

		PC.01-POC.02. ELABORACIÓN DE LAS PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS		
		F1. Protocolo programación Ciclos Formativos		
		Edición: 1	Fecha: JUNIO 2016	Página 1 de 20



IES SAN MARCOS



Iniciativa de Empleo Juvenil



Unión Europea

Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

<p>MÓDULO: Atención al cliente</p> <p>1º FP BÁSICA Cocina y Restauración</p> <p>CURSO: 16/17</p>

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA
(FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA -FPB)

Estas enseñanzas están cofinanciadas por el FSE.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación: **FORMACION PROFESIONAL BASICA DE COCINA Y RESTAURACION**

Nivel: **FORMACIÓN PROFESIONAL BASICA - 1**

Duración: **2 CURSOS – 2000 HORAS**

Familia Profesional: **HOSTELERÍA Y TURISMO**

Referente europeo: **CINE-3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)**

PROFESOR QUE IMPARTE EL MÓDULO:

JOSÉ MARÍA SÁNCHEZ SEBASTIÁN

LIBRO DE TEXTO DE REFERENCIA

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

EDITORIAL PARANINFO

María Paloma Martínez

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS PARA EL ALUMNADO

- Bolígrafo
- cuaderno de asignatura
- fotocopias
- lápiz y goma

COMPETENCIA GENERAL

La competencia general de este título consiste en realizar con autonomía, las operaciones básicas de preparación y conservación de elaboraciones culinarias sencillas en el ámbito de la producción en cocina y las operaciones de preparación y presentación de alimentos y bebidas en establecimientos de restauración y catering, asistiendo en los procesos de servicio y atención al cliente, siguiendo los protocolos de calidad establecidos, observando las normas de higiene, prevención de riesgos laborales y protección medioambiental, con responsabilidad e iniciativa personal y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y en su caso en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

k) Asistir en las actividades de servicio y atención al cliente, teniendo en cuenta las instrucciones recibidas, el ámbito de la ejecución y las normas establecidas.

l) Atender y comunicar las posibles sugerencias y reclamaciones efectuadas por los clientes en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo las normas establecidas.

m) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las

ciencias aplicadas y sociales.

n) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.

ñ) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.

o) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.

p) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.

q) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.

OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO (que se trabajan s ese módulo)

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- Reconocer las aplicaciones y condicionantes de materiales e instalaciones de lavado y mantenimiento asociándolas a cada elemento de menaje para lavar utillaje y equipos en condiciones higiénico sanitarias.
- Identificar la necesidad de manipulaciones previas de las materias primas, almacenamiento de mercancías, reconociendo sus características y posibles aplicaciones, para ejecutar los procesos básicos de preelaboración y/o regeneración.
- Analizar técnicas culinarias sencillas, reconociendo las posibles estrategias de aplicación, para ejecutar las elaboraciones culinarias elementales y de múltiples aplicaciones.
- Identificar procedimientos de terminación y presentación de elaboraciones sencillas de cocina relacionándolas con las características básicas del producto final para realizar la decoración/terminación de las elaboraciones.
- Analizar las técnicas de servicio en cocina relacionándolas con los procesos establecidos para la satisfacción del cliente para colaborar en la realización del servicio.
- Distinguir métodos y equipos de conservación y envasado, valorando su adecuación a las características de los géneros o de las elaboraciones para ejecutar los procesos de envasado y/o conservación.
- Caracterizar los distintos tipos de servicios de alimentos y bebidas relacionándolos con los procesos establecidos y el tipo de cliente para colaborar en el servicio.
- Diferenciar las preparaciones culinarias y las técnicas asociadas, propias del bar-restaurante y de los servicios de catering, aplicando los protocolos propios de su elaboración y conservación para realizar procesos de preparación y presentación de elaboraciones sencillas.
- Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo según situación e instrucciones recibidas para asistir en las actividades de

atención al cliente.

- Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo los contextos y responsabilidades implicadas para atención y comunicar quejas y sugerencias.
- Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.
- Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.
- Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.
- Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e

incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- 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).
- Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

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

Criterios de evaluación:

- Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.

- Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.

3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Criterios de evaluación:

- Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente. Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

- Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.
- Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

REFLEJADOS EN EL APARTADO ANTERIOR

NOMBRE DEL MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

TIPO DE EJE ORGANIZADOR: **ACTITUDINAL**

➤ Operaciones básicas de restaurante y bar HOT092_1 (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UCO257_1: Asistir en el servicio de alimentos y bebidas.

UCO258_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas.

Cualificaciones profesionales incompletas:

Operaciones básicas de catering HOT325_1 (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre):

UC1090_1: Realizar las operaciones de recepción y lavado de mercancías procedentes de servicios de catering.

Operaciones auxiliares de mantenimiento y transporte interno en la industria alimentaria INA173_1 (Real Decreto 1228/2006, de 27 de octubre):

UC0546_1: Realizar operaciones de limpieza y de higiene general en equipos e instalaciones y de apoyo a la protección ambiental en la industria alimentaria, según las instrucciones recibidas.

Actividades auxiliares de comercio COM412_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO DE ALUMNOS

El grupo consta de 22 alumnos que llegan de la E.S.O. en su mayoría, con un nivel académico de 2º ESO, con niveles educativos muy diversos; así como actitudinales.

Geográficamente proceden del propio municipio, Icod de los Vinos, y de los municipios colindantes como Garachico, Los Silos, Buenavista, El Tanque, San Juan de la Rambla, La Guancha.

RELACIÓN CON OTROS MÓDULOS DEL CICLO

Los contenidos que se imparten en este módulo, tienen una relación directa con el resto de módulos de la formación profesional básica.

RELACIÓN SECUENCIADA DE UNIDADES DE TRABAJO

N. U.T.	NOMBRE DE LA UNIDAD DE TRABAJO	TEMPOR.	TRIMES.
1	Atención al cliente.	14	1º
2	Venta de productos y servicios.	14	1º
3	Información al cliente.	15	2º
4	Tratamiento de reclamaciones.	23	3º
TOTAL DE HORAS		66	

DESARROLLO DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD DE TRABAJO N° 1: Atención al cliente.

COMPETENCIAS PROFESIONALES / OBJETIVOS / RESULTADOS DE APRENDIZAJE

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo e), i) y j); y, las competencias profesionales, personales y sociales k) y l) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias t), u), v), w), x), y) y z) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- ✓ La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
- ✓ La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- ✓ La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

CONCEPTOS (contenidos soporte)

- **1.1. El proceso de comunicación: agentes y elementos que intervienen**
- **1.2. Barreras y dificultades comunicativas**
 - 1.2.1. Barreras internas
 - 1.2.2. Barreras externas
 - 1.2.3. Barreras fisiológicas
- **1.3. Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales**
 - 1.3.1. La voz
 - 1.3.2. El lenguaje y el vocabulario
 - 1.3.3. La importancia de saber hablar en público
 - 1.3.4. Mención especial a la comunicación telefónica
- **1.4. Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal**
 - 1.4.1. Motivación, frustración y mecanismos de defensa
 - 1.4.2. Comunicación no verbal

PROCEDIMIENTOS (contenidos organizadores)

- Reconocer la importancia de la comunicación.
- Apreciar las ventajas de lograr ser unos buenos comunicadores, tanto en lo personal como en el ámbito laboral.

ACTITUDES (contenidos organizadores)

- ✓ Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:
- ✓ Conoce los principales componentes de un proceso de comunicación.
- ✓ Distingue los distintos tipos de comunicación.
- ✓ Conoce los diferentes estilos de comunicación.
- ✓ Conoce las distintas aptitudes y actitudes relacionadas con la comunicación.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN

- **AE1. Presentarse a los compañeros y utilizar la comunicación verbal adecuada.**
- **AE2. Ejercicios de comunicación utilizando los diferentes tipos de comunicación.**
- **AE3. Resolución de situaciones comprometidas de comunicación con el posible cliente.**
- **AE4. Realizar diferentes ejercicios de comunicación y memorización de lo solicitado**

UNIDAD TRABAJO Nº 2: Venta de productos y servicios.**COMPETENCIAS PROFESIONALES / OBJETIVOS / RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo e), i) y j); y, las competencias profesionales, personales y sociales k) y l) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias t), u), v), w), x), y) y z) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- ✓ La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
- ✓ La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- ✓ La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

CONCEPTOS (contenidos soporte)**2.1. Actuación del vendedor profesional**

- 2.1.1. Escucha activa
- 2.1.2. Asertividad
- 2.1.3. Empatía

2.2. Exposición de cualidades de productos y servicios**2.3. El vendedor: aptitudes, cualidades y funciones**

- 2.3.1. Aptitudes del vendedor

<p>2.3.2. Cualidades personales</p> <p>2.3.3. Habilidades de venta</p> <p>2.3.4. Aptitudes negativas del vendedor</p> <p>2.3.5. Funciones del vendedor</p> <p>2.4. El proceso de venta: modelo de actuación. Relaciones con los clientes</p> <p>2.4.1. Tanteo</p> <p>2.4.2. Acercamiento</p> <p>2.4.3. Presentación</p> <p>2.4.4. Tratamiento de objeciones</p> <p>2.4.5. Cierre</p> <p>2.4.6. Seguimiento</p> <p>2.5. Técnicas de venta en restauración</p> <p>2.5.1. La venta sugestiva</p> <p>2.5.2. El <i>merchandising</i></p> <p>2.5.3. Método AIDA</p>
PROCEDIMIENTOS (contenidos organizadores)
<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer la importancia de la escucha en la comunicación con el cliente. • Conocer métodos de exposición del producto que se desea presentar. • Conocer y habilidades de venta, identificando actitudes negativas desaconsejadas. • Conocer modelos de actuar, cómo se ha de presentar y dirigir al cliente.
ACTITUDES (contenidos organizadores)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Distingue las diferentes técnicas de venta que existen en restauración. ✓ Sabe desarrollar un proceso de venta aplicando las cualidades y aptitudes que se requieren de un vendedor profesional.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ➤ AE1. Realizar ejercicios de técnicas de venta. ➤ AE2. Realizar diferentes simulacros de conocimiento del producto. ➤ AE3. Enumerar todos aquellos elementos que forman parte de un grupo de artículos que tenemos para ofrecer, etc. ➤ AE4. Realizar supuesto de artículos estropeados como reponer situación. ➤ AE5. Búsqueda en internet de todo lo relacionado con productos propios de la restauración y formas de vender.

UNIDAD TRABAJO N° 3: Información al cliente.

COMPETENCIAS PROFESIONALES / OBJETIVOS / RESULTADOS DE APRENDIZAJE

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo e), i) y j); y, las competencias profesionales, personales y sociales k) y l) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias t), u), v), w), x), y) y z) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- ✓ La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.

- ✓ La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- ✓ La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

CONCEPTOS (contenidos soporte)
<ul style="list-style-type: none"> • 3.1. El cliente: tipología <ul style="list-style-type: none"> 3.1.1. Tipología general de clientes 3.1.2. Especial referencia a clientes con discapacidad 3.1.3. Los clientes del siglo XXI • 3.2. Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicios. • Fidelización del cliente <ul style="list-style-type: none"> 3.2.1. La fidelización del cliente 3.2.2. Pasos para conseguir la fidelización del cliente 3.2.3. Causas de fidelidad 3.2.4. Satisfacción y expectativas del cliente • 3.3. Necesidades y gustos del cliente • 3.4. Objeciones de los clientes y su tratamiento • 3.5. Atención al cliente y nuevas tecnologías <ul style="list-style-type: none"> 3.5.1. Premisas básicas de la atención al cliente en general 3.5.2. Nuevas tecnologías en la comunicación con el cliente 3.5.3. Atención al cliente en las redes sociales: reglas generales de comportamiento 3.5.4. Ventajas de la atención al cliente en redes sociales 3.5.5. Inconvenientes de la atención al cliente en redes sociales
PROCEDIMIENTOS (contenidos organizadores)
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los diferentes tipos de clientes y aplicar las técnicas de tratamiento y cortesía adecuadas para cada uno de ellos. • Apreciar las ventajas de lograr ser buenos vendedores dominando las técnicas de venta. • Saber identificar las necesidades y preferencias de los clientes. • Identificar estrategias para generar confianza y por tanto lograr la fidelización. • Conocer las nuevas tecnologías que se pueden aplicar en el tratamiento con clientes.
ACTITUDES (contenidos organizadores)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conoce los diferentes tipos de clientes y utilizará el tratamiento y las normas de cortesía adecuadas a cada caso. ✓ Distingue las diferentes técnicas de venta que existen en restauración. ✓ Sabe desarrollar un proceso de venta aplicando las cualidades y aptitudes que se requieren de un vendedor profesional. ✓ Conoce cómo identificar el gusto del cliente, así como las objeciones que pueda plantearse, y su correspondiente respuesta. ✓ Conoce las redes sociales y la conexión que implican en la satisfacción de un cliente.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ➤ AE1. Se identificarán los tipos de clientes que podemos recibir en el establecimiento. ➤ AE2. Supuestos de cómo resolver situaciones difíciles con los diferentes tipos de clientes. ➤ AE3. Realización de ofertas para niños y clientes especiales.

- **AE4. Realización de ejercicios de comunicación a los diferentes gustos de nuestros clientes.**
- **AE5. Búsqueda en internet de técnicas propias de comunicación según el cliente.**

UNIDAD TRABAJO Nº 4: Tratamiento de Reclamaciones

COMPETENCIAS PROFESIONALES / OBJETIVOS / RESULTADOS DE APRENDIZAJE

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo e), i) y j); y, las competencias profesionales, personales y sociales k) y l) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias t), u), v), w), x), y) y z) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- ✓ La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
- ✓ La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- ✓ La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

CONCEPTOS (contenidos soporte)

- **4.1. Diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias**
 - 4.1.1. Las sugerencias
 - 4.1.2. Las quejas
 - 4.1.3. Las reclamaciones
- **4.2. Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones**
 - 4.2.1. Factor clave: la actitud del personal
 - 4.2.2. Pasos para atender correctamente una reclamación
 - 4.2.3. Comportamiento ante las reclamaciones
 - 4.2.4. Exteriorizar la escucha. Implicación en el tratamiento de reclamaciones
 - 4.2.5. Lo que nunca debe hacerse en el tratamiento de reclamaciones
 - 4.2.6. Estudios que miden el grado de satisfacción del cliente: conclusiones
- **4.3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación**
 - 4.3.1. Norma ISO-10002:2004
 - 4.3.2. Vías para reclamar
 - 4.3.3. Sistema arbitral de consumo
 - 4.3.4. La mediación
 - 4.3.5. Otras vías de solución
- **4.4. Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones**
 - 4.4.1. Programa de tratamiento de reclamaciones
 - 4.4.2. Atención de quejas y reclamaciones en las redes sociales
- **4.5. La protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España**
 - 4.5.1. Protección al consumidor en la Unión Europea
 - 4.5.2. Protección al consumidor en España

PROCEDIMIENTOS (contenidos organizadores)

- Diferenciar entre lo que significa una reclamación, frente a una queja y sugerencia.
- Conocer la importancia de las quejas y reclamaciones como medio de lograr un sistema de calidad total.
- Identificar los diferentes tipos de técnicas y procedimientos para su tratamiento.
- Conocer la documentación o pruebas para reclamar y saber utilizar las nuevas tecnologías para el tratamiento de las quejas y reclamaciones.
- Conocer cómo es y qué importancia tiene la protección de los consumidores y usuarios a nivel nacional y europeo.

ACTITUDES (contenidos organizadores)

- ✓ Conoce y ofrece alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- ✓ Reconoce los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- ✓ Es capaz de suministrar y ofrecer información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- ✓ Sabe interpretar la queja que recoge una hoja de reclamación.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN

- **AE1. Realización de ejercicios de quejas por parte de un cliente.**
- **AE2. Realización de ejercicios de reclamaciones por parte de los clientes.**
- **AE3. Reconocer las razones de la queja o la reclamación según su naturaleza.**
- **AE4. Trabajar con las hojas de reclamaciones y quejas al consumidor.**
- **AE5. Búsqueda en internet de quejas y reclamaciones de establecimientos como ejemplo.**

METODOLOGÍA

La metodología didáctica de las enseñanzas de Formación Profesional debe integrar los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente.

Problemas para el aprendizaje del módulo.

Para seleccionar el método más adecuado de enseñanza debemos conocer los problemas con los que nos enfrentamos a la hora de enseñar:

Ausencia de motivación positiva y actitud favorable hacia los contenidos, salvo alumnos/as que provienen del mundo del trabajo.

El carácter interdisciplinar de la materia que, a veces, provoca en los alumnos/as una desorientación, perdiéndose la visión de interrelación del conjunto.

Dificultad en la clasificación de valores y actitudes que tienden a considerarse como meros contenidos que deben enseñarse.

Dificultad para conseguir un aprendizaje significativo, dejando a un lado el aprendizaje mecánico, al que están acostumbrados.

En muchos casos, los alumnos/as tienen conceptos preconcebidos que no son precisos y que suponen un obstáculo mayor en la comprensión de los nuevos conceptos que si no los tuvieran.

Todo ello aconseja utilizar una amplia gama de estrategias metodológicas en las que se combinen las de mayor peso expositivo con las de indagación.

La metodología anterior se llevará a cabo a través de los siguientes criterios metodológicos:

El protagonista del proceso de enseñanza-aprendizaje es el alumno, siendo la tarea del profesor la de ejercer de guía, intermediador y facilitador de aprendizajes. De aquí la importancia de desarrollar una metodología activa, participativa, promoviendo el diálogo y la participación.

La necesidad de elegir situaciones de aprendizaje sugerentes, atractivas y relevantes para el grupo. Es fundamental que los estudiantes se encuentren motivados para que puedan comprometerse de manera activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Continuando con el enfoque constructivista del proceso de enseñanza-aprendizaje, partiremos siempre de la idea previa de los alumnos/as para lograr un aprendizaje significativo, que proporcione el relacionar los conocimientos y experiencias vividas, con los nuevos contenidos del módulo profesional. Para ello, comenzaremos cada Unidad didáctica con un caso práctico inicial que permita diagnosticar los conocimientos previos del alumnado y del que se recojan las ideas previas para poder partir de ellas, adaptar el proceso de enseñanza aprendizaje.

La finalidad terminal de la Formación Profesional es lograr la inserción laboral del alumnado, por ello, consideramos esencial la potenciación de la aplicación práctica de los nuevos conocimientos que permita al alumno verificar la utilidad y el interés de lo que va aprendiendo y, logre, así, un aprendizaje funcional que le permita trasladar los aprendizajes adquiridos a otros entornos y situaciones laborales. Por esta razón, se ha incluido en todas las Unidades didácticas como contenidos procedimentales, la resolución de un gran número de actividades prácticas que se diseñarán lo más próximo a la realidad y al entorno sociolaboral de alumno.

La vinculación y contextualización de las actividades realizadas en el aula con el sector propio del título. Para ello, situaremos cada Unidad didáctica en el entorno más próximo a los mismos (referencias a empresas de su localidad y en las que tendrán la posibilidad de desarrollar su Formación en centros de trabajo, e insertarse laboralmente con posterioridad.

Un proceso de enseñanza que desarrolle el “aprender a aprender”. Uno de los objetivos básicos que debemos proponernos es que el alumno “aprenda a aprender” al ser esta una de las capacidades básicas que debe conocer para enfrentarse al mercado laboral (necesidad de una continua adaptación a los cambios tecnológicos, los cambios de funciones, la movilidad geográfica o a la inestabilidad en el empleo). Para desarrollar esta capacidad, se plantearán actividades que favorezcan la búsqueda autónoma de información o el análisis autónomo de documentación de manera individual o en grupo.

Los principios de individualización y personalización han de dirigir la labor educativa, teniendo en cuenta la atención a la diversidad como elemento enriquecedor de esa labor. Se atenderán a los diferentes ritmos de aprendizaje de cada alumno, a través del planteamiento de actividades de refuerzo o ampliación cuando sean necesarias, así como trabajos individuales fuera del horario lectivo.

Para aplicar de una manera adecuada los criterios metodológicos, es fundamental crear en el aula un clima de respeto y escucha. El clima cordial y afectivo del aula condiciona todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ello, es esencial trabajar una relación de respeto, aceptación y reconocimiento entre profesor y alumnado. Por otro lado, es importante fomentar la confianza, motivación y participación entre ellos.

Se tendrá presente la necesidad de favorecer el trabajo en equipo como anticipo de la realidad laboral en la que deben insertarse los alumnos/as, y como medio de desarrollo de actitudes de solidaridad y de participación.

Este modelo didáctico propuesto ha de entenderse como un modelo abierto y flexible, en el que cabe introducir todas las modificaciones que se crean pertinentes y necesarias y que se pongan de manifiesto a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

En resumen, se seguirá una metodología activa y participativa que facilite la interacción, fomente la responsabilidad sobre el aprendizaje, asegure la motivación, favorezca la modificación o adquisición de nuevas actitudes, posibilite el desarrollo de habilidades y potencie la evaluación

como un proceso de retroalimentación continua.

PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Los **indicadores de evaluación** que se van a utilizar para evaluar al alumno, son los siguientes:

- Asimilación de contenidos conceptuales.
- Aplicación de contenidos procedimentales.
- Desarrollo de actitudes, valores y pautas de actuación.

Los criterios deben ser valorados utilizando una serie de instrumentos, los cuales deben ser usados con carácter general, por parte de los equipos educativos. Dichos **instrumentos** son los siguientes:

- Ejercicios prácticos: observación directa del trabajo diario y prueba práctica: mise-en-place, preelaboración, elaboración, presentación y limpieza.
- Pruebas específicas: escritas y orales (objetivas, abiertas).
- Observación directa: Predisposición al aprendizaje, comportamiento, seguridad e higiene, trabajo en equipo y puntualidad.
- Cuaderno de prácticas, trabajos y fichas técnicas.

Los indicadores deben ser valorados sin excepción para garantizar que cada uno de ellos se trabaja y tiene su peso específico en el resultado final del alumno.

- **Evaluación del alumnado**

En primer lugar, hay que señalar que el proceso de evaluación de las enseñanzas de Formación Profesional, en el ámbito de la Comunidad Autónoma Canaria, se realizará de acuerdo con la normativa vigente en esta materia, Orden de 20 de octubre de 2000, (BOC nº 148 de 10.11.00) modificada por la Orden de 3 de diciembre de 2003, si a lo largo del curso escolar no se publicara otra normativa aplicable a las nuevas enseñanzas LOE.

Además, habrá que tener en cuenta las pautas marcadas por la Consejería de Educación en la **RESOLUCION de la** Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos, por la que se dictan instrucciones para la organización de las enseñanzas de Formación Profesional del Sistema Educativo reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en la Comunidad Autónoma de Canarias a partir del curso académico 2012-2013.

La evaluación, entendida como parte integrante del proceso de educación de los alumnos, orienta de forma permanente su aprendizaje, por lo que contribuye en sí misma a la mejora del rendimiento.

Para lograr esto, la evaluación debe ser continua y estar atenta a la evolución del proceso global de desarrollo del alumno (intelectual, afectivo y social).

La evaluación continua estará compuesta por las siguientes fases:

- Evaluación inicial: se hará al comienzo del módulo y de cada unidad de trabajo si se considera necesaria.
- Evaluación formativa: se llevará a cabo durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Evaluación sumativa: tendrá lugar al final del proceso.

El **objetivo** de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado es conocer si se ha alcanzado, para cada módulo profesional, los resultados de aprendizaje y las capacidades más elementales de las que están compuestas (criterios de evaluación), con la finalidad de valorar si dispone de la competencia profesional que acredita el título.

La **nota media** de la evaluación final se acuerda (decisión tomada en la CCP, según se refleja en el acta de departamento del día 6 de octubre de 2010) que corresponda con la nota de la 3ª evaluación.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN		
INDICADORES DE EVALUACIÓN	DE CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
Asimilación de contenidos conceptuales	25%	Pruebas Específicas: escritas y orales (100%)
Desarrollo de contenidos conceptuales	10%	Cuaderno de clase, trabajos y fichas técnicas (100%)
Aplicación de contenidos procedimentales	45%	Práctica diaria / evaluadora (100%)
Desarrollo de actitudes, valores y pautas de actuación	20%	Predisposición al aprendizaje, comportamiento, seguridad e higiene, trabajo en equipo y puntualidad. (100%)
Los criterios seguidos para ponderar los Indicadores de Evaluación han sido que el módulo es eminentemente procedimental por lo que estos contenidos son los que más peso van a tener a la hora de evaluar.		

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN ORDINARIA

La nota de los módulos (para cada evaluación) vendrá determinada de la siguiente forma:

1.- Instrumentos a tener en cuenta:

- los reseñados en el apartado anterior.

2.- El alumno/a disruptivo que presente problemas destacables de actitud, comportamiento inadecuado, interrupción continua de las clases, que impida el normal desarrollo de la clase (bromas, hablar, molestar, reírse, móvil...) y suponga una perturbación para el resto de alumnos/as, no trabaje e impida a los demás hacerlo... podrá tener una calificación de suspenso de no rectificar de inmediato su actitud y comportamiento, aunque tenga los instrumentos anteriores superados (apartado 1).

3.- Otro motivo de calificación negativa será la inasistencia injustificada y reiterada a clase. Dado que se va a trabajar de forma continua en las clases, la inasistencia supone no poder superar esos contenidos, con lo cual deberá presentarse a un examen de los mismos. Dicho examen puede ser escrito o práctico y tratará sobre los contenidos impartidos en cada tema.

4.- Para aplicar los porcentajes establecidos en los criterios de calificación correspondientes a cada uno de los indicadores de evaluación, es necesario tener como mínimo un 5 en cada uno de ellos. Si se tiene menos de un 5 en alguno de ellos la evaluación no se superará, teniendo como nota máxima un 4.

5.- La calificación de los instrumentos utilizados en cada evaluación serán puntuados de 0 a 10.

6.- El aprobado se considera a partir de un "4,51".

7.- El alumnado que suspenda cualquiera de las tres evaluaciones podrá presentarse a una prueba de recuperación. En este caso, tanto si el alumnado supera la prueba de recuperación como si no la supera, la nota que se tendrá en cuenta a efectos de calcular la nota final de la materia será la más alta. En la recuperación la nota máxima que puede obtener un alumno/a es un "5", por lo que las preguntas se ponderarán de manera que no superen esta nota.

que será la resultante de la suma de las notas de las tres evaluaciones, dividido entre tres.

8.- La nota correspondiente a la Observación Directa es resultado de la valoración subjetiva del profesor a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

9.- Para los alumnos que hayan perdido el derecho a evaluación continua por reiteradas faltas de asistencia a clase injustificadas (las indicadas por la Comisión de Coordinación Pedagógica para estos efectos), el Departamento de acuerdo con la legalidad vigente ofrecerá un sistema extraordinario de evaluación, consistente en un examen teórico y otro práctico, a realizar antes de ir a la FCT para los de 2º curso y en junio para los alumnos del primer curso, en el que el alumno será evaluado del temario íntegro del módulo, o en su caso de lo impartido a lo largo de todo el curso por el profesor.

10.- No se contempla examen global, ni recuperación global de TODA la materia, ni examen/es para subir nota puesto que lo que se pretende es fomentar el trabajo y estudio continuo y diario.

11.- Si a un alumno/a se le coge copiándose en un examen, se le retira éste y se le pone un cero.

12.- Los controles sobre los contenidos impartidos pueden tener respuestas a desarrollar, respuestas breves y/o tipo ítems que se puntuarán del 0 al 10. Para la prueba de ítems se utilizará las siguientes fórmulas:

- preguntas verdadero-falso: aciertos-errores

- ítems de selección múltiple= aciertos – errores

n-1 (n es el número de alternativa)

CRITERIOS DE RECUPERACIÓN Y EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

RECUPERACIONES DE EVALUACIONES:

El profesor, una vez realizadas las actividades de evaluación y comprobar que algunos alumnos no han alcanzado los aspectos básicos de la U.T., marcará a éstos nuevas actividades o repetición de las ya hechas (siempre relacionadas con los aspectos no superados), intentando que consiga los objetivos marcados. Todo esto respetando las capacidades personales de cada uno de los alumnos.

MÓDULOS PENDIENTES: (Artículo 25 de la Orden 20 de octubre de 2000 por la que se regulan los procesos de evaluación de la FP específica en el ámbito de CCAA canaria)

Los alumnos con módulos pendientes hay que comprobar el informe individualizado donde se deben reflejar los contenidos del módulo no superados, las actividades de recuperación, periodo de realización de las actividades e indicación de la evaluación final en que serán calificados.

Se informará a los alumnos y se les hará un seguimiento individual.

SISTEMA DE EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA (PÉRDIDA DE EVALUACIÓN CONTINUA):

Normativa que regula este punto:

- apartado 2 del artículo 41 del Decreto 292/1995 de 3 de octubre.

- Orden 20 de octubre de 2000 por la que se regulan los procesos de evaluación de la FP específica en el ámbito de CCAA canaria: artículo 2, punto 3 e y 6.

Aquellos alumnos que pierdan el derecho a la evaluación continua por falta de asistencia a clase, previa notificación, tendrán derecho a una evaluación final extraordinaria.

El periodo para realizar esta evaluación será fijado por el Equipo Educativo de cada Ciclo Formativo, así como la duración del mismo, siempre respetando la normativa que regula este tipo de pruebas.

La evaluación extraordinaria consistirá en las siguientes actividades, a través de las cuales se pretende constatar que estos alumnos superan los resultados de aprendizaje del módulo:

- Realización de actividades prácticas donde se recojan los contenidos procedimentales y actitudinales básicos de cada unidad de trabajo.
- Realización de exámenes donde se recojan los contenidos conceptuales que el alumno deba dominar y conocer.
- Realización de trabajos, que el resto de los alumnos que han cursado los módulos en periodo normal, hayan desarrollado.

Todas estas pruebas pueden durar más de un día. Todo ello se publicará previamente, respetando la normativa que regula estas pruebas.

Teniendo en cuenta que, en los criterios de calificación se reflejan de manera notable la observación de actitudes durante las tareas a realizar, el cuaderno, las fichas y el trabajo en equipo y que el alumno que se presenta al sistema extraordinario es porque no ha asistido a clase con normalidad (por lo que no se pudieron observar los anteriores criterios), la nota final del módulo en ningún caso podrá llegar al 100% del total de la nota máxima.

ATENCIÓN A LOS ALUMNOS/AS CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECÍFICAS

En la Orden 13 de diciembre de 2010 (BOC nº 250, miércoles 22 diciembre de 2010), *por la que se regula la atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo en la Comunidad Autónoma de Canarias en el Artículo 10, punto 2 queda redactado como se deben realizar las adaptaciones curriculares en la FP* (2. En la Formación Profesional Específica, las adaptaciones no supondrán la desaparición de objetivos relacionados con las competencias profesionales necesarias para el logro de la competencia general a que se hace referencia en cada uno de los títulos, a tenor del artículo 20 del Decreto 156/1996, de 20 de junio (BOC nº 83, de 10 de julio), por el que se establece la Ordenación General de las Enseñanzas de Formación Profesional Específica en la Comunidad Autónoma de Canarias. Los programas de cualificación profesional inicial adaptados están destinados a los jóvenes escolarizados con necesidades educativas especiales, con un nivel de autonomía personal y social que les permite acceder a un puesto de trabajo, que requieran de una adaptación de la modalidad ordinaria, según se establece en la Orden de 7 de julio de 2008 de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, por la que se regulan los programas de cualificación profesional inicial en la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC nº 144, de 18 de julio).

ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD EN CANARIAS

En nuestra Comunidad, el desarrollo normativo de estos principios se materializa en una serie de medidas de atención a la diversidad, de carácter organizativo o curricular, que permiten a los centros, en el ejercicio de su autonomía, una organización flexible de las enseñanzas.

Estas normativas son:

ORDEN de 13 de diciembre de 2010, por la que se regula la atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo en la Comunidad Autónoma de Canarias.

ORDEN de 1 de septiembre de 2010, por la que se desarrolla la organización y funcionamiento de los equipos de orientación educativa y psicopedagógicos de zona y específicos de la Comunidad Autónoma de Canarias.

DECRETO 104/2010, de 29 de julio, por el que se regula la atención a la diversidad del alumnado en el ámbito de la enseñanza no universitaria de Canarias.

ORDEN de 7 de junio de 2007, por la que se regulan las medidas de atención a la diversidad en la enseñanza básica en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Resolución de 21 de diciembre de 2005, por la que se desarrollan los procedimientos y plazos que regulan la atención educativa al alumnado con altas capacidades intelectuales.

ORDEN de 22 de julio de 2005, por la que se regula la atención educativa al alumnado con altas capacidades intelectuales.

ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Atención a la diversidad en la programación:

Para conseguir una correcta atención a la diversidad en la programación, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Diferenciar los contenidos que resulten esenciales y básicos de aquellos que amplían o profundizan los mismos.
- Graduar la dificultad de las tareas que se propongan, de forma que todos los alumnos puedan encontrar espacios de respuesta más o menos amplios.
- Formar grupos de trabajo heterogéneos en las actividades del aula, con flexibilidad en el reparto de tareas, y fomentar el apoyo y la colaboración mutua.
- Interpretar los criterios de evaluación aplicando los tipos de pruebas más adecuados a los aspectos que se deseen evaluar, y extendiendo el campo de exploración al conjunto de actividades que se realizan en el aula-taller, diferenciando en todas ellas los mínimos exigibles.

Atención a la diversidad en los materiales utilizados:

Estos también tienen una gran importancia a la hora de atender a las diferencias individuales en el conjunto de los alumnos. El uso de materiales de refuerzo o ampliación permite atender a la diversidad en función de los objetivos que nos queramos fijar.

Debido a su nivel de aprendizaje, las tareas a realizar tendrán distintos niveles de dificultad y serán asignadas teniendo en cuenta las capacidades individuales de cada alumno.

Las tareas serán asignadas en base a estos grados e individualidades, favoreciendo el aprender de y con los demás (trabajo cooperativo).

Alumnado con problemas de organización y planificación de la tarea:

Hay que tener en cuenta que los alumnos con problemas de organización y planificación de la tarea realizan las actividades deprisa y sin mucho esfuerzo y que, además, suelen tener problemas de aprendizaje. La propuesta de atención en estos casos es:

- Control de las tareas encomendadas en el aula/taller.
- Ser flexible con la exigencia del cumplimiento del tiempo en el que tiene que realizar la tarea.
- Ser perseverante en el cumplimiento de las normas de realización y presentación.
- Ayudarles a organizarse creando pautas de trabajo.
- Trabajar con otro compañero que sea organizado para que le controle las pautas establecidas.

RECURSOS DIDÁCTICOS

BIBLIOGRAFÍA DEL PROFESOR – AULA TALLER

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

EDITORIAL PARANINFO

MARÍA PALOMA MARTÍNEZ

fotocopias facilitadas por el profesor y apuntes de clase.

MATERIAL ESPECÍFICO DEL AULA TALLER

Los recursos serán aquellos de los que dispongan las aulas del IES “San Marcos”: pequeña maquinaria, mesas de trabajo, útiles, retro proyector, pizarra, aulas de informática, etc.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Encaminadas a potenciar la apertura del centro a su entorno y a procurar la formación integral del alumnado. Se podrán realizar fuera del horario lectivo, tendrán carácter voluntario para el alumnado.

En este grupo se podrán realizar las siguientes: Visitas a establecimientos hoteleros, restaurantes, , convivencias con otros centros, realizar menús o servicios gastronómicos a personas o entidades que lo soliciten al departamento...

MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS Y PROFESORES

Al final de cada trimestre se realiza una valoración de los resultados obtenidos que se recoge en el cuaderno de aula. Este análisis o valoración se comenta en la CCP y se realizan las propuestas de mejora oportunas.

Esta autoevaluación se regirá por los siguientes criterios:

1. Adecuación a las necesidades y características del alumnado.
2. Revisión de la concreción curricular recogida en la programación.
3. Análisis de la idoneidad de la metodología seguida, así como los materiales y recursos utilizados.
4. Validez de los instrumentos de evaluación utilizados y de los criterios de calificación establecidos.
5. Adaptaciones realizadas al alumnado.

ESTRATÉGIAS DE TRABAJO PARA EL TRATAMIENTO TRANSVERSAL DE LA EDUCACIÓN EN VALORES.

La educación en valores no corresponde de modo exclusivo a una única área educativa, sino que está presente de modo global en los objetivos y contenidos de todas ellas. El tratamiento transversal de estos valores se puede conseguir prestando atención, en el momento que se planifican las actividades, a aquellos contenidos que poseen un carácter interdisciplinar.

CONCRECIÓN DE LOS PLANES Y PROGRAMAS DE CONTENIDO PEDAGÓGICO A DESARROLLAR EN EL CENTRO.

Los planes que se desarrollan en el centro y en los cuales el Departamento de Hostelería participa son los siguientes:

- PLAN DE LECTURA: este plan está enfocado principalmente para la etapa de secundaria, pero nuestro departamento realizará “Lecturas gastronómicas” como actividad complementaria con el fin de fomentar en el alumno el hábito de la lectura y la formación en conocimientos gastronómicos.
- RED DE ESCUELAS SOLIDARIAS: organizamos la recogida de alimentos para las familias necesitadas de nuestro entorno.
- RED DE ESCUELAS PROMOTORAS DE LA SALUD: elaboramos y servimos el desayuno saludable y participamos en las charlas que organiza este proyecto.
- RED DE SOSTENIBILIDAD: ofrecemos a nuestros alumnos, profesores y personal laboral la recogida de aceites comestibles usados, además de educar a nuestros alumnos en el reciclaje de otros desechos como son la basura orgánica, el papel, el plástico, el vidrio, pilas usadas... ya que forma parte de la protección medioambiental del entorno donde vivimos y nos educamos.
- PROYECTO: **Jornadas de Gastronomía, Nutrición y Servicio.** Ofrece amplios contenidos de la profesión que estudian, Hostelería y Turismo.