



**IES SAN MARCOS**



Iniciativa de Empleo Juvenil



Unión Europea

Fondo Social Europeo  
*"El FSE invierte en tu futuro"*

**MÓDULO: Técnicas de Comunicación en Restauración**

**(TUE)**

**1º CFGM Servicios en Restauración**

**CURSO: 16/17**

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA  
(FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA)

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

**Denominación:** Servicios en Restauración  
**Nivel:** Formación Profesional de Grado Medio.

**RD 1690/2007**, 14 de diciembre

**ORDEN EDU/2216/2009**, 3 de julio

Código: 0155 Horas: 2000 Horas semanales: 2

**Familia Profesional:** Hostelería y Turismo.

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

**“Este modulo pertenece a unas enseñanzas cofinanciadas por el Fondo Social Europeo”**

**PROFESORES/AS QUE IMPARTEN LA EL MÓDULO**

M<sup>a</sup> del Carmen Pérez Delgado

**LIBRO DE TEXTO DE REFERENCIA**

TECNICAS DE COMUNICACIÓN EDITORIAL PARANINFO  
TECNICAS COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN.. EDITORIAL SINTESIS.

**MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS PARA EL ALUMNADO**

APUNTES ELABORADOS POR EL PROFESOR

OTROS MATERIALES:

- Publicaciones especiales del sector
- Videos
- Revistas especiales del sector

**COMPETENCIA GENERAL**

La competencia general de este título consiste en realizar las actividades de preparación, presentación y servicio de alimentos y bebidas, así como las de atención al cliente en el ámbito de la restauración, siguiendo los protocolos de calidad establecidos y actuando según normas de higiene, prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

## COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DE ESTE TÍTULO

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

- a) Elegir el tipo de servicio de alimentos y bebidas que se debe llevar a cabo a partir de la información recibida.
- b) Recepcionar, almacenar y distribuir materias primas en condiciones idóneas, para su uso posterior.
- 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.
- l) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- m) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.
- n) Establecer y administrar una pequeña empresa, realizando un análisis básico de viabilidad de productos, de planificación de la producción y de comercialización.
- ñ) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### **1. Proporciona información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales.**

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han descrito y valorado las normas de cortesía en las relaciones interpersonales.
- b) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal como elementos clave en la atención al cliente.
- c) Se ha analizado el comportamiento del cliente potencial.
- d) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- e) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente para proporcionar la información con inmediatez, otorgando las explicaciones precisas para la interpretación correcta del mensaje.
- f) 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).
- g) Se han producido e interpretado mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto.
- h) Se ha atendido al tratamiento protocolario y a las normas internas de atención al cliente.
- i) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- j) Se ha valorado la comunicación con el cliente como medio de fidelización del mismo.

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

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.
- b) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- c) Se han diferenciado clientes de proveedores y éstos del público en general.
- d) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación propia del servicio.
- e) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- f) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- g) Se han distinguido los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de consumo de alimentos y bebidas.

### **3. Aplica el protocolo en restauración, relacionando el tipo de servicio prestado con el diseño y organización del mismo.**

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo en restauración.
- b) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.
- c) Se ha reconocido el programa del acto relacionándolo con el servicio que se va a desarrollar.
- d) Se ha establecido protocolariamente la presidencia en los actos.
- e) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los clientes en función del tipo de acto a desarrollar.
- f) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

**4. Aplica técnicas de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales, reconociendo y aplicando el protocolo de actuación.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado las alternativas de solución de la objeción o sugerencia previas a la reclamación formal.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesarias al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han reconocido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.
- f) Se ha simulado la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.

<b>RELACIÓN SECUENCIADA DE UNIDADES DE TRABAJO</b>			
<b>Nº U. T.</b>	<b>NOMBRE DE LA UNIDAD DE TRABAJO</b>	<b>TEMPOR.</b>	<b>TRIMES.</b>
<b>1</b>	<b>“LA COMUNICACIÓN”</b>	14	<b>1º</b>
<b>2</b>	<b>“LA DOCUMENTACIÓN EN RESTAURACIÓN”</b>	12	<b>1º</b>
<b>3</b>	<b>“LA ATENCIÓN AL CLIENTE. LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.”</b>	12	<b>2º</b>
<b>4</b>	<b>“PROTOCOLO EN RESTAURACIÓN”</b>	12	<b>2º</b>
<b>5</b>	<b>“ATENCIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS”</b>	15	<b>3º</b>
	<b>TOTAL DE HORAS</b>	<b>65</b>	

**DESARROLLO DE LAS UNIDADES DE TRABAJO****UNIDAD DE TRABAJO N°1.: “LA COMUNICACIÓN”****RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**1. Proporciona información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales.**

**CONTENIDOS SOPORTE**

- Proceso de la comunicación. Elementos que intervienen
- Canales de comunicación.
- Comunicación verbal y no verbal
- Habilidades sociales.

**CONTENIDOS ORGANIZADORES**

- Identificación de los elementos que constituyen el proceso comunicativo.
- Análisis de las características de los diferentes tipos de comunicación..
- Identificación de los aspectos básicos de la comunicación verbal y no verbal
- Evaluación de los aspectos positivos y negativos de las habilidades sociales.

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN**

AE1. Esquema de la unidad

AE2. Batería 10-15 cuestiones para fijar contenidos

AE3. Realización de trabajos y actividades relacionados con los contenidos de la unidad

## **UNIDAD TRABAJO Nº 2: “LA DOCUMENTACIÓN EN RESTAURACIÓN”**

### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

1. Proporciona información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales

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

### **CONTENIDOS SOPORTE**

- Documentación interna. Reservas, comandas, etc
- -Documentación externa. Documentos con la administración pública (Hacienda, Consejerías, Ayuntamientos, etc.);
- Documentos con proveedores, documentos con clientes, etc.

### **CONTENIDOS ORGANIZADORES**

- Identificación y caracterización de los distintos documentos que se emplean a nivel interno en la prestación de servicios.
- Identificación y caracterización de los distintos documentos que se emplean a nivel externo en la empresa de restauración

### **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN**

AE1. Esquema de la unidad

AE2. Batería 10-15 cuestiones para fijar contenidos

AE3. Realización de trabajos y actividades relacionados con los contenidos de la unidad

**UNIDAD TRABAJO N°3 : “LA ATENCIÓN AL CLIENTE. LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.”**

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**1. Proporciona información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales**

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

**CONTENIDOS SOPORTE**

- La atención al cliente.
- Tipología de clientes.
- Modalidades de la atención al cliente
- Modelo de actuación en el proceso de venta en restauración

**CONTENIDOS ORGANIZADORES**

- Elaboración de un listado de los diferentes tipos de clientes en función a diferentes criterios de clasificación.
- Identificación y caracterización de las modalidades de atención al cliente.
- Análisis de la actitud profesional hacia los clientes en la prestación de servicios.

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN**

AE1. Esquema de la unidad

AE2. Batería 10-15 cuestiones para fijar contenidos

AE3. Realización de trabajos y actividades relacionados con los contenidos de la unidad



**UNIDAD TRABAJO Nº4 : “PROTOCOLO EN RESTAURACIÓN”****RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**3. Aplica el protocolo en restauración, relacionando el tipo de servicio prestado con el diseño y organización del mismo.**

**CONTENIDOS SOPORTE**

- Introducción. Definición.
- Origen y evolución del protocolo.
- Conceptos básicos del protocolo.
- Importancia del protocolo en las empresas de hostelería.
- Reglas básicas de protocolo. Tipos de protocolo.

**CONTENIDOS ORGANIZADORES**

- Análisis de la definición de protocolo.
- Diferenciación y análisis de las reglas básicas de protocolo.

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN**

AE1. Esquema de la unidad

AE2. Batería 10-15 cuestiones para fijar contenidos

AE3. Realización de trabajos y actividades relacionados con los contenidos de la unidad

**UNIDAD TRABAJO N°5 : “ATENCIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS”****RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**4. Aplica técnicas de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales, reconociendo y aplicando el protocolo de actuación.**

**CONTENIDOS SOPORTE**

- Definiciones: quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Diferencias entre la queja y la reclamación formal.
- Principales motivos de quejas en hostelería y turismo.
- Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
- Normativa legal vigente en materia de reclamaciones en empresas turísticas.

**CONTENIDOS ORGANIZADORES**

- Análisis de la normativa vigente en materia de reclamaciones.
- Identificación del proceso de gestión de quejas y reclamaciones.

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN**

AE1. Esquema de la unidad

AE2. Batería 10-15 cuestiones para fijar contenidos

AE3. Realización de trabajos y actividades relacionados con los contenidos de la unidad

**ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS Y METODOLOGÍA****ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS:**

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de atención al cliente, información y asesoramiento, desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y cumplimiento de procesos y protocolos de calidad.

Las funciones de atención al cliente, información y asesoramiento, desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y cumplimiento de procesos y protocolos de calidad incluyen aspectos como:

- El uso y aplicación de las diversas técnicas de comunicación para informar y asesorar al cliente durante los procesos de servicio.
- La aplicación del protocolo institucional en la organización de actos que lo requieran.
- El desarrollo y formalización de procesos y protocolos de calidad asociados a las actividades del servicio.

- Las actividades profesionales asociadas a estas funciones, se aplican fundamentalmente en los procesos de servicio de alimentos y bebidas en los diversos ámbitos de la restauración tradicional, las colectividades/catering y el área de pisos en alojamientos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los **objetivos generales e), g), h), i), j), k), l) y m)** del ciclo formativo, y las **competencias e), g), j) y k) del título**.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:

- La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación y las técnicas de protocolo e imagen personal.
- La caracterización de los actos protocolarios y los sistemas de organización de invitados.
- Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a la prestación de servicios.
- La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante quejas y/o reclamaciones de los clientes

### **METODOLOGIA**

La metodología a emplear en este módulo será activa, orientada a promover la participación de los alumnos/as en los procesos de enseñanza-aprendizaje, de forma que desarrollen su capacidad de autonomía y responsabilidad personal, a la par que aprendan los contenidos de la programación y sepan aplicarlos en un puesto de trabajo.

En este apartado se recogen algunos principios metodológicos y metodología empleada. La metodología activa o interactiva se refiere a que el alumno/a “aprenda haciendo” y “aplicando los conocimientos” a las situaciones que se le plantean.

- Alguno de los principios generales de actuación metodológica que se van a tener en cuenta son:
  - Partir de un conocimiento previo del grupo, considerando los conocimientos previos del alumnado como punto de partida para la adquisición de nuevos aprendizajes. Durante la primera semana del curso y, siempre al comenzar a tratar una unidad de trabajo nueva, se realizará un "brainstorming" o tormenta de ideas para detectar los conocimientos previos de los alumnos.
  - Utilización de recursos didácticos y materiales, en la medida de lo posible, variados y adecuados.
  - Conexión de los aprendizajes del alumnado con la realidad del entorno social y profesional con el fin de conseguir aprendizajes competenciales.
  - Realización de aprendizajes competenciales aplicando la teoría a la práctica.
  - Fomentar la iniciativa, la autonomía y el trabajo en grupo.
  - Utilización de las Tics como recurso educativo docente y como medio de búsqueda de información y actualización de conocimientos.

- “Aprender a aprender”, ayudando a que el alumno/a busque la información, ser su guía.
- Enfoque globalizador, la idea es que desde este módulo se proyecte al alumnado hacia los demás módulos. Creando relaciones o colaboraciones entre los diferentes módulos. El alumno debe ver que existe esa relación. Esto sería el enfoque globalizador.
- La metodología en Formación Profesional debe estar orientada a **favorecer en el alumnado la integración de contenidos científicos, tecnológicos y organizativos, hacia la capacidad de autoaprender y al trabajo en equipo**, que podrá ser colaborativo (nota única para todos) o cooperativo (cada uno su tarea, cada uno su nota, pero también una nota en equipo).
- En cuanto al tipo de agrupamiento para la realización de actividades:
  - Gran grupo: el grupo completo.
  - Pequeño grupo: 3-4 alumnos
  - Trabajo individual: el alumno afronta las situaciones y actividades de forma individual.
- En cuanto a la distribución horaria de este módulo:
  - Este modulo tiene una carga horaria de 2 horas semanales, lo ideal serían dos sesiones de 1 hora. Y el aula idónea sería aquella que estuviera dotada de ordenadores con acceso internet, para la puesta en práctica de las actividades con la coherencia necesaria indicada en la metodología.
- En cuanto al modelo de metodología a utilizar:
  - Exposición introductoria breve del tema, empleando medios materiales y técnicos del aula, apoyado con una presentación digital de los principales contenidos del tema. Empleando una metodología activa que permita al alumno participar en el proceso de aprendizaje.
  - Entrega de apuntes y documentación elaborados por el profesor, necesarios para la consulta del alumnado. Además, se le recomendará bibliografía de consulta.
  - Se creará un correo electrónico de uso exclusivo para el grupo de alumnos, a través del cual se le enviarán apuntes y documentación necesaria para el desarrollo de las clases, y al que el alumno podrá enviar sus actividades o ejercicios realizados.
  - Proposición de actividades: individuales o en grupo, orientadas a afianzar lo explicado.
  - Desarrollo de ejercicios de carácter práctico donde el alumno deberá resolver mediante consulta de bibliografía y/o material propio, o utilizando webgrafía, en ocasiones individuales y en otras en trabajos de pequeño grupo.
  - Corrección y autocorrección de los desarrollos planteados en el aula y realizados por los alumnos.
  - Realización de ejercicios de carácter globalizado o acumulativo que permitan la visión global de los procesos y el repaso de los aspectos más relevantes.
  - Como actividades de consolidación se realizarán pruebas objetivas escritas de cada una de las unidades didácticas. De lo cual se deduce, y teniendo en cuenta la temporalización de las unidades que en cada uno de los trimestres se realizarán tres pruebas objetivas

- En cuanto a las actividades de recuperación, estarán orientadas a recuperar los aprendizajes no conseguidos. Se fijarán actividades y pruebas objetivas de recuperación de los contenidos no alcanzados. Se realizarán al finalizar cada trimestre.

## **PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN CON CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

Normativa aplicable a las enseñanzas **LOE**.

**Orden 20 octubre de 2000**, que regula los procesos de evaluación de las Enseñanzas de Formación Profesional específica en la Comunidad Autónoma de Canarias.

**Orden 3 diciembre de 2003** por la que se modifica y amplía la Orden de 20 de octubre de 2000.

*Artículo 2.- 1. La evaluación en la Formación Profesional Específica se realizará a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado, teniendo, por ello, un carácter continuo. Con este fin, la programación de cada módulo profesional deberá considerar que las actividades de enseñanza-aprendizaje lo sean también de evaluación*

*“La calificación de los módulos profesionales será numérica, sin decimales y entre uno y diez. La superación del ciclo formativo requerirá la evaluación positiva en todos los módulos profesionales que lo componen. Se considerarán positivas las puntuaciones iguales o superiores a cinco puntos. La nota final del ciclo formativo será la media aritmética expresada con dos decimales.”*

*“Artículo 11. Las calificaciones.*

*1. Los resultados de la evaluación y, en su caso, las calificaciones de los módulos profesionales que componen el ciclo formativo, excepto el de FCT, se realizará en forma de calificaciones numéricas comprendidas entre 1 y 10, sin decimales en el caso de la evaluación final de cada módulo profesional y con una sola cifra decimal en la nota media del ciclo formativo. Se consideran positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco puntos y negativas las restantes.*

El procedimiento por excelencia será la **observación**.

Se realizará de modo continuo y sistemático una observación directa del funcionamiento en la clase, de las aportaciones de los alumnos realizadas durante las clases, de su participación en la dinámica del aula, de la constancia en sus tareas, de la asistencia con puntualidad y regularidad tanto a clase como a las diferentes visitas que se hayan programado, así como de todas las tareas que se ejecuten.

La evaluación será continua, y cada una de las evaluaciones constará de al menos tres pruebas escritas y cuantos trabajos y actividades sean marcados. Se tendrá en cuenta:

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:

- **Actividades en el aula:** observación directa y corrección de las mismas (30%)
- **Pruebas específicas:** escritas y orales (60%)
- **Observación directa:** asistencia y puntualidad, interés y comportamiento. (10%)

Las **herramientas de evaluación** serán:

- **Diario del profesor:** donde anotará día a día cómo se van desarrollando las unidades de trabajo, incidencias...
- **Cuaderno de aula:** donde quedarán reflejadas las calificaciones de los alumnos, el seguimiento programación, actividades programadas y resultados de la evaluación.

La evaluación continua estará compuesta por las siguientes fases:

- Evaluación inicial: se hará al comienzo del módulo
- 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 criterios de evaluación, con la finalidad de valorar si dispone de la competencia profesional que acredita el título.

La nota del módulo (para cada evaluación) vendrá determinada por los siguientes aspectos:

- 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.
- 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.
- La calificación de los instrumentos utilizados en cada evaluación serán puntuados de 0 a 10.
- El aprobado se considera a partir de un "5".

El alumnado que suspenda cualquiera de las evaluaciones podrá presentarse a una prueba de recuperación. Dicha prueba de recuperación se realizará antes de la evaluación correspondiente a ese trimestre. El alumno se examinará de los contenidos no superados.

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

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 a estos efectos). El Departamento de acuerdo con la legalidad vigente ofrecerá un sistema extraordinario de evaluación, consistente en una o varios exámenes y la entrega de actividades realizadas durante el curso. El periodo para realizarlo será al finalizar el tercer trimestre, en el que el alumno será evaluado del temario integro del módulo, o en su caso de lo impartido a lo largo de todo el curso por el profesor.

- 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.
- Las pruebas objetivas sobre los contenidos impartidos pueden tener respuestas a desarrollar, respuestas breves y/o tipo items que se puntuarán del 0 al 10.

Aquellos alumnos que pierdan el derecho a la evaluación continua por faltas 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.

*Normativa aplicable a las enseñanzas LOE.*

*Orden 20 octubre de 2000, que regula los procesos de evaluación de las Enseñanzas de Formación Profesional específica en la Comunidad Autónoma de Canarias.*

*Orden 3 diciembre de 2003 por la que se modifica y amplía la Orden de 20 de octubre de 2000.*

**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 donde se recojan los contenidos organizadores: procedimientos y actitudes, básicos de cada unidad de trabajo.
- Realización de pruebas objetivas 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 trabajo individual y en equipo y durante las pruebas objetivas, y que el alumno que se presenta al sistema extraordinario 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.

## **PROCEDIMIENTOS PARA VALORAR 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 y en los Informes trimestrales. 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:

- Adecuación a las necesidades y características del alumnado.
- Revisión de la concreción curricular recogida en la programación.
- Análisis de la idoneidad de la metodología seguida, así como los materiales y recursos utilizados.
- Validez de los instrumentos de evaluación utilizados y de los criterios de calificación establecidos.

## **ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO**

Si tras una primera valoración hecha conjuntamente por el departamento de orientación y el tutor se prevé la necesidad de realizar adaptaciones de acceso al currículo a algún alumno/a será necesaria su valoración psicopedagógica, realizada por el departamento de orientación y tendrá carácter eminentemente contextual para lo que es necesaria la implicación de otros agentes como profesores, tutores y padres.

En caso de necesidad de realizar adaptaciones curriculares se valorará la adecuación de actividades de enseñanza/aprendizaje, metodología, recursos e instrumentos de evaluación planificados en la programación del módulo, modificándose lo que fuese necesario. Toda modificación que se realice en la programación del módulo deberá estar desarrollada y señalada como adaptación curricular personalizada. No podrán desaparecer objetivos relacionados con los resultados de aprendizaje, necesarios y obligados para el logro de la competencia general a la que se hace referencia en el Título que establece las correspondientes enseñanzas mínimas. Con la periodicidad que se estime oportuna el tutor/a realizará el seguimiento de la Adaptación. Además, en las sesiones de evaluación, también el equipo educativo realizará el seguimiento.

Las adaptaciones curriculares para alumnado de Formación Profesional están recogidas en la [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, ( BOC n.º 150, de 22 de diciembre de 2010).

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)



Según la norma anterior, 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).

De acuerdo con lo establecido en la [Orden de 3 de diciembre de 2003](#), por la que se modifica y amplía la [Orden de 20 de octubre de 2000](#), que regula los procesos de evaluación de las enseñanzas de la Formación Profesional Específica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, se autoriza a los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad, a cursar en régimen presencial las actividades programadas para un mismo módulo profesional un máximo de cuatro veces, y a presentarse a la evaluación y calificación final, incluidas las ordinarias y las extraordinarias, un máximo de seis veces.

#### **RECURSOS DIDÁCTICOS**

##### **BIBLIOGRAFÍA DEL PROFESOR – AULA TALLER**

- a.- Fotocopias de apuntes.
- b.- Publicaciones especializadas.
- c.- Material audiovisual.
- d.- Manuales de consulta

##### **MATERIAL ESPECÍFICO DEL AULA TALLER**

- a.- Pizarra.
- b.- Ordenadores.
- c.- Cds.
- d.- Internet.
- e.- Manuales de consulta.

#### **ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

**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.

**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.

Se realizarán todas aquellas decididas por el departamento

### **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.**

A lo largo de las distintas evaluaciones del curso escolar y en las reuniones de departamento, el profesorado que imparta este módulo realizará el oportuno seguimiento sobre el cumplimiento de las programaciones y la necesaria coordinación para su impartición, analizando las posibles diferencias entre lo programado y la realidad de cada grupo de alumnos, realizando así las aportaciones que se consideren oportunas.