos clave del contenido en la/s respuesta/s. Cuenta con un nivel de dominio alto respecto de los contenidos.

Tras la evaluación inicial del presente curso, podemos destacar a grandes rasgos que el alumnado presenta poco o escaso conocimiento del contenido del módulo, por lo que comenzaremos por los conceptos más básicos recogidos en la programación. Paulatinamente, iremos incrementando el nivel de dificultad, atendiendo en todo momento a todos los niveles de aprendizaje presentes en el grupo-clase.

## 6. ADAPTACIÓN A LA DOCENCIA TELEMÁTICA O SEMIPRESENCIAL

Debido a la actual situación de emergencia sanitaria, es necesario realizar las siguientes precisiones con respecto a este módulo.

El comienzo de curso está siendo **presencial para el grupo de 1º de Restauración** por lo que se seguirá con la normalidad presencial de las clases ordinarias, aun así, se trabajará en clase con la plataforma GoogleClassroom como herramienta, a efectos de crecer en el conocimiento y mejora de la aplicación, ya que en caso de un rebrote o confinamiento el curso seguirá su andadura íntegramente en la plataforma de GoogleClassroom

**En caso de que rebrote o confinamiento** se va a proceder de la siguiente forma:

### A) Metodología y Recursos:

Impartición online de aquellos temas o contenidos más importantes o que supongan un mayor grado de dificultad, y trabajo autónomo telemático del alumnado de aquellos temas o contenidos más sencillos. Para ello, se utilizará como recurso fundamental, la plataforma educativa Classroom, para el trabajo telemático, donde la profesora subirá todos los temas y actividades que el alumnado deberá realizar.

### B) Contenidos Mínimos:

A continuación, se recogen los contenidos del módulo, en lugar de hacer una selección se considerará tratar el mayor número de temas, aunque no se profundice tanto en ellos como se haría de forma presencial. Al estar muy reducido el número de temas, creo que sería muy factible, tratarlos todos incluso con la teleformación.

TEMA 1 Las normas de cortesía y atención al cliente
TEMA 2 La comunicación en restauración
TEMA 3 Tipología clientes
TEMA 4 Tipos de establecimientos y técnicas de venta
TEMA 5 Reclamaciones, quejas y sugerencias
TEMA 6 Protocolo en servicios de restauración

### C) Temporalización:

En principio, se va a intentar respetar la temporalización prevista, teniendo en cuenta que siempre se dará prioridad a los contenidos mínimos comentados en el apartado B. Se irán realizando los ajustes pertinentes en función de los cambios en la situación epidemiológica que tengan trascendencia en la docencia.

#### **d) Evaluación:**

En principio, la evaluación del alumnado tendrá lugar mediante la observación directa del alumnado durante las clases presenciales y la presentación de las tareas recomendadas durante el periodo de trabajo autónomo del alumnado. Siempre se tendrá en cuenta que se trata de una evaluación continua, por lo que se tendrá en cuenta toda la producción del alumnado, tanto en las clases presenciales como durante los periodos de trabajo autónomo.

Las pruebas escritas, siguiendo la propuesta curricular aprobada en el Claustro de inicio de curso, se realizarán siempre de forma presencial en el centro

En caso de que se produzca un confinamiento parcial de un grupo de alumnos o de todo el instituto, se adaptarán las clases a la situación de enseñanza a distancia mientras perdure la situación y la evaluación se realizará utilizando Classroom como plataforma básica de trabajo.

#### **e) Atención a la diversidad:**

Se seguirá lo dispuesto en el apartado referente a esta cuestión en la parte general de la programación.

#### **f) Modo de comunicación entre familias, alumnado y profesorado:**

Se utilizarán los recursos TIC disponibles: Classroom, correo electrónico, teléfono y uso de comunicaciones por PASEN.

#### **g) Control de asistencia del alumnado**

Se pasará lista al alumnado que asiste presencialmente. En el caso de docencia telemática, resulta imposible controlar dicha asistencia.

## **7. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN**

Trimestralmente, y a través del Departamento Didáctico, se realizará un análisis de cuantos aspectos puedan afectar al cumplimiento real de lo previsto en la presente programación, procediendo a realizar la adaptación y ajustes necesarios para su adecuación a las circunstancias que en el presente curso se vayan presentando, derivadas del proceso de enseñanza-aprendizaje. Para ello, se hace necesario reflexionar y contestar a las siguientes cuestiones que aparecen en las siguientes tablas:  
**PROCEDIMIENTO PARA VALORAR LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y LOS RESULTADOS**

ADECUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA		VALORACIÓN				PROPUESTAS DE MEJORA
		1	2	3	4	
PLANIFICACIÓN DE LA CLASE Y UTILIZACIÓN DE RECURSOS	Desarrollo de lo programado según lo previsto					
	Existe una distribución temporal equilibrada (no sólo cuantitativamente, sino si se reparte bien el tiempo entre explicaciones, acts en clase					
	Utilización de recursos didácticos variados (audiovisuales, informáticos, tanto para la presentación de los contenidos como para la práctica del alumnado, favoreciendo el uso autónomo de los mismos.					
UTILIZACIÓN DE UNA METODOLOGÍA ADECUADA	El desarrollo de la clase se adecua con las características del grupo.					
	Se considera la interdisciplinariedad					
	Controlo frecuentemente el trabajo de los alumnos: explicaciones adicionales, dando pistas, feedback...)					
	Valoración de los recursos utilizados en clase para los aprendizajes.					
EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES	Los instrumentos de evaluación permiten registrar numerosas variables del aprendizaje.					
	Los criterios de calificación están ajustados a la tipología de actividades planificadas					
	Se ha ofrecido respuesta a las diferentes capacidades y ritmos de aprendizaje					
UTILIZACIÓN DE LAS MEDIDAS PARA LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	Se aplican medidas extraordinarias recomendadas por el equipo docente atendiendo a los informes psicopedagógicos					

### AUTOEVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

PROFESOR/A:	
CURSO:	GRUPO: EVALUACIÓN:
MATERIA:	
CONTENIDOS NO IMPARTIDOS	
CAUSAS DEL INCUMPLIMIENTO	
PROPUESTA DE ACTUACIÓN	
LOGROS DESTACABLES Y ACTIVIDADES INNOVADORAS	

% DE CUMPLIMIENTO DE LO PROGRAMADO PARA EL CURSO ACADÉMICO	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS
	Alto Medio Bajo Muy bajo
Materia impartida: %	Conformidad: SI NO
Horas impartidas: %	Conformidad: SI NO

### VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

ALUMNOS EVALUADOS	% APROBADOS	% APROBADOS EN LA EVALUACION	VALORACIÓN RESPECTO A LA EVALUACIÓN ANTERIOR
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Mucho mejores</li> <li>Mejores</li> <li>Iguales</li> <li>Peores</li> <li>Mucho peores</li> </ul>



**IES LA ATALAYA**  
**CONIL DE LA FRONTERA**