

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



IES SAN MARCOS



MÓDULO: Servicios en restaurante y eventos especiales
2º CFGM Servicios en Restauración
CURSO: 16/17

DATOS DEL CENTRO, CICLO Y MÓDULO	
IES San Marcos C/ Elías Serra Rafols, 9; 38430 Icod de los Vinos. Santa Cruz de Tenerife Teléfono: 922.810.850	Código: 38002065 email: 38002065@gobiernodecanarias.org
NOMBRE DEL CICLO: Técnico en Servicios de restauración. RD 1690/2007, de 14 de diciembre Orden EDU/2216/2009, de 3 de julio. Nivel: Formación Profesional de Grado Medio. Duración: 2.000 horas. Familia Profesional: Hostelería y Turismo. Referente europeo: CINE-3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).	
Módulo: Servicios en restaurante y eventos especiales Código: 0153 Duración: 210 horas (10 horas semanales)	
Competencia general: Realizar las actividades de preparación, presentación y servicio de alimentos y bebidas, así como las de atención al cliente en el ámbito de la restauración, siguiendo los protocolos de calidad establecidos y actuando según normas de higiene, prevención de riesgos laborales y protección ambiental.	
Unidades de competencia asociadas al módulo: UC1052_2: Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en sala. UC1048_2: Servir vinos y prestar información básica sobre los mismos. UC1053_2: Elaborar y acabar platos a la vista del cliente. UC1054_2: Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración. UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección del medio ambiente en hostelería.	

JUSTIFICACIÓN DEL MÓDULO DENTRO DEL CICLO

A través de este módulo se facilita que el alumnado adquiera las competencias necesarias que le permitan integrarse en la vida laboral y que éste desarrolle destrezas con respecto a la atención al cliente y al servicio de alimentos y bebidas en restaurante.

1. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

La formación del Módulo contribuye a alcanzar las competencias:

- a) Elegir el tipo de servicio de alimentos y bebidas que se debe llevar a cabo a partir de la información recibida.
- c) Preparar espacios, maquinaria, útiles y herramientas para la puesta a punto de las distintas unidades de producción y/o prestación de servicios.
- d) Ejecutar los procesos y operaciones de preservicio y/o postservicio necesarios para el desarrollo de las actividades de producción y/o prestación de servicios, teniendo en cuenta el ámbito de su ejecución y la estandarización de los procesos.
- e) Desarrollar las actividades de servicio y atención al cliente, aplicando las normas básicas de protocolo, adecuándose a los requerimientos de éstos y teniendo en cuenta la

estandarización de los procesos para conseguir su satisfacción.

- f) Ejecutar los distintos procesos de facturación y/o cobro, si procede, utilizando correctamente las tecnologías de la información y la comunicación relacionadas.
- g) Atender sugerencias y solucionar las posibles reclamaciones efectuadas por los clientes dentro del ámbito de su responsabilidad.
- h) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.
- i) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
- j) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- k) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

2. OBJETIVOS DEL MÓDULO

- a) Caracterizar los distintos tipos de servicios de alimentos y bebidas relacionándolos con el tipo de cliente para seleccionar dicho servicio.**
- b) Identificar materias primas, caracterizando sus propiedades y condiciones de conservación, para recepcionarlas, almacenarlas y distribuir las.**
- c) Seleccionar y determinar las variables de control de maquinaria, útiles y herramientas, reconociendo y aplicando sus principios de funcionamiento para poner a punto el entorno de trabajo.**
- d) Identificar las fases de los procesos y operaciones de preservicio y servicio, en el ámbito de ejecución, estandarizándolos procesos para desarrollar las actividades de producción y prestación de servicio.**
- e) Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo para conseguir su satisfacción.**
- f) Determinar los elementos de una factura aplicando las tecnologías de la información para efectuar el cobro del servicio.**
- g) Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo las responsabilidades implicadas para asegurar una correcta atención de los mismos.**
- h) Identificar las normas de calidad y seguridad alimentaria y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a los procesos de producción y/o prestación de servicios, para evitar daños en las personas y el medioambiente.**
- i) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.**
- j) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- k) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos, para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
- l) Reconocer su derecho y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- m) Reconocer e identificar posibilidades de negocio analizando el mercado y estudiando la viabilidad, para la generación de su propio empleo.

Los objetivos marcados en negrita son los que se trabajarán en este módulo.

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Atiende a la clientela en el servicio de restaurante y eventos especiales relacionando la demanda con los productos a servir.

- a) Se han identificado las principales funciones del personal de servicio en sala.
- b) Se ha identificado el vocabulario básico de la atención al cliente en el servicio en sala.
- c) Se ha acogido a la clientela a su llegada al establecimiento o evento aplicando el protocolo empresarial.
- d) Se han relacionado los productos y servicios del establecimiento o evento con las peticiones y necesidades de cada atipo de clientela.
- e) Se han identificado demandas implícitas de la clientela, en relación con las técnicas de venta, sugiriendo productos propios del establecimiento y explicando sus características básicas si fuera necesario.
- f) Se ha adecuado la respuesta y el servicio a la demanda de la clientela, de forma que den cubiertas las expectativas de ésta.
- g) Se ha acompañado a la cliente la hasta su mesa, acomodándolo con agilidad y cortesía.
- h) Se han presentado a la clientela los diversos tipos de oferta siguiendo las normas básicas de protocolo.
- i) Se han utilizado las nuevas tecnologías en la toma de comandas.
- j) Se han confeccionado las comandas cumplimentando los datos de forma correcta y legible.
- k) Se han solucionado posibles quejas, reclamaciones o sugerencias con prontitud, buscando alternativas y jerarquizándolas en función de su importancia.

2. Sirve todo tipo de elaboraciones culinarias, reconociendo y aplicando las técnicas de servicio y de protocolo.

- a) Se ha identificado la tipología de servicios en restaurante y eventos especiales.
- b) Se han relacionado los tipos de oferta gastronómica con el servicio a desarrollar.
- c) Se ha caracterizado los condicionantes para el servicio en restaurante, eventos y otros incluyendo el servicio de habitaciones en las áreas de alojamiento.
- d) Se ha descrito el mobiliario y utillaje propio de los servicios especiales, así como sus aplicaciones.
- e) Se han reconocido las normas de protocolo aplicables a cada servicio especial.
- f) Se ha identificado la documentación previa asociada a las operaciones de servicio en restaurante, eventos especiales y otros.
- g) Se ha desarrollado el servicio respetando las condiciones y la propia dinámica del mismo.
- h) Se han realizado los procesos de facturación y cobro de servicios, según instrucciones y/o normas establecidas.
- i) Se han solucionado posibles quejas, reclamaciones o sugerencias con prontitud, buscando alternativas y jerarquizándolas en función de su importancia.
- j) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

3. Elabora platos a la vista de la clientela aplicando las técnicas culinarias y de servicio relacionadas.

- a) Se han reconocido los elementos de la oferta gastronómica más adecuada para su elaboración ante la vista de la clientela.

- b) Se han caracterizado las principales técnicas culinarias y de servicio empleadas en la elaboración de platos ante la clientela.
- c) Se han reconocido la maquinaria, materiales y útiles aplicables para la elaboración de platos ante la clientela.
- d) Se ha realizado la puesta a punto del material necesario para la actividad.
- e) Se han identificado las órdenes de servicio a partir de la documentación.
- f) Se han realizado las elaboraciones a la vista de la clientela respetando tiempos, cocciones y temperaturas.
- g) Se han realizado las técnicas de elaboración y servicio con orden y limpieza, dejándolo recogido a la finalización de la tarea.
- h) Se han sugerido a la clientela distintas alternativas de elaboración si la hubiera.
- i) Se han valorado las posibilidades decorativas de la presentación de platos y fuentes buscando equilibrio estético de los mismos.
- j) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

4. Realiza el trinchado, racionado y desespinado de productos y elaboraciones culinarias aplicando las técnicas asociadas.

- a) Se han identificado y caracterizado las materias primas y elaboraciones culinarias usuales en la aplicación de este tipo de técnicas de servicio.
- b) Se han identificado y clasificado los diversos útiles y herramientas para el servicio de productos pelados, trinchados, desespinaos y racionados.
- c) Se ha dispuesto y comprobado la puesta a punto de todo lo necesario para el desarrollo de actividad.
- d) Se han relacionado las distintas materias primas y productos culinarios con las técnicas apropiadas, en función de sus características, presentaciones, anatomía y otros condicionantes.
- e) Se han desarrollado los diversos procesos de pelado, trinchado, desespinado y racionado en tiempo y forma.
- f) Se ha realizado el servicio de las elaboraciones siguiendo los parámetros establecidos.
- g) Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

4. CONTENIDOS BÁSICOS

Atención al cliente en mesa y servicios especiales:

Procedimientos de acogida, estancia y despedida al cliente en mesa y servicios especiales.

Presentación de cartas y minutas.

Comandas. Nuevas tecnologías asociadas a estos procesos.

Sugerencias, quejas y/o reclamaciones.

Servicio de elaboraciones culinarias:

Servicio en restaurante.

Ejecución de los procedimientos de servicio en mesa, desarrollo, control y valoración de resultados.

Servicios especiales.

Ejecución de las operaciones de preservicio, servicio y postservicio de servicios especiales.

Elaboración de platos a la vista del cliente:

Maquinaria, útiles y herramientas específicos para la elaboración de platos a la vista del

cliente.

Operaciones de puesta a punto. Ubicación de materiales y adecuación de espacios.
Técnicas en la elaboración de platos a la vista del cliente.

Realización de trinchados, racionados y desespinaos de productos y elaboraciones culinarias:

Útiles y herramientas específicas y/o habituales en estos procesos.

Operaciones de puesta a punto de materiales y espacio ante el comensal.

Productos culinarios y materias primas relacionadas.

Técnicas de trinchado, desespinao y racionado. Ejecución de procedimientos con carnes, aves, pescados, mariscos, frutas y otros alimentos posibles.

5. ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NEAE

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.

Teniendo en cuenta que en el grupo existe alumnado con diversos grados de conocimiento y autonomía, debido a que algunos de ellos vienen del mundo laboral (camareros en establecimientos hosteleros), otros de enseñanzas relacionadas con la especialidad (PCE de Operaciones básicas de cocina, restaurante y bar, los cuales han realizado prácticas en restaurante), y otros 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 o alumna.

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.

6. METODOLOGÍA U ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

La metodología empleada estará orientada a promover en el alumnado:

- ✓ Su participación en los procesos de enseñanza y aprendizaje para su capacidad de autonomía y responsabilidad personal, de creciente importancia en el mundo profesional.
- ✓ La adquisición de una visión global y coordinada de los procesos productivos y de creación de servicios a los que está vinculada la competencia profesional del título, por medio de la necesaria integración de contenidos científicos, tecnológicos y organizativos.
- ✓ El desarrollo de la capacidad para aprender por sí mismos, de modo que adquieran una identidad y madurez profesionales motivadoras de futuros aprendizajes y adaptaciones al cambio de las cualificaciones.
- ✓ El desarrollo de la capacidad de trabajar en equipo, por medio de actividades de aprendizaje realizadas en grupo, de forma que, cuando en el ámbito profesional se integren en equipos de trabajo, puedan mantener relaciones fluidas con sus miembros, colaborando en la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de los demás, participando activamente en la organización y desarrollo de tareas colectivas, cooperando en la superación de las dificultades que se presenten con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros, y respetando las normas y métodos.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, la metodología aplicada será activa.

Una vez explicados los contenidos teóricos de la UT, se pasará al aula-taller para aplicar dichos contenidos.

Al comienzo de cada bloque horario práctico, el profesor hará una exposición de las tareas a realizar en el taller (**metodología expositiva**), explicando los contenidos que correspondan a dichas tareas. A continuación, demostrará la fase práctica (**enseñanza demostrativa y directiva**), donde el alumnado observará, incluso puede participar y preguntar todas las dudas que le vayan surgiendo sobre las fases y procesos de preparación, elaboración, cocinado y presentación.

Posteriormente serán los alumnos y alumnas los encargados de llevar a cabo dichas tareas (Role-Playing), aplicando siempre las normas de seguridad e higiene en la manipulación de materias, limpieza y mantenimiento de equipos, útiles y herramientas, así como, tomarán la actitud, valores o normas que correspondan.

Al alumnado se le dará un margen de libertad para que tome sus propias iniciativas ante las dificultades que se le presenten, siempre bajo la vigilancia del profesor, respetando los procesos básicos.

El docente servirá de apoyo al alumnado, y siempre estará dispuesto para ayudar y resolver todas las dudas que se presenten a lo largo del proceso productivo desarrollado por los alumnos y alumnas. Así mismo, corregirá los posibles errores cometidos por ellos y ellas.

El profesor hará uso del método interrogativo en aquellos momentos que crea oportunos, para comprobar la asimilación y entendimiento de los contenidos soportes y organizadores.

Durante el desarrollo de las actividades enseñanza/aprendizaje/evaluación se tendrá en cuenta la utilización de estrategias de organización, planificación, regulación, descripción y supervisión durante el proceso productivo.

El docente tendrá en todo momento una posición cercana y de apoyo, lo cual nos permitirá establecer y mantener la motivación, enfocar la atención y mantener la concentración y la confianza del alumnado.

UTILIZACIÓN DE LAS TICS

1.- Uso de dispositivos móviles, bien sea teléfono o tableta con las siguientes pautas y finalidades:

- se le enviará al correo personal del alumno/a los contenidos a trabajar en el aula (temas, recetas, fichas, documentos...), con una semana de antelación. Esto contribuirá al ahorro de papel (respeto al medio ambiente) y nos aporta una disponibilidad inmediata de los recursos.
- grabaciones y captura fotográfica de algunos procesos y presentaciones para debatir.

2.- Pizarra digital, ordenador, videoprojector y pizarra blanca

- para explicar contenidos, tanto soportes como organizadores, al grupo.
- ver los documentales de las diferentes UT

Este recurso estará en el aula polivalente.

AGRUPAMIENTOS TIPOS

Los agrupamientos, a lo largo de la jornada escolar, serán distintos y diversos de acuerdo con las actividades a realizar y las metas a conseguir, pero siempre favorecerá la socialización como el respeto a los ritmos individuales.

Así, de forma general, se van a utilizar del tipo: gran grupo, pequeño grupo, por parejas o individuales.

Además de aquellos que se consideren oportunos para promover la motivación del alumnado y favorecer así el desarrollo de las actividades programadas a tal fin tanto en el aula polivalente como en el aula taller.

RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS

En cuanto a los recursos y materiales didácticos, su organización y la optimización de su empleo, son aspectos relevantes, por ello, han de ser diversos, variados e interactivos tanto en contenido como en soporte. Hay que tener en cuenta que no sean discriminatorios, permitan un uso comunitario, no degraden el medio ambiente y que ofrezcan situaciones globales de aprendizaje y variedad de elementos para adaptarse a las diferencias individuales, fomentando la curiosidad y la reflexión sobre las propias acciones educativas.

Los recursos de los que disponemos son:

- ⊗ **Materiales:** El aula de restaurante, el aula polivalente con el equipamiento necesario dictado según la normativa y equipamiento del centro.
- ⊗ **Recursos y materiales didácticos por parte del centro:** taller de restaurante (dotado con equipos, maquinaria y utensilios), aula polivalente, material audiovisual, pizarra, materia prima específica, cámara y reproductor, televisor, cd, dvd, ordenadores como recursos de las TIC'S, libros de apoyo por parte de la biblioteca y del departamento.
- ⊗ **Recursos y materiales didácticos por parte del alumnado:**
 - materiales individuales, libros de texto, material específico, cuaderno, fichas, uniforme completo establecido en el departamento, y aquellos que sirvan para el desarrollo de actividades.
 - colectivos: apuntes, fotocopias, revistas especializadas, recortes de prensa.

7. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

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

- ✓ **Atiende a la clientela en el servicio de restaurante y eventos especiales relacionando la demanda con los productos a servir.**
- ✓ **Sirve todo tipo de elaboraciones culinarias, reconociendo y aplicando las técnicas de servicio y de protocolo.**
- ✓ **Elabora platos a la vista de la clientela aplicando las técnicas culinarias y de servicio relacionadas.**
- ✓ **Realiza el trinchado, racionado y desespinado de productos y elaboraciones culinarias aplicando las técnicas asociadas.**

Los indicadores 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 (maquinaria, útiles, herramientas y materias primas), preelaboración (si la requiere), elaboración (aplicación de técnicas y destrezas), presentación (aplicación de técnicas de decoración), limpieza (aplicación de normas de seguridad e higiene a lo largo del proceso) y tiempos utilizados.
- ✓ **Pruebas específicas:** escritas y/u orales (objetivas, abiertas). Podrán estar compuestas por los siguientes tipos de preguntas:
 - Preguntas cortas o incompletas con puntuación directa
 - Preguntas de Selección múltiple: serán de respuesta única y se calificarán aplicando la siguiente fórmula: **$[(N^{\circ} \text{ preguntas correctas} - (N^{\circ} \text{ preguntas incorrectas} / N^{\circ} \text{ cebos})] \times 10 / N^{\circ} \text{ total de preguntas}$**
 - Preguntas de correspondencia con puntuación directa.
 - Verdadero y falso. (aplicando la fórmula acierto – errores)

- Preguntas microtema, o bien, a desarrollar con puntuación directa.
- ✓ Observación directa (Predisposición al aprendizaje, comportamiento, seguridad e higiene, trabajo en equipo): Para controlar la actitud del alumnado se registrará periódicamente en el cuaderno del profesor en la tabla que se correlaciona.
- ✓ Cuaderno de prácticas, trabajos y fichas técnicas. Se tendrá en cuenta:
 - Orden y limpieza en la presentación.
 - Índice, contenidos secuenciados y organizados.
 - Investigación y aportación propia.
 - Bibliografía y webgrafía.
 - Habilidad en la exposición (si hubiera que hacerla).
 - Asistencia y participación activa en clase.
 - Cumplir con el plazo de entrega (indispensable para la valoración del trabajo).

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 alumnado.

- **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 estas 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 del alumnado, 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 alumnado (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 criterial: nos va indicando el progreso que va teniendo el alumnado con respecto a las metas establecidas (los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje) y su punto de partida.
- Evaluación sumativa: tendrá lugar al final del proceso.

El **objetivo** de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado es conocer si se han 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.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y SUS INSTRUMENTOS

- Ejercicios prácticos (diarios y de evaluación): 45%
- Pruebas específicas (escritas y/u orales): 25%
- Observación directa (predisposición al aprendizaje, comportamiento, seguridad e higiene, trabajo en equipo). 20%
- Cuaderno de prácticas, trabajos y fichas técnicas: 10%

Si el alumnado falta **justificadamente** a un día de prueba teórica escrita realizará esa prueba **conjuntamente** con la siguiente prueba en la fecha establecida para esta última.

Si a un alumno o una alumna se le observa copiando en un examen, se llevará a cabo la retirada de la prueba y su puntuación será de cero.

- Uniformidad.

Respecto a la uniformidad y teniendo en cuenta la importancia que ello conlleva, cuando un alumno o alumna no tiene la uniformidad completa reiteradamente, se le sancionará con -0,25 puntos sobre la calificación del módulo. Además, las faltas de uniformidad podrán llevar consigo la asignación de tareas de office o limpieza.

- Higiene e imagen personal.

Se considerará fundamental tener una buena higiene, así como una buena imagen personal, ya que es algo básico para el profesional de la hostelería. Para ello, se tendrán en cuenta los siguientes factores: El alumnado debe ir correctamente afeitado, no se podrá usar anillos; las uñas deben ir cortas y sin pintar, no se utilizarán pulseras, relojes, etc., el pelo debe ir corto o debidamente recogido y peinado, no se deben usar perfumes o colonias con olores penetrantes, no usar piercings, ni pendientes que no sean discretos, la uniformidad debe ir correctamente planchada y limpia.

En caso de que exista falta de higiene personal en los días de servicio podrá llevar consigo la asignación de tareas de office o limpieza de los espacios.

-Material obligatorio.

Se trata del material que va a necesitar el alumnado para poder desarrollar su práctica diaria en clase, y consta de bolígrafo de fácil respuesta, mechero, lito, sacacorchos de dos tiempos y cuaderno de notas.

-Exámenes teóricos o prácticos, trabajos y apuntes.

Para realizar las diferentes pruebas de los exámenes prácticos es necesario acudir perfectamente aseado, uniformado y con todo el material complementario. En caso contrario no se podrá realizar la prueba y la puntuación será de "0".

- Asistencia.

Teniendo como base la premisa de que el Ciclo Formativo de Grado Medio de Servicios en Restauración es un tipo de enseñanza presencial, es absolutamente necesario que el alumnado asista a las clases diariamente para poder llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El derecho a la evaluación continua se perderá cuando el alumno o alumna supere el 15% de las horas totales del módulo en faltas de manera injustificada (5% 1^{er} apercibimiento, 10% 2^o apercibimiento).

La falta de asistencia justificada o no a una actividad complementaria podrá llevar implícito la realización de un trabajo o actividad relacionado con los objetivos que se pretendan alcanzar con dicha actividad.

La falta de asistencia justificada o injustificada supondrá la reducción de nota en las actividades realizadas en la jornada escolar, debido a la imposibilidad de puntuar dichas actividades en las fichas de evaluación.

Los retrasos en los días de servicio podrán llevar consigo la asignación de tareas de office, limpieza u organización de espacios.

8. CRITERIOS DE RECUPERACIÓN Y EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

RECUPERACIONES DE EVALUACIONES:

El profesor, una vez realizadas las actividades de evaluación y comprobar que algunos alumnos o alumnas no han alcanzado los aspectos básicos de la U.T., les marcará nuevas actividades o repetición de las ya realizadas (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 y alumnas.

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 CC.AA. canaria)

Hay que comprobar el informe individualizado del alumnado con módulos pendientes donde se deben reflejar los contenidos del módulo o módulos 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 alumnas 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 CC.AA. 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.

9. PROCEDIMIENTOS PARA VALORAR EL DESARROLLO Y RESULTADOS DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

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.

10. SECUENCIACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

TRIMESTRE	R.A.	N.º UT	NOMBRE DE LA UT	TEMP.	% SOBRE RA
1º		0	Presentación del módulo y puesta a punto del taller	6	
1º	1	1	Atención al cliente en mesa y servicios especiales	20	
1º	2	3	Elaboración de platos a la vista del cliente	66	
1º y 2º	2	4	Realización de trinchados, racionados y desespinaados de productos y elaboraciones culinarias	40	
2º	3	2	Servicio de alimentos y bebidas en sala	42	
2º	3	2	Servicios especiales. Banquetes	18	
2º	3	2	Servicios especiales. Bufés	18	
TOTAL DE HORAS:				210	

11. ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES

B.- 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 restaurantes y hoteles.
- Realización de servicios fuera y dentro del centro.
- Visitas a mercados.
- Asistencia y/o participación en concursos, jornadas y ponencias.
- Visitas a bodegas.
- Visitas a empresas relacionadas con el currículo del ciclo.
- Colaboraciones con otros departamentos, así como con diferentes instituciones.

12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

A.- Complementarias: organizadas durante el horario escolar. Tienen un carácter diferenciado de las propiamente lectivas por el momento, espacio o recursos que utiliza. Cada profesor programará sus propias actividades complementarias y dejará constancia de cómo las va a evaluar.

La actividad complementaria aprobada por el departamento (acta del 29 de septiembre de 2010 y ratificada el día 09 de septiembre de 2013) consta de "Lecturas Gastronómicas", donde cada profesor del equipo educativo de los ciclos formativos realizará una lectura libre sobre temas gastronómicos o relacionadas con éstos con la finalidad de inculcar en el alumnado cultura gastronómica de la que muchas veces se detecta que carecen y de completar su formación profesional en otros temas, ámbitos o contenidos que no sean los propiamente curriculares. Su evaluación se hará a través de los indicadores de calificación.

Además, se prevé realizar las siguientes:

- Jornadas de convivencia.
- Cualquier otra actividad que surja a lo largo del curso escolar y cuyos objetivos nos ayuden a alcanzar y/o reforzar cualquiera de los resultados de aprendizaje propios de ese

módulo:

13. ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR LA EDUCACIÓN EN VALORES, PLANES Y PROGRAMAS

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.

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: colaboramos en la recogida de alimentos para las familias necesitadas de nuestro entorno.
- RED DE ESCUELAS PROMOTORAS DE LA SALUD: colaboramos en 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.

14. UNIDADES DE TRABAJO

DESARROLLO DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD TRABAJO Nº 1: Atención al cliente en mesa y servicios especiales. (20 horas)

COMPETENCIAS PROFESIONALES/OBJETIVOS/ RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPETENCIAS PROFESIONALES:

a), d), e), g), h), i), j).

OBJETIVOS:

a), d) e), g), i).

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

1. Atiende a la clientela en el servicio de restaurante y eventos especiales relacionando la demanda con los productos a servir.

- a) Se han identificado las principales funciones del personal de servicio en sala.
- b) Se ha identificado el vocabulario básico de la atención al cliente en el servicio en sala.
- c) Se ha acogido a la clientela a su llegada al establecimiento o evento aplicando el protocolo empresarial.
- d) Se han relacionado los productos y servicios del establecimiento o evento con las peticiones y necesidades de cada atipo de clientela.
- e) Se han identificado demandas implícitas de la clientela, en relación con las técnicas de venta, sugiriendo productos propios del establecimiento y explicando sus características básicas si fuera necesario.
- f) Se ha adecuado la respuesta y el servicio a la demanda de la clientela, de forma que den cubiertas las expectativas de ésta.
- g) Se ha acompañado a la cliente la hasta su mesa, acomodándolo con agilidad y cortesía.
- h) Se han presentado a la clientela los diversos tipos de oferta siguiendo las normas básicas de protocolo.
- i) Se han utilizado las nuevas tecnologías en la toma de comandas.
- j) Se han confeccionado las comandas cumplimentando los datos de forma correcta y legible.
- k) Se han solucionado posibles quejas, reclamaciones o sugerencias con prontitud, buscando alternativas y jerarquizándolas en función de su importancia.

CONTENIDOS

- El servicio.
- El personal de servicios. Funciones.
- La comunicación.
- El cliente.
- El protocolo.
- La calidad.
- Aplicación de las fórmulas de comunicación empleadas en la recepción del cliente.
- Descripción y análisis de las distintas tipologías de clientes y su tratamiento.
- Descripción de las actuaciones a seguir en el tratamiento de quejas y

reclamaciones.

- Identificación y aplicación de las normas de protocolo durante el servicio.
- Valorar y aplicar las fórmulas de tratamiento según la tipología de cada cliente.
- Mostrar interés por satisfacer las expectativas de los clientes en torno al servicio a recibir.
- Aplicar de forma adecuada las normas en materia de protocolo.
- Valorar de forma positiva el tratamiento de quejas y reclamaciones.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN

A.1. Explicación de los diferentes contenidos de la Unidad de trabajo.

A.2. Complimentar fichas asociando tipos de clientes con su tratamiento.

A.3.- Recibir, acompañar y acomodar a los clientes siguiendo las normas establecidas y aplicar las normas de protocolo durante todo el servicio.

A.4.- Presentación de cartas y minutas.

A.5.- Realizar distintas situaciones para usar las normas y procedimientos definidos por el protocolo.

A.6.- Búsqueda en internet de procedimientos de protocolo.

A.7.- Búsqueda en internet de distintos tipos de comanda y nuevas aplicaciones tecnológicas.

A.8.- Confección de distintos documentos en el tratamiento de reclamaciones.

A.9.- Exposición de las actuaciones a seguir en el tratamiento de quejas y reclamaciones. Rol play.

A.10.- Realización y entrega del cuaderno de prácticas y/o fichas técnicas

Cada semana o al finalizar la actividad el alumnado entregará las fichas técnicas correspondientes a ésta.

A.11.- Control escrito, oral y/o práctico para comprobar el grado de asimilación de los distintos tipos de contenidos.

UNIDAD TRABAJO Nº 2: Elaboración de platos a la vista del cliente. (66 horas)
COMPETENCIAS PROFESIONALES/OBJETIVOS/ RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p>COMPETENCIAS PROFESIONALES: a), b), c), d), e), g), h), i), k)</p> <p>OBJETIVOS: a), b), c), d), e), g), h), i)</p> <p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE: 3. Elabora platos a la vista de la clientela aplicando las técnicas culinarias y de servicio relacionadas.</p> <p>a) Se han reconocido los elementos de la oferta gastronómica más adecuada para su elaboración ante la vista de la clientela.</p> <p>b) Se han caracterizado las principales técnicas culinarias y de servicio empleadas en la elaboración de platos ante la clientela.</p> <p>c) Se han reconocido la maquinaria, materiales y útiles aplicables para la elaboración de platos ante la clientela.</p> <p>d) Se ha realizado la puesta a punto del material necesario para la actividad.</p> <p>e) Se han identificado las órdenes de servicio a partir de la documentación.</p> <p>f) Se han realizado las elaboraciones a la vista de la clientela respetando tiempos, cocciones y temperaturas.</p> <p>g) Se han realizado las técnicas de elaboración y servicio con orden y limpieza, dejándolo recogido a la finalización de la tarea.</p> <p>h) Se han sugerido a la clientela distintas alternativas de elaboración si la hubiera.</p> <p>i) Se han valorado las posibilidades decorativas de la presentación de platos y fuentes buscando equilibrio estético de los mismos.</p> <p>j) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.</p>

CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"> • Material y utillaje. • Elaboración platos a la vista del cliente. • Flambeados. • Preparación o terminación de platos fríos. • Preparación o terminación de platos calientes. • Preparación o terminación de postres. • Clasificación de las principales elaboraciones culinarias susceptibles de preparar en la sala. • Descripción de las principales técnicas culinarias y de servicio empleada en la elaboración de platos ante el cliente. • Identificación de la maquinaria, materiales y útiles aplicables para la elaboración de platos ante el cliente. • Asociación de las distintas materias primas y productos culinarios con las técnicas apropiadas, en función de sus características. • Realización de elaboraciones culinarias a la vista del cliente. • Respeto y aplicación de las normas y procedimientos relativos a prevención de riesgos y accidentes en las actividades de preparación y servicio de alimentos.

- Realización con especial interés y aplicación la limpieza de los equipos y materiales empleados en la elaboración y manipulación de alimentos a la vista del cliente.
- Interpretación del asesoramiento en la elaboración de platos a la vista como un valor añadido a nuestra actividad percibido por el cliente.
- Responsabilidad en la tarea personal encomendada

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN

A.1. Operaciones de puesta a punto para la realización de platos a la vista del cliente.

A.2. Ejecución de técnicas de elaboraciones a la vista del cliente.

A.3. Realización de flambeados.

A.4. Búsqueda en internet de técnicas propias de elaboraciones a la vista del cliente.

A.5.- Control escrito, oral y/o práctico para comprobar el grado de asimilación de los contenidos.

UNIDAD TRABAJO Nº 3: Realización de trinchados, racionados y desespinaos de productos y elaboraciones culinarias (42 horas)

COMPETENCIAS PROFESIONALES/OBJETIVOS/ RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPETENCIAS PROFESIONALES:

a), b), c), d), e), g), h), i), k)

OBJETIVOS:

a), b), c), d), e), g), h), i)

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

4. Realiza el trinchado, racionado y desespinao de productos y elaboraciones culinarias aplicando las técnicas asociadas.

- a) Se han identificado y caracterizado las materias primas y elaboraciones culinarias usuales en la aplicación de este tipo de técnicas de servicio.
- b) Se han identificado y clasificado los diversos útiles y herramientas para el servicio de productos pelados, trinchados, desespinaos y racionados.
- c) Se ha dispuesto y comprobado la puesta a punto de todo lo necesario para el desarrollo de actividad.
- d) Se han relacionado las distintas materias primas y productos culinarios con las técnicas apropiadas, en función de sus características, presentaciones, anatomía y otros condicionantes.
- e) Se han desarrollado los diversos procesos de pelado, trinchado, desespinao y racionado en tiempo y forma.
- f) Se ha realizado el servicio de las elaboraciones siguiendo los parámetros establecidos.
- g) Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

CONTENIDOS

- Material y utillaje
- Técnicas de trinchado, racionado y desespinao de productos y elaboraciones culinarias.
- El jamón, técnica de corte
- El queso, preparación y presentación de tablas.
- Identificación de la maquinaria, materiales y útiles aplicables para la realización de trinchado, racionado y desespinao de alimentos a la vista del cliente.
- Asociación de las distintas materias primas y productos culinarios con las técnicas apropiadas, en función de sus características.
- Realización de trinchado, racionado y desespinao de alimentos a la vista del cliente.
- Aplicación de las técnicas de pelado, trinchado, desespinao y racionado de alimentos a la vista del cliente.
- Respeto y aplicación de las normas y procedimientos relativos a prevención de riesgos y accidentes en las actividades de preparación y servicio de alimentos.
- Realización con especial interés y aplicación la limpieza de los equipos y materiales empleados en la elaboración y manipulación de alimentos a la vista del cliente.
- Responsabilidad en la tarea personal encomendada

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN

A.1.- Proyección de presentaciones en Power Point y visionado de vídeos sobre trinchado, racionado y desespinado de alimentos a la vista del cliente.

A.2.- Proyección de presentaciones en Power Point y visionado de vídeos sobre el jamón y el queso.

A.3.- Operaciones de puesta a punto para la realización de trinchados, racionados y desespinaos a la vista del cliente.

A.4.- Realización de pelado de frutas a la vista del cliente.

A.5.- Presentación, preparación y corte de jamón serrano a la vista del cliente.

A.6.- Desespinado y racionado de diferentes pescados a la vista del cliente.

A.7.- Trinchado y racionado de diferentes carnes y aves a la vista del cliente.

A.8.- Búsqueda en internet de técnicas propias de trinchados, racionados y desespinaos a la vista del cliente.

A.9.- Corte de diferentes tipos de quesos y presentación de tablas de queso.

A.10.- Control escrito, oral y/o práctico para comprobar el grado de asimilación de los contenidos.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 4: Servicio de alimentos y bebidas en sala (42 horas)
COMPETENCIAS PROFESIONALES/OBJETIVOS/ RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p>COMPETENCIAS PROFESIONALES: a), c), d), e), h), i), j), k).</p> <p>OBJETIVOS: a), d), e), g), h), i).</p> <p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE 2. Sirve todo tipo de elaboraciones culinarias, reconociendo y aplicando las técnicas de servicio y de protocolo.</p> <p>a) Se ha identificado la tipología de servicios en restaurante y eventos especiales. b) Se han relacionado los tipos de oferta gastronómica con el servicio a desarrollar. c) Se ha caracterizado los condicionantes para el servicio en restaurante, eventos y otros incluyendo el servicio de habitaciones en las áreas de alojamiento. d) Se ha descrito el mobiliario y utillaje propio de los servicios especiales, así como sus aplicaciones. e) Se han reconocido las normas de protocolo aplicables a cada servicio especial. f) Se ha identificado la documentación previa asociada a las operaciones de servicio en restaurante, eventos especiales y otros. g) Se ha desarrollado el servicio respetando las condiciones y la propia dinámica del mismo. h) Se han realizado los procesos de facturación y cobro de servicios, según instrucciones y/o normas establecidas. i) Se han solucionado posibles quejas, reclamaciones o sugerencias con prontitud, buscando alternativas y jerarquizándolas en función de su importancia. j) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.</p>

CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"> • La comanda. • Métodos de servicios de alimentos y bebidas. • Desarrollo del servicio. • Destrezas básicas del personal de sala. • Servicio de vinos y otras bebidas en sala. • Preparación, presentación y servicio. Catering. • Tipos de distribución y servicio de catering. • Cócteles. • El servicio de desayunos. • Coffee-break. • Descripción de las características de los distintos métodos de servicio de alimentos y bebidas. • Aplicación de las diferentes técnicas de servicio de alimentos. • Cumplimentación de distintos tipos de comandas tanto de forma manual como utilizando medios informáticos. • Demostración en tiempo y formas de las destrezas básicas utilizadas en el servicio de mesa.

- Aplicación de la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiente en el desarrollo del servicio de alimentos y bebidas en la sala.
- Demostrar método y pulcritud en las operaciones de servicio de alimentos y bebidas.
- Demostrar una actitud positiva y activa hacia el trabajo a realizar.
- Aplicar las normas adecuadas de manipulación de alimentos y bebidas en la sala.
- Respetar y aplicar las normas de prevención de riegos y accidentes en las actividades de servicio.
- Utilizar un vocabulario adecuado en la relación con los clientes y los compañeros.
- Demostrar interés por el uso adecuado y la limpieza de la maquinaria y mobiliario utilizados.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN

A.1. Explicación de los diferentes contenidos de la Unidad de trabajo.

A.2. Presentar cartas y realizar toma de comanda en sus distintas variables.

A.3. Realizar de las técnicas básicas del servicio en el restaurante de las siguientes bebidas:

- ✓ Aperitivos
- ✓ Vinos
- ✓ Cervezas
- ✓ Refrescos y aguas.
- ✓ Cafés e infusiones.
- ✓ Aguardientes, licores y combinados.

A.4. Descripción el itinerario de la comanda.

A.5.- Realizar de manera repetitiva las técnicas o destrezas básicas del personal de sala.

- ✓ Transporte platos, fuentes, etc.
- ✓ Manejo bandejas y pinzas.
- ✓ Desbarase de vajilla y cristalería.
- ✓ Marcaje de platos.

A.6.- Realización de diferentes técnicas de servicio (emplatado, inglesa, guerdón, etc.).

A.7.- Realización de diferentes tipos de servicios en sala.

A.8.- Realización de diferentes tipos de servicios especiales (desayunos, coffee break, brunch, cóctel, etc.).

A.9.- Ejecución de las operaciones de preservicio, servicio y postservicio.

A.10.- Complimentar facturas y realizar liquidaciones.

A.11.- Utilización del TPV para toma de comandas y realización de facturas.

A.12.- Analizar y planificar las etapas que se van a realizar en la preparación de un servicio de catering.

A.13.- Realizar un ejercicio (trabajo) personal sobre la planificación de un catering:

A.14.- Montaje y servicio de distintas ofertas de desayuno: Bufé, continental, anglosajón, en habitaciones.

A.12.- Realización y entrega del cuaderno de prácticas y/o fichas técnicas

Cada semana o al finalizar la actividad el alumno entregará las fichas técnicas correspondientes a ésta.

A.13.- Control escrito, oral y/o práctico para comprobar el grado de asimilación de los distintos tipos de contenidos.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 5: Servicios especiales. Banquetes (18 horas)
COMPETENCIAS PROFESIONALES/OBJETIVOS/ RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p>COMPETENCIAS PROFESIONALES: a), c), d), e), h), i), j), k).</p> <p>OBJETIVOS: a), d), e), g), h), i).</p> <p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE 2. Sirve todo tipo de elaboraciones culinarias, reconociendo y aplicando las técnicas de servicio y de protocolo.</p> <p>a) Se ha identificado la tipología de servicios en restaurante y eventos especiales. b) Se han relacionado los tipos de oferta gastronómica con el servicio a desarrollar. c) Se ha caracterizado los condicionantes para el servicio en restaurante, eventos y otros incluyendo el servicio de habitaciones en las áreas de alojamiento. d) Se ha descrito el mobiliario y utillaje propio de los servicios especiales, así como sus aplicaciones. e) Se han reconocido las normas de protocolo aplicables a cada servicio especial. f) Se ha identificado la documentación previa asociada a las operaciones de servicio en restaurante, eventos especiales y otros. g) Se ha desarrollado el servicio respetando las condiciones y la propia dinámica del mismo. h) Se han realizado los procesos de facturación y cobro de servicios, según instrucciones y/o normas establecidas. i) Se han solucionado posibles quejas, reclamaciones o sugerencias con prontitud, buscando alternativas y jerarquizándolas en función de su importancia. j) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.</p>

CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"> • Banquetes. • Planificación. • Preparación. • Desarrollo. • Análisis de los elementos diferenciadores entre tipos de banquetes. • Planificación del montaje y desarrollo de un banquete. • Organización de un sistema de servicio, teniendo en cuenta las posibles limitaciones en cuanto a capacidad de producción, espacio y equipo humano. • Diseño de los procesos de servicio (banquete). • Cálculo de las necesidades de material y de medios humanos según menú, número de comensales y tipo de servicio. • Referencia a la importancia de la aplicación y ajuste metódico en la ejecución de los distintos servicios a desarrollar. • Respeto y aplicación de las normas de prevención de riesgos laborales y accidentes durante el desarrollo de las actividades de pre-servicio, servicio y post-servicio. • Empleo de una actitud de trato correcto hacia clientes y compañeros durante la preparación y ejecución de las diferentes modalidades de servicio y eventos

especiales

- Limpieza, orden y recogida del lugar de trabajo después de terminar la actividad.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN

A.1.- Explicación de los diferentes contenidos de la Unidad de trabajo.

A.2.- Analizar los elementos diferenciadores entre las distintas fórmulas de restauración para eventos especiales.

A.3.- Diseñar y realizar el proceso de servicio de un banquete.

A.4.- Calculo de las necesidades de material, género y medios humanos.

A.5.- Diseño de la oferta gastronómica

A.6.- Montaje y desarrollo del servicio.

A.17.- Control escrito, oral y/o práctico para comprobar el grado de asimilación de los distintos tipos de contenidos.

A.8.- Realización y entrega del cuaderno de prácticas y/o fichas técnicas

Cada semana o al finalizar la actividad el alumno entregará las fichas técnicas correspondientes a ésta.

A.9.- Control escrito, oral y/o práctico para comprobar el grado de asimilación de los distintos tipos de contenidos.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 6: Servicios especiales. Bufés (18 horas)
COMPETENCIAS PROFESIONALES/OBJETIVOS/ RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<p>COMPETENCIAS PROFESIONALES: a), c), d), e), h), i), j), k).</p> <p>OBJETIVOS: a), d), e), g), h), i).</p> <p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE 2. Sirve todo tipo de elaboraciones culinarias, reconociendo y aplicando las técnicas de servicio y de protocolo.</p> <p>a) Se ha identificado la tipología de servicios en restaurante y eventos especiales. b) Se han relacionado los tipos de oferta gastronómica con el servicio a desarrollar. c) Se ha caracterizado los condicionantes para el servicio en restaurante, eventos y otros incluyendo el servicio de habitaciones en las áreas de alojamiento. d) Se ha descrito el mobiliario y utillaje propio de los servicios especiales, así como sus aplicaciones. e) Se han reconocido las normas de protocolo aplicables a cada servicio especial. f) Se ha identificado la documentación previa asociada a las operaciones de servicio en restaurante, eventos especiales y otros. g) Se ha desarrollado el servicio respetando las condiciones y la propia dinámica del mismo. h) Se han realizado los procesos de facturación y cobro de servicios, según instrucciones y/o normas establecidas. i) Se han solucionado posibles quejas, reclamaciones o sugerencias con prontitud, buscando alternativas y jerarquizándolas en función de su importancia. j) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.</p>

CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"> • Bufé. • Evolución y nuevas tendencias. • Características y tipos de oferta. • Organización de un sistema de servicio, teniendo en cuenta las posibles limitaciones en cuanto a capacidad de producción, espacio y equipo humano. • Diseño de los procesos de servicio de bufé. • Cálculo de las necesidades de material y de medios humanos según menú, número de comensales y tipo de servicio. • Aplicación de los procesos de servicio de bufé. • Análisis y planificación de las etapas que se van a realizar en la preparación de un servicio de catering. • Descripción y aplicación de las distintas modalidades en el servicio de desayunos • Cálculo de las necesidades de material y de medios humanos según menú, número de comensales y tipo de servicio. • Referencia a la importancia de la aplicación y ajuste metódico en la ejecución de los distintos servicios a desarrollar. • Respeto y aplicación de las normas de prevención de riesgos laborales y

accidentes durante el desarrollo de las actividades de pre-servicio, servicio y post-servicio.

- Empleo de una actitud de trato correcto hacia clientes y compañeros durante la preparación y ejecución de las diferentes modalidades de servicio y eventos especiales
- Limpieza, orden y recogida del lugar de trabajo después de terminar la actividad.
- Organización de un sistema de servicio, teniendo en cuenta las posibles limitaciones en cuanto a capacidad de producción, espacio y equipo humano.
- Limpieza, orden y recogida del lugar de trabajo después de terminar la actividad.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN

A.1.- Explicación de los diferentes contenidos de la Unidad de trabajo.

A.2.- Planificar el montaje de un bufé en base a una propuesta de oferta.

A.3.- Montaje y desarrollo del servicio.

A.4.- Montaje y servicio de distintos tipos de bufés.

A.5.- Realización y entrega del cuaderno de prácticas y/o fichas técnicas

Cada semana o al finalizar la actividad el alumno entregará las fichas técnicas correspondientes a ésta.

A.6.- Control escrito, oral y/o práctico para comprobar el grado de asimilación de los distintos tipos de contenidos.

Los controles a realizar en este módulo se harán por unidad de trabajo o en un mismo control se pueden evaluar contenidos de más de una unidad.

15. MATERIALES, RECURSOS, REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS, ENLACES WEB, ETC.

- Operaciones básicas y servicios en bar y cafetería. Autores: Fco. García Ortiz / Mario Gil Muela / Pedro Pablo García Ortiz. Editorial: Paraninfo 2016.
- La enciclopedia de los alcoholes. Autor: Juan Muñoz Ramos. Editorial: Planeta 2002
- Bebidas. Autor: José Ángel de la Riva García. Editorial: Ideas Propias 2012

Se podrán utilizarán algunos otros libros y artículos para complementar la información sobre los contenidos del módulo

Los recursos serán aquellos de los que disponga el aula-taller de Bar y Cafetería y de Restaurante del IES "San Marcos": plancha, cámaras, cafetera, office, pequeña maquinaria, mesas y sillas, útiles y herramientas propias de la profesión.