



Programación Didáctica del curso 2024/25

Departamento: HOSTELERÍA

Programación del módulo: ATENCIÓN AL CLIENTE

Código: 3005

Ciclo Formativo: GRADO BÁSICO DE COCINA Y RESTAURACIÓN

1. Marco normativo. Contextualización

1.1 Marco Normativo

El presente documento se ha fundamentado teniendo en cuenta la legislación aplicable. Las bases normativas consultadas son:

- **LEGISLACIÓN GENERAL**
 - CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA.
 - LEY ORGÁNICA 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación (LODE).
 - LEY ORGÁNICA 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la LEY ORGÁNICA 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOMLOE)
 - LEY 17/2007 de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (LEA).
 - LEY 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a emprendedores y su internalización.
 - RD 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas por la LOE, modificado por el RD 197/2015 de 23 de marzo.
- **FORMACIÓN PROFESIONAL**
 - LEY ORGÁNICA 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional
 - LEY 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
 - RD 1416/2005, de 25 de noviembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y que modifica RD 1128/2003, de 5 de septiembre.
 - RD 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del



Sistema de Formación Profesional.

- RD 499/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado medio y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- DECRETO 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo en Andalucía.
- **EVALUACIÓN**
 - ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
 - ACUERDO de 9 de enero de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba la formulación del Plan Estratégico de Evaluación Educativa (2020-2022).
- **ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**
 - DECRETO 147/2002, de 14 de mayo, por el que se establece la ordenación de la atención educativa a los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales asociadas a sus capacidades personales
 - DECRETO 167/2003, de 17 de junio, por el que se establece la ordenación de la atención educativa a los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales asociadas a condiciones sociales desfavorecidas.
 - INSTRUCCIONES de 8 de marzo de 2017, de la Dirección General de Participación y Equidad, por el que se actualiza el protocolo de detección, identificación del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo y organización de la respuesta educativa.
 - RESOLUCIÓN de 23 de abril de 2018, de la Agencia Andaluza de Evaluación Educativa, por la que se establecen los indicadores homologados para la autoevaluación de Escuelas Infantiles (2.º ciclo), Colegios de Educación Primaria, Colegios de Educación Infantil y Primaria, Institutos de Educación Secundaria, Centros Integrados de Formación Profesional y Centros Específicos de Educación Especial.
 - INSTRUCCIONES de 3 de junio de 2019 de la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar, por las



que se regula el procedimiento para la aplicación del protocolo para la detección y evaluación del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo por presentar altas capacidades intelectuales.

- **FUNCIÓN DOCENTE**

- RD 1834/2008, de 8 de noviembre, por el que se definen las condiciones de formación para el ejercicio de la docencia en la educación secundaria obligatoria, el bachillerato, la formación profesional y las enseñanzas de régimen especial y se establecen las especialidades de los cuerpos docentes de la enseñanza secundaria, modificado por el RD 665/2015 de 17 de julio.
- DECRETO 302/2010, de 1 de junio, por el que se ordena la función pública docente y se regula la selección del profesorado y la provisión de los puestos de trabajo docentes, modificado por el decreto 311/2012, de 26 de junio, por el decreto 109/2016 y por el decreto 84/2018, de 2 de mayo.

- **CURRICULAR**

- RD 1396/2007, de 29 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Cocina y Gastronomía y se fijan sus enseñanzas mínimas
- ORDEN de 9 de octubre de 2008, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Cocina y Gastronomía.

- **PROYECTO EDUCATIVO DE I.E.S. NUM. 1 UNIVERSIDAD LABORAL DE MÁLAGA**

- DECRETO 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.
- ORDEN de 20 de agosto de 2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado.
- Plan de Centro de I.E.S. NUM. 1 UNIVERSIDAD LABORAL DE MÁLAGA.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de I.E.S. NUM. 1 UNIVERSIDAD LABORAL DE MÁLAGA.
- Plan de Gestión de I.E.S. NUM. 1 UNIVERSIDAD LABORAL DE MÁLAGA.

1.2. Contextualización

Datos de identificación

- Nombre del Centro: I.E.S. Núm. 1 Universidad Laboral de Málaga
- Tipo de Centro: público. Código de Centro: 29700242



- Dirección postal: Julio Verne, 6 (Apartado de correos 9170)
- Localidad: Málaga. Provincia: Málaga. Código postal. 29191
- Teléfono: 951298580 Fax: 951298585
- Correo electrónico: 29700242.edu@juntadeandalucia.es

Enlaces propios IES Universidad Laboral de Málaga:

- Pág. Web: www.universidadlaboraldemalaga.es
- Blog de FP: <http://fpuniversidadlaboral.wordpress.com/>

Programa de centro bilingüe Inglés.

Programa permanentemente. En desarrollo desde el curso 2011/12.

Nuestro programa bilingüe (dentro del Plan de Plurilingüismo de Andalucía) pretende mejorar las competencias comunicativas de nuestro alumnado en lo que respecta al conocimiento y la práctica de la lengua inglesa; una mayor competencia en inglés propiciará en nuestro alumnado una mayor movilidad y un mejor acceso a la información, más allá de nuestras fronteras lingüísticas, de forma que puedan enfrentarse con garantías de éxito a los desafíos y a las posibilidades de la sociedad actual.

La modalidad de enseñanza bilingüe no es la mera enseñanza de una lengua extranjera, y por tanto implica cambios metodológicos, curriculares y organizativos. El énfasis no estará en la lengua inglesa en sí, sino en su capacidad de comunicar y transmitir conocimiento. El AICLE (aprendizaje integrado de contenidos y lenguas extranjeras) intenta proporcionar la naturalidad necesaria para que haya un uso espontáneo del idioma en el aula.

Plan / Proyecto / Programa Educativo	Período de aplicación
Plan de igualdad de género en educación	Permanentemente
Plan de Salud Laboral y P.R.L.	Permanentemente
Plan de apertura de centros docentes	Permanentemente
Organización y funcionamiento de bibliotecas escolares	Permanentemente
Planes de compensación educativa	Desde 01/09/2011 a 31/08/2025
Programa de centro bilingüe - Inglés	Permanentemente
Aulas de Emprendimiento	Desde 01/09/2023 - 31/12/2024
Erasmus+ - ACREDITACIÓN 2021	Desde 01/09/2021 a 31/08/2027
Erasmus+ - ACREDITADO 2021	Desde 01/09/2024 a 31/08/2027



Erasmus+ (FP) Experiencias Internacionales de la Universidad Laboral de Málaga – Proyectos de movilidad de estudiantes y Personal de Educación Superior	Desde 01/09/2023 a 31/08/2025
Prácticas de alumnado universitario en centros bilingües	Permanente
Erasmus+(FP) – Proyectos de corta duración para la movilidad de estudiantes y personal de Formación Profesional	Desde 01/09/2024 - 31/08/2025
Prácticum Máster Secundaria	Desde 01/09/2024 - 31/08/2025
Red Andaluza Escuela: "Espacio de Paz"	Desde 01/09/2024 - 31/08/2025
Transformación Digital Educativa	Desde 01/09/2024 - 31/08/2025
Programa CIMA	Desde 01/09/2024 - 31/08/2025
Más Equidad	Solicitado
Programa ADA (Alumnado Ayudante Digital en Andalucía)	Solicitado
Programa Fénix Andalucía	Solicitado

Programas para la innovación educativa

En estos momentos estamos a la espera de que la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional ponga en marcha el proceso para solicitar Programas de Innovación Educativa para el curso 2023-2024.

Servicios ofertados por el Centro

- Comedor escolar (en Residencia Andalucía)
- Programa de Acompañamiento escolar
- Transporte Escolar
- Transporte escolar adaptado (alumnado con n.e.e.)
- Apoyo lingüístico a alumnado inmigrante (PALI)
- Equipo de apoyo escolar a alumnado sordo
- Intérpretes de Lengua de Signos (LSE)
- Apoyo específico a alumnado ciego

Centros de educación primaria adscritos



29003890 - C.E.I.P. Luis Buñuel
29009338 - C.E.I.P. Carmen de Burgos
29011345 - C.E.I.P. Pintor Denis Belgrano
29602049 - C.E.I.P. Gandhi
29011412 - C.E.I.P. Rectora Adelaida de la Calle
29016185 - C.E.I.P. Almudena Grandes

Ubicación del centro

El Instituto está ubicado en la Urbanización malagueña del Atabal en la calle Julio Verne 6, que pertenece al Distrito Municipal del Puerto de la Torre. Este barrio tiene su origen en la construcción de viviendas sociales a principios de los años setenta La Colonia de Santa Inés (actualmente Distrito de municipal de Teatinos), así como en otras construcciones posteriores de carácter público: los Ramos, Finca Cabello, Teatinos, el Atabal, etc. es colindante con Finca Cabello, la Residencia Militar Castañón de Mena, la Depuradora de Aguas del Ayuntamiento (EMASA) y El Colegio Los Olivos.

Dependencias

El Centro tiene un recinto educativo de 200.000 m² (que comparte con la Residencia Escolar Andalucía), en el que se distribuyen siete pabellones educativos, algunas construcciones auxiliares, instalaciones deportivas y zonas verdes.

En el curso 2016/17 se inauguró el Gimnasio con un aulario (tres aulas).

En el curso 2018/2019 se inauguran dos aulas nuevas en la zona de mantenimiento.

En el curso 2020/2021 se inauguran dos aulas nuevas en la antigua casa del portero.

En el curso 2022/2023 se ha habilitado una zona de Biblioteca (antiguo arcón) como aula ATECA.

Algo de historia

El Centro abre sus puertas en 1973 como un Centro de Universidades Laborales (centros estatales de alto rendimiento educativos), perteneciente a las Mutualidades Laborales, y dependiente del Ministerio de Trabajo, en las que se impartía tanto Bachillerato como Enseñanzas Profesionales (y en algunas Laborales Diplomaturas Universitarias). El Centro disponía de un internado (administrativamente segregado en la actualidad, como Residencia Escolar) para alumnado becado, procedente del medio rural y/o de familias con bajo nivel de renta (educación compensatoria).

Con la llegada de la democracia y a partir de 1977 todas las Universidades Laborales de España se convierten en Centros de Enseñanzas Integradas (C.E.I.), pasando a depender del Ministerio de Educación; transformándose en un Complejo Educativo que consta de un Instituto de Enseñanzas Medias (bachillerato) y uno de Formación



Profesional, de forma integrada; por lo que imparte tanto el nuevo Bachillerato (BUP y C.O.U), instaurado por la Ley de Educación de 1975, cómo la nueva FP (en nuestro caso las ramas de Química, Delineación y Administrativo).

En la década de los 80 el Centro acoge las enseñanzas experimentales de bachillerato denominadas Reforma de las Enseñanzas Medias (R.EE.MM) o popularmente la-rem, experiencia piloto previa a la LOGSE e inspiradora de esta. En el curso 1986/87, tras la aprobación del Real Decreto de 1985 de Educación Especial (derivado de la LISMI), el Instituto es designado como Centro experimental para la integración de alumnado con discapacidad, principalmente alumnado sordo.

En el curso 1992/93 el Centro es autorizado para anticipar e impartir las enseñanzas derivadas de la nueva ley de educación (LOGSE, 1990), ESO y Bachillerato, que conviven algunos años con las anteriores enseñanzas mencionadas (BUP, COU, FP y RR.EE.MM).

En esta década de los 90, pasa a ser oficialmente Centro de Integración, convirtiéndose en un Centro pionero y de referencia en la integración de alumnado con discapacidad para el resto de Centros educativos de Secundaria de nuestra Comunidad Autónoma, tanto para alumnado sordo como para alumnado con diversidad funcional motórica.

En esta década de los 90 inicia también la atención de alumnado con diversidad funcional (discapacidad) psíquica, especialmente alumnado con síndrome de Down, primero como FP-especial, después como Programas de Garantía Social, más tarde como PCPI, y actualmente como Programas Específicos de FP Básica para alumnado con n.e.e. (Marroquinería, Ayudante de cocina y Ayudante de jardinería). Enseñanzas estas en las que su alumnado comparte recinto, instalaciones, recreo, actividades complementarias, extraescolares, celebraciones, eventos, excursiones, etc., con el resto del alumnado del Centro.

Cabe destacar que desde hace más de 18 años el centro viene siendo una referencia para Málaga en la Integración (inclusión) de alumnado con n.e.e., en todas las Enseñanzas y niveles que imparte, llegando a contar con 200 alumnos y alumnas con n.e.a.e. censados oficialmente.

Actualmente, el IES Universidad Laboral de Málaga es uno de los Institutos de Secundaria más grandes de la provincia de Málaga. Desarrollándose toda la actividad docente en turno de mañana y tarde, desde las 8:15 a las 14:45 en el caso del turno diurno, mientras que el turno de tarde es de 15:15 a 21:30.

Oferta educativa. Enseñanzas y grupos

Durante el curso 2024/2025 se imparte docencia a más de 2300 alumnos, distribuidos



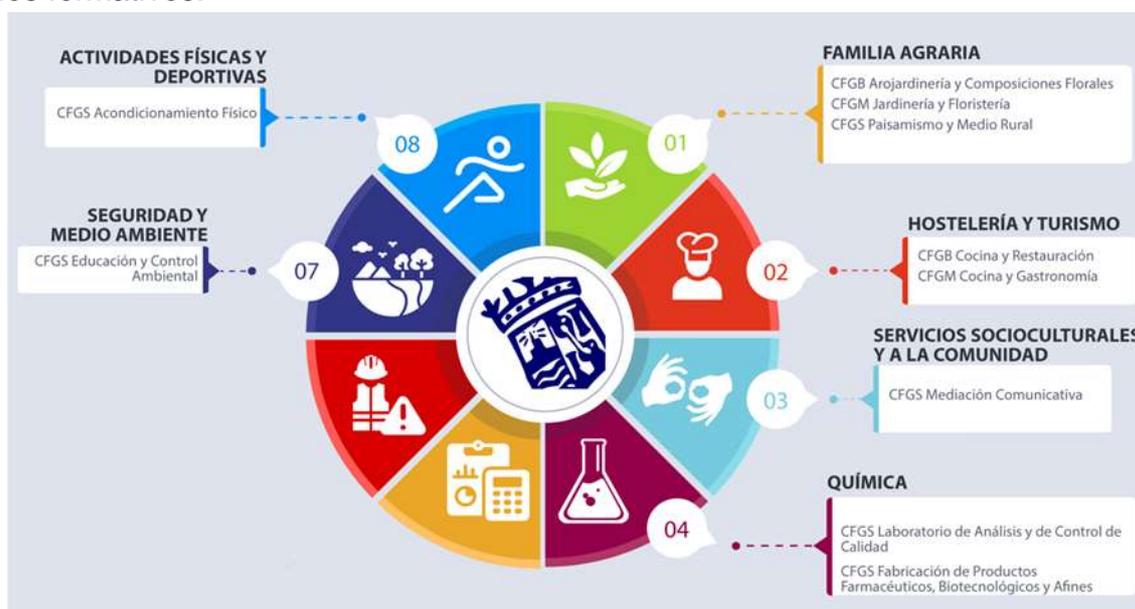
en un total de 92 unidades, que se reparten del siguiente modo:

- Enseñanza Secundaria Obligatoria
 - 1º de E.S.O. 8 grupos
 - 2º de E.S.O. 8 grupos
 - 3º de E.S.O. 7 grupos
 - 4º de E.S.O. 7 grupos
- Bachillerato
 - 1º y 2º de Bachillerato (Ciencias y Tecnología) 3 + 3 grupos
 - 1º y 2º de Bachillerato (Humanidades y Ciencias Sociales) 4 + 4 grupos
 - 1º y 2º de Bachillerato (Artes Plásticas, Diseño e Imagen) 1,5+ 1,5 grupos
 - 1º y 2º de Bachillerato (General) 0,5+0,5 grupos
- Aula Específica
 - 1º de Educación Básica Especial (Educación especial unidad específica) 1 grupo
- Formación Profesional Básica - Formación Profesional Grado Básico
 - 1º y 2º F.P.G.B. (Agrojardinería y Composiciones Florales) 2 grupos
 - 1º y 2º F.P.G.B. (Cocina y restauración) 2 grupos
 - 1º y 2º de Programa Específico de FPB (Agrojardinería y composiciones Florales) 2 grupos
 - 1º y 2º de Programa Específico de FPB (Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de piel) 2 grupos
 - 1º y 2º de Programa Específico de FPB (Cocina y restauración) 2 grupos
- Formación Profesional Grado Medio
 - 1º y 2º F.P.I.G.M. Operaciones de Laboratorio 2 + 2 grupos
 - 1º y 2º F.P.I.G.M. Gestión Administrativa 2 grupos
 - 1º y 2º F.P.I.G.M. Jardinería y Floristería 2 grupos
 - 1º y 2º F.P.I.G.M. Cocina y Gastronomía 2 + 1 grupos
- Formación Profesional Grado Superior
 - 1º y 2º F.P.I.G.S. (Administración y Finanzas) 2 grupos
 - 1º y 2º F.P.I.G.S. (Gestión Forestal y del Medio Natural) 2 + 2 grupos
 - 1º y 2º F.P.I.G.S. (Mediación Comunicativa) 2 + 1 grupos
 - 1º y 2º F.P.E.G.S. (Prevención de Riesgos Profesionales) 2 grupos
 - 1º y 2º F.P.I.G.S. Acondicionamiento físico 2 grupos
 - 1º y 2º F.P.I.G.S. (Educación y Control Ambiental) 2 grupos



- 1º y 2º F.P.I.G.S. (Laboratorio de Análisis y de Control de Calidad) 2 + 1 grupos
- 1º y 2º F.P.I.G.S. (Paisajismo y Medio Rural) 2 grupos
- 1º y 2º F.P.I.G.S. (Fabricación de Productos Farmacéuticos Biotecnológicos y Afines) 2 grupos

De los cuales, se imparten en modalidad DUAL (en segundo curso) un total de 10 ciclos formativos:



Profesorado y PAS

Durante el curso 2024-2025 imparten docencia un total de 207 profesores/as (donde se incluyen a 9 PTs).

Personal de Administración y Servicios: 23

1.2.1 Características del alumnado

Documentación publicada en Seneca. Control de los datos según la ley de protección de datos.

2. Organización del Departamento de coordinación didáctica

- 2.1. Los módulos asignados al departamento. Los miembros del departamento, con indicación de los módulos que imparten, y el grupo correspondiente.



Código	Módulo	Profesor/a	Curso
3034.	Técnicas Elementales de Preelaboración	Fcº Javier Martín Rebollo Outman BenSaddik Achach	1º GBEEE 1º CFGB
3035.	Procesos Básicos de Producción Culinaria	Fcº Javier Martín Rebollo Outman Ben Saddik Achach	1º GBEEE 1º CFGB
3036.	Aprovisionamiento y Conservación de Materias Primas e Higiene en la Manipulación	Fcº Javier Martín Rebollo Outman Ben Saddik Achach	1º BEEE 1º CFGB
3037.	Técnicas Elementales de Servicio	Silvia Martí Martín Marta AlonsoFagunde	2º EFPB 2º CFGB
3038.	Procesos Básicos de Preparación de Alimentos y Bebidas	Silvia Martí Martín Marta AlonsoFagunde	2º PEFPB 2º CFGB
3039.	Preparación y Montaje de Materiales para Colectividades y Catering	Silvia Martí Martín Marta AlonsoFagunde	2º PEFPB 2º CFGB
3005.	Atención al Cliente	Silvia Martí Martín Marta AlonsoFagunde	2º PEFPB 2º CFGB
3132.	Formación en Centros de Trabajo FCT	Silvia Martí Martín Marta AlonsoFagunde Fernando Bonilla Leal Emilio Rumbado Martín Rafael Cristóbal Rubio Fernández Manuel Á. Campos González	2º PEFPB 2º CFGB 2º CFGM
UFPRL	Unidad Formativa de Prevención de Riesgos Laborales	Silvia Martí Martín Marta AlonsoFagunde	2º PEFPB 2º CFGB
0046.	Preelaboración y Conservación de Alimentos	Carlos Rojas Moratilla Rafael Cristóbal Rubio Fernández	1º CFGM
0047.	Técnicas Culinarias	Manuel Á. Campos González Carlos Rojas Moratilla	1º CFGM
0048.	Productos Culinarios	Emilio J. Rumbado Martín Fernando Bonilla Leal	2º CFGM
0026.	Procesos Básicos de Pastelería y Repostería	Enrique Rubí González	1º CFGM
0028.	Postres en Restauración	Rafael Cristóbal Rubio Fernández Manuel Á. Campos González	2º CFGM
0045.	Ofertas Gastronómicas	Emilio José Rumbado Martín	2º CFGM



0031.	Seguridad e Higiene en la Manipulación de Alimentos	Rafael Cristóbal Rubio Fernández	1º CFGM
HLC	Horas de Libre Configuración	Fernando Bonilla Leal	2º CFGM
1708.	Sostenibilidad Aplicada al Sistema Productivo	Manuel Á. Campos González Carlos Rojas Moratilla	1º CFGM
1664.	Digitalización Aplicada al Sistema Productivo	Enrique Rubí González Carlos Rojas Moratilla	1º CFGM

2.2. Los módulos pertenecientes al departamento, que son impartidas por profesorado de otros departamentos

Código	Módulo	Profesor/a	Curso
3009.	Ciencias Aplicadas I	Cristina Naranjo Cadenas Adrián Pérez Ortega	1º GBEEE 1º CFGB
3042.	Ciencias Aplicadas II	Raúl Sergio González	2º PEFPB 2º CFGB
3011.	Comunicación y Sociedad I	Mª del Mar Fernández de Giles Mª del Mar López de Ahumada Gámez	1º GBEEE 1º CFGB
3012.	Comunicación y Sociedad II	Fernando González López Antonio Gómez Garrido	2º PEFPB 2º CFGB
0599.	Empresa e Iniciativa Emprendedora	Ana Mª García Ramírez	2º CFGM

3. Objetivos generales del ciclo formativo.

Destacamos en **negrita** las propias del Módulo formativo de "Atención al cliente".

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- Reconocer las aplicaciones y condicionantes de materiales e instalaciones de lavado y mantenimiento asociándolas a cada elemento de menaje para lavar utillaje y equipos en condiciones higiénico sanitarias.
- Identificar la necesidad de manipulaciones previas de las materias primas, almacenamiento de mercancías, reconociendo sus características y posibles aplicaciones, para ejecutar los procesos básicos de preelaboración y/o regeneración.



c) Analizar técnicas culinarias sencillas, reconociendo las posibles estrategias de aplicación, para ejecutar las elaboraciones culinarias elementales y de múltiples aplicaciones.

d) Identificar procedimientos de terminación y presentación de elaboraciones sencillas de cocina relacionándolas con las características básicas del producto final para realizar la decoración/terminación de las elaboraciones.

e) Analizar las técnicas de servicio en cocina relacionándolas con los procesos establecidos para la satisfacción del cliente para colaborar en la realización del servicio.

f) Distinguir métodos y equipos de conservación y envasado, valorando su adecuación a las características de los géneros o de las elaboraciones para ejecutar los procesos de envasado y/o conservación.

g) Caracterizar los distintos tipos de servicios de alimentos y bebidas relacionándolos con los procesos establecidos y el tipo de cliente para colaborar en el servicio.

h) Diferenciar las preparaciones culinarias y las técnicas asociadas, propias del bar-restaurante y de los servicios de catering, aplicando los protocolos propios de su elaboración y conservación para realizar procesos de preparación y presentación de elaboraciones sencillas.

i) Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo según situación e instrucciones recibidas para asistir en las actividades de atención al cliente.

j) Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo los contextos y responsabilidades implicadas para atención y comunicar quejas y sugerencias.

k) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.

l) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.

m) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.

n) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio



natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

ñ) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.

o) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.

p) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.

q) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.

r) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

t) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

u) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

v) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

x) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

y) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.



z) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

4. Presentación del módulo. (Contribución del módulo a los objetivos generales relacionados)

Este módulo profesional se encuadra dentro del currículo del segundo curso académico del Ciclo Formativo del Programa Específico de Formación Profesional Básica de Cocina y Restauración (2000 horas). Con una duración de 52 horas, que se desarrollarán durante los dos primeros trimestres del curso, impartiendo 2 horas semanales.

Basándonos en el texto de la Orden 8 de noviembre de 2016, por la que desarrolla el currículo correspondiente al Título de Formación Profesional Básico en Cocina y Restauración, en el que se pretende promover la autonomía pedagógica y organizativa de los centros docentes, de forma que puedan adaptar los contenidos a las mismas características de su entorno productivo y al propio proyecto de centro, podemos por tanto adaptar el desarrollo curricular de estas enseñanzas.

La secuenciación de los contenidos está estructurada mediante Unidades de Trabajo. La temporalización se ha establecido en función de las actividades que se van a realizar en cada unidad, así como en la dificultad de los contenidos. No obstante, el ritmo se ajustará a la velocidad de aprendizaje del alumnado y la consecución de la adquisición de contenidos mínimos, pudiendo modificarse a lo largo del periodo lectivo.

Se ha realizado un aprendizaje evolutivo del alumnado secuenciando las unidades de trabajo en función del grado de dificultad.



5. Mapa de relaciones curriculares.

Competencias profesionales, personales y sociales, Contenidos, Resultados de Aprendizaje, Criterios de Evaluación, Procedimientos y Técnicas de Evaluación, Instrumentos de Evaluación.

Mapa de relaciones de elementos curriculares						
Competencias profesionales, personales y sociales del módulo profesional: k, l						
Resultado de aprendizaje: RA1 Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.						Peso (%): 25%
Contenidos	Criterios de Evaluación	Peso (%)	Procedimientos e instrumentos de evaluación asociado	Peso (%)	Propuesta Tareas	UD
Atención al cliente: <input type="checkbox"/> El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. <input type="checkbox"/> Barreras y dificultades comunicativas	a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	11,11 %	Prueba objetiva escrita	11,11%	Mapa conceptual	1
	b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	11,11 %		11,11%		Práctica diaria
	c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	11,11 %		11,11%	Ejercicios en clase	1
	d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de las mismas.	11,11 %		11,11%		2



<input type="checkbox"/> Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales. <input type="checkbox"/> Técnicas para hablar correctamente en público. <input type="checkbox"/> Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. <input type="checkbox"/> Empatía y receptividad.	e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).	11,11 %	Prueba objetiva práctica	11,11%	Actividades gamificadas	2
	f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	11,11 %	Prueba objetiva teórica escrita-oral	11,11%	Demostraciones prácticas.	1, 3
	g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.	11,11 %		11,11%		3
	h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	11,11 %	Observación directa diaria	11,11%	Repaso de lo visto anteriormente en clase.	3
	i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	11,11 %		11,11%		4

Mapa de relaciones de elementos curriculares

Competencias profesionales, personales y sociales del módulo profesional: k, l

Resultado de aprendizaje: RA2 Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Peso (%): 25%

Contenidos	Criterios de Evaluación	Peso (%)	Procedimientos e instrumentos de evaluación asociados	Peso (%)	Propuesta Tareas	UD
------------	-------------------------	----------	---	----------	------------------	----



<p>Venta de productos y servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Actuación del vendedor profesional. <input type="checkbox"/> Exposición de las cualidades de los productos y servicios. <input type="checkbox"/> El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. <input type="checkbox"/> El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. <input type="checkbox"/> Técnicas de venta. <input type="checkbox"/> Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista. 	a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	12,5 %	<p>Prueba objetiva escrita</p> <p>Prueba objetiva práctica</p> <p>Prueba objetiva teórica escrita-oral</p> <p>Observación directa diaria</p>	12,5%	Mapa conceptual	8
	b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	12,5 %		12,5%	Práctica diaria	8, 9, 12
	c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	12,5 %		12,5%	Ejercicios en clase	8, 12
	d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	12,5 %		12,5%	Actividades gamificadas	8
	e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	12,5 %		12,5%	Demostraciones prácticas.	11
	f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	12,5 %		12,5%	Roleplays	8, 11
	g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.	12,5 %		12,5%	Repaso de lo visto anteriormente en clase.	11
	h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	12,5 %		12,5%		8, 9, 11



Mapa de relaciones de elementos curriculares						
Competencias profesionales, personales y sociales del módulo profesional: k, l						
Resultado de aprendizaje: RA3 Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.						Peso (%): 25%
Contenidos	Criterios de Evaluación	Peso (%)	Procedimientos e instrumentos de evaluación asociados	Peso (%)	Propuestas de Tareas	UD
Información al cliente: <input type="checkbox"/> Roles, objetivos y relación cliente-profesional. <input type="checkbox"/> Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. <input type="checkbox"/> Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. <input type="checkbox"/> Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.	a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	12,5 %	Prueba objetiva escrita Prueba objetiva práctica Prueba objetiva teórica escrita-	12,5%	Mapa conceptual	5, 6, 7
	b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.	12,5 %		12,5%	Práctica diaria	5, 6, 7
	c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	12,5 %		12,5%	Ejercicios en clase	5, 6, 7
	d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	12,5 %		12,5%	Actividades gamificadas	5, 6, 7
					Demostraciones prácticas.	5, 6, 7



<input type="checkbox"/> Fidelización de clientes. <input type="checkbox"/> Objeciones de los clientes y su tratamiento. <input type="checkbox"/> Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos. <input type="checkbox"/> Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.	e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	12,5 %	oral Observación directa diaria	12,5%	Roleplays Repaso de lo visto anteriormente en clase.	5, 6, 7
	f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.	12,5 %		12,5%		5, 6, 7
	g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	12,5 %		12,5%		5, 6, 7
	h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	12,5 %		12,5%		5, 6, 7

Mapa de relaciones de elementos curriculares

Competencias profesionales, personales y sociales del módulo profesional: k, l

Resultado de aprendizaje: RA4 Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

**Peso (%):
25%**

Contenidos	Criterios de Evaluación	Peso (%)	Procedimientos e instrumentos de evaluación asociado	Peso (%)	Propuesta Tareas	UD
------------	-------------------------	----------	--	----------	------------------	----



<p>Tratamiento de reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación. <input type="checkbox"/> Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. <input type="checkbox"/> Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones. 	<p>a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.</p>	20%	<p>Prueba objetiva escrita</p> <p>Prueba objetiva práctica</p> <p>Prueba objetiva teórica escrita-oral</p> <p>Observación directa diaria</p>	20%	<p>Mapa conceptual</p> <p>Práctica diaria</p>	13, 14, 15
	<p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p>	20%		20%	<p>Ejercicios en clase</p>	13, 14, 15
	<p>c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p>	20%		20%	<p>Actividades gamificadas</p> <p>Demostraciones prácticas.</p>	13, 14, 15
	<p>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación</p>	20%		20%	<p>Roleplays</p>	13, 14, 15
	<p>e) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.</p>	20%		20%	<p>Repaso de lo visto anteriormente en clase.</p>	13, 14, 15



6. Competencias profesionales, personales y sociales

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

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

- a) Realizar las operaciones básicas de recepción, almacenamiento y distribución de materias primas en condiciones idóneas de mantenimiento hasta su utilización, a partir de las instrucciones recibidas y los protocolos establecidos.
- b) Poner a punto el lugar de trabajo, preparando los recursos necesarios y lavando materiales, menaje, utillaje y equipos para garantizar su uso posterior en condiciones óptimas higiénico-sanitarias.
- c) Ejecutar los procesos básicos de preelaboración y/o regeneración que sea necesario aplicar a las diferentes materias primas, en función de sus características y la adecuación a sus posibles aplicaciones.
- d) Aplicar técnicas culinarias sencillas para obtener preparaciones culinarias elementales y de múltiples aplicaciones, teniendo en cuenta la estandarización de los procesos.
- e) Terminar y presentar elaboraciones sencillas de cocina de acuerdo a la definición de los productos y protocolos establecidos para su conservación o servicio.
- f) Colaborar en la realización del servicio en cocina y en los distintos tipos de servicio de alimentos y bebidas teniendo en cuenta las instrucciones recibidas y el ámbito de la ejecución.
- g) Ejecutar los procesos de envasado y/o conservación de acuerdo a las normas establecidas para preservar su calidad y evitar riesgos alimentarios.
- h) Ejecutar las 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.
- i) Realizar procesos de preparación y presentación de elaboraciones sencillas de alimentos y bebidas, de acuerdo a la definición de los productos, instrucciones recibidas y protocolos establecidos, para su conservación o servicio.



- j) Preparar los servicios de montaje de catering y distribuir materias primas y equipos para su uso o conservación.
- k) Asistir en las actividades de servicio y atención al cliente, teniendo en cuenta las instrucciones recibidas, el ámbito de la ejecución y las normas establecidas.**
- l) Atender y comunicar las posibles sugerencias y reclamaciones efectuadas por los clientes en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo las normas.**
- m) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- n) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- ñ) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- o) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- p) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico- artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- q) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- r) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- s) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- t) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- u) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad,



empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.

- v) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- w) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- x) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- y) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- z) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

7. Distribución temporal de contenidos

UNIDAD DE TRABAJO	RA	CE	Nº HORAS	TRIMESTRE
Bloque T 1 “La Iniciación a la Profesión”				
UT 1.- Presentación del módulo	1	a, b, c, d, e, f, g, h, i	1	1
Bloque T 2 “Atención al Cliente” ⁵				1
UT 2.- Técnicas para hablar correctamente en público	1	b, d	3	1
UT 3.- El proceso de comunicación	1	c, d, e, i	3	1
UT 4.- Técnicas para hablar correctamente en público	1	f, g	4	1
UT 5.- Comunicación no verbal. Empatía y receptividad	1	a, h	4	1
Bloque T 3 “Venta de Productos y Servicios”				
UT 6.- El proceso de compras	2	a, b	3	1



UT 7.- El vendedor profesional	2	c, d, e	3	1
UT 8.- Exposición de las cualidades de los productos y servicios	2	f	3	1
UT 9.- Técnicas de venta	2	g	3	2
UT 10.- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista	2	h	3	2
Bloque T 4 “Información al Cliente”				
UT 11.-El Cliente, tipología y sus necesidades y gustos	3	a, b, e	3	2
UT 12.- Fidelización de clientes	3	f, g	4	2
UT 13.-Documentación básica vinculada a la prestación de servicios	3	c, d, h	4	2
Bloque T 5 “Tratamiento de reclamaciones”				
UT 14.-Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones	4	a, b	3	2
UT 15.- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación	4	c, d	4	2
UT 16.- Herramientas informáticas de gestión de reclamaciones	4	e	4	2
TOTAL			52	

8. Elementos transversales (forma en que se incorporan los contenidos de carácter transversal al currículo).

Además de los contenidos propios del módulo “Atención al cliente”, deberán incluirse los denominados **Contenidos Transversales**, según se establece en la “Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía”(LEA), en su artículo 39 (Educación en valor) y en su artículo 40 (Atención a la cultura andaluza). Estos contenidos, además, deben estar presentes de manera horizontal en los diferentes módulos profesionales a lo largo del Ciclo Formativo.

Todo ello se desarrollará en las diferentes Unidades de Trabajo de este módulo, y se abordarán de manera participativa, incluyendo al alumnado en las diversas actividades. Dichas actividades pueden ser tales como debates, exposiciones, lecturas, comentarios de artículos de prensa, etc., siempre tratando de mantener un



enfoque hacia el ámbito de la familia profesional que nos ocupa.

Los temas a tratar serán:

- **Atención a la Cultura Andaluza.** El medio natural, la historia, la cultura y otros hechos diferenciadores de Andalucía.
- **Educación Ambiental,** relacionado con el bloque de salud laboral, concretamente con el tema de Factores de Riesgos físicos, químicos, biológicos... Teniendo en cuenta del sector productivo en el que se ubican los destinatarios de nuestra programación, es preciso sensibilizar al alumnado respecto a la necesidad de utilizar materiales y sistemas inocuos, con vistas a la protección del medio ambiente y aumento en los niveles de calidad y seguridad.
- **Educación para la Salud,** presente en todo el bloque de salud laboral, especialmente en los temas de prevención de riesgos y también en el de Primeros Auxilios. Al tiempo que constituye un derecho y un deber de los trabajadores a la integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene.
- **Educación Vial,** vinculado con el tema de Señalización y Accidentes de Trabajo "in itinere".
- **Educación para la Paz,** que contribuirá a desarrollar en el alumnado la capacidad para consolidar su madurez personal, social, y moral permitiéndole actuar de forma pacífica en la resolución de conflictos, sea de la índole que sea, laboral, empresarial o de otro tipo.
- **Igualdad de Oportunidades.** La igualdad se recoge en el art. 1 de la Constitución Española como valor superior del Ordenamiento Jurídico y en el art. 14 como un derecho fundamental. Además, es objeto de desarrollo por el Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores, de manera que en la relación laboral los trabajadores tienen derecho a no ser discriminados directa o indirectamente para el empleo o una vez empleados por razón de sexo, estado civil..., entendiéndose nulos y sin efecto los preceptos reglamentarios, las cláusulas de los convenios colectivos, los pactos individuales y las decisiones unilaterales del empresario que contengan tales discriminaciones. Esta igualdad se deberá respetar en todo momento, incluso en el acceso al mercado laboral.

Es preciso mencionar la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para



la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, que introduce un importante cambio en las relaciones laborales entre empresas y trabajadores y sobre todo suponen un revulsivo en la conciliación de la vida familiar y laboral.

→ **Educación Moral y Cívica.** Relacionada con los deberes que presiden la relación laboral, recogidos en el art. 5.a) los trabajadores deben cumplir las obligaciones concretas de su puesto de trabajo, de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia. Siendo causa de despido disciplinario la trasgresión de la buena fe contractual.

En este sentido abordaremos someramente la **Educación del Consumidor**, dirigida a generar un consumo responsable, sin olvidar los derechos y deberes de los consumidores. La **Educación para la Justicia**, un tema íntimamente relacionado a la Educación Moral y Cívica, basándose en los postulados democráticos. En este sentido juegan un papel imprescindible los Derechos Humanos y su estudio y reflexión desde todos los puntos de vista, ya sea político, económico y social. y como no la **Educación Multicultural**: Para ello es fundamental transmitir actitudes y comportamientos a favor de la NO discriminación por razón de sexo, religión, ideología política, raza..., (íntimamente relacionado con el tema de igualdad de oportunidades).

→ **Tecnologías de la Información y de la Comunicación**, donde el alumnado valore e incorpore las NNTT, familiarizándose con los instrumentos que ofrece la tecnología para crear, recoger, almacenar, organizar, procesar, presentar y comunicar información. Utilizando las NNTT en la consulta de información técnica, en los informes, memorias y exposiciones orales y escritas. Una de las competencias clave de la educación es la del conocimiento y el uso habitual de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el aprendizaje.

Se promoverá con el uso de material audiovisual como informático. Y potenciaremos especialmente el uso de la Plataforma Moodle del Centro.

→ **Mejora de la Comprensión Lectora y Expresión Oral y Escrita.** Para mejorar el nivel de comprensión lectora, de expresión oral, de presentación de la información, ortografía o rigor lógico, los profesores de este Departamento tendrán en cuenta estas condiciones en la presentación de trabajos escritos y ejercicios, formando parte de la calificación. Para ello se contemplarán actividades concretas favorecedoras de estos objetivos.



→ **Prevención de la Violencia de Género.** Los malos tratos a la mujer en la pareja y en general la violencia contra las mujeres, es un fenómeno que se ha dado y se da en todas las culturas humanas. Sin embargo, sigue siendo un fenómeno invisible, y sobre todo, minimizado. Que tenemos que atajar. Y atender a las mujeres víctimas de malos tratos, sensibilizando a la sociedad hacia actitudes de rechazo a las agresiones.

→ IGUALDAD DE GÉNERO.

En el proceso de enseñanza-aprendizaje no sólo se pretende que todo el alumnado adquiera las capacidades terminales relacionadas con el módulo profesional, sino otras muchas que le permitan el desarrollo como personas y la consecución de una madurez, posibilitándole ser una persona competente dentro de la sociedad actual.

Estos contenidos se desarrollan a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje fundamentalmente por medio de la propia actitud y conducta del profesor/a, por lo que será fundamental cuidar este aspecto en nuestro quehacer diario.

La igualdad efectiva entre mujeres y hombres se ha convertido en un elemento base de trabajo entendido como fundamental en el desarrollo humano de cualquier individuo y específicamente en el profesional. Se trabajará el papel de mujeres relevantes en los sectores profesionales vinculados, la incorporación de valores positivos vinculados a mujeres en textos, diálogos de la docente, cuestionamiento de estereotipos culturales, uso de lenguaje inclusivo, rechazo tajante ante cualquier forma de violencia hacia la mujer, etc

Durante este curso se hará especial hincapié en la IGUALDAD DE GÉNERO poniendo el foco en los siguientes objetivos:

- Aprender a identificar conductas discriminatorias en relación al género.
- Ahondar la importancia de la igualdad como elemento de transformación social.
- Conocer la situación actual de las relaciones entre iguales y su vinculación con la violencia de género.

Se plantearán para ellos diferentes actividades coordinadas con diferentes aspectos del temario del módulo que se desarrollarán de una manera práctica y participativa profundizándose en el contenido expuesto de manera conceptual y actualizada a la situación actual. Se proporcionarán



herramientas y casos prácticos para trabajar en el aula, generando espacios para poder intercambiar experiencias. De la misma forma se participarán en todas aquellas actividades que a este respecto organice el centro, bien desde la Escuela de paz como de cualquier otro proyecto

9. Metodología

La *Metodología* es el cuarto elemento del currículo (Art.6 de la LOE), se podría decir que es el motor de la programación, ya que permite que se alcancen los objetivos previstos. Es importante porque de ella depende la puesta en práctica del resto de los elementos de la programación.

Para ofrecer una enseñanza de calidad se debe adaptar la metodología a las características y particularidades del módulo, a las necesidades de aprendizaje del alumno y a las características del centro.

En el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. En su artículo 8. Dice que la metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente.

Aspectos Generales

Tal y como se describe en la presentación de esta *Programación*, al ser una Formación Profesional Básica, la metodología se irá modificando y adaptando al perfil del alumnado hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.

La metodología de estas enseñanzas tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales que se incluyen en cada título. Dicho carácter integrador deberá dirigir la programación de cada uno de los módulos y la actividad docente.

Este módulo específico contiene la formación necesaria para el conocimiento, la valoración y la aplicación de las normas higiénico sanitarias y de protección medioambiental, las relacionadas con los espacios de producción, el equipamiento, las materias primas y los manipuladores de alimentos, así como la recepción de las



materias primas, la caracterización de estas y su conservación.

La Metodología que se ha seleccionado es, en gran medida, **procedimental** ya que, de las características de este Módulo Profesional, se deduce que el aprendizaje debe basarse en los modos de saber hacer. En cada una de las Unidades de Trabajo (UT) se profundizará en la adquisición de contenidos conceptuales, actitudinales y procedimentales, pero siempre bajo una visión global de los procesos que se van a realizar. Por lo que todas las UT estarán relacionadas entre sí, y los conocimientos adquiridos serán aplicados en las siguientes UT y en diversas situaciones a lo largo del curso.

Se tendrá siempre presente que cada momento y situación requieren una actuación particular y que los objetivos propuestos los podemos alcanzar de diferentes formas por esto usaremos una *metodología* que sea:

Individualizadora y Activa. - Será el propio alumno/a el que irá descubriendo los contenidos de la materia. Gracias a esto, responderemos a la personalización de la enseñanza, como marca la legislación vigente.

Será *activa* puesto que los contenidos implican situaciones en las que las habilidades sociales deben potenciarse. Por ello las escenificaciones alrededor de la "Apertura del Comedor", con sus correcciones y puesta en común posteriores, tienen mucha importancia.

El profesor expondrá de forma oral los temas apoyándose en proyecciones de vídeos o *PowerPoint*, visita a páginas *Web*, etc. Se trata de *evitar las lecciones magistrales* en la medida de lo posible.

Al principio de cada Unidad se realizará en clase una lluvia de ideas para determinar los conocimientos previos que tiene el alumno/a y adecuar la explicación sobre el tema.

El seguimiento del módulo lo realizaremos mediante el libro de texto "**Cocina y Restauración**" Vol II Ed. *Síntesis*, junto con su Cuaderno de Trabajo. Para algunas unidades de trabajo se reforzarán los contenidos con material adicional.

Positiva y Motivadora. - Es conveniente crear en el aula y taller un clima abierto, confiado y relajado que acerque al alumnado la materia, en especial por la tensión que tendrán que soportar en sus actividades como futuros profesionales. Para lograr una conducta relajada y sensata debemos estructurar los contenidos de tal



manera que se gradúe la dificultad de las tareas a realizar, iniciándose de la forma más sencilla para ir elevando paulatinamente el nivel, procurando incidir regularmente en los aspectos más básicos.

Los comentarios sobre las tareas realizadas se iniciarán destacando los aciertos, indicando naturalmente los aspectos a mejorar, haciendo hincapié en los medios a utilizar, y dando confianza en la facilidad para lograrlo.

Muy importante como actividad de motivación y participación es la actividad de Apertura de comedor si es posible, donde el alumno se enfrenta, con la ayuda del profesor, con un cliente real.

Socializadora.- En este módulo se trata de ir cubriendo distintas fases para poder llegar a desarrollar un servicio y postservicio en un restaurante correctamente y para ello, se debe fomentar el trabajo en equipo, ya que el trabajo que desarrollarán estos alumnos/as se realizan en equipo de mayor o menor tamaño.

Contextualizada.- Lo cual supondrá un esfuerzo por aplicar los contenidos de forma que éstos se relacionen con el entorno socioeconómico más cercano al alumnado, consiguiendo mayor motivación y mejor conocimiento del mundo profesional, de sus aplicaciones y consecuencias. Se busca la utilidad de lo aprendido en situaciones reales de la vida cotidiana, es decir, el mundo laboral con el que se van a enfrentar.

Constructivista.- Para lo cual será necesario partir de los conocimientos previos (en muchos casos experiencia profesional), experiencias laborales o formativas del alumnado utilizando para ello actividades iniciales para poder evaluar el nivel de partida y sobre qué conocimientos debemos ir construyendo, apoyando y afianzando los nuevos. Con ello pretendemos un aprendizaje significativo, que tenga conexión con la realidad, el mundo económico, laboral, social y personal; favoreciendo, por tanto, la relación de los nuevos contenidos a aprender con los que ya poseen los/as alumnos/as.

Para llevar a cabo lo expuesto anteriormente, tendremos en cuenta diferentes aspectos como son:

A) La organización del tiempo.

Su fin es adecuar las diversas actividades al tiempo disponible, entendiendo siempre esta adecuación como flexible a las necesidades y características del momento.



El orden en el que llevamos a cabo la temporalización es:

- 1º) Asignar un tiempo a cada Unidad de Trabajo.
- 2º) Secuenciar sus contenidos y el tiempo para cada actividad.

B) La organización del espacio. Se llevará a cabo:

- En función de la actividad que se vaya a realizar.
- En función de la agrupación del alumnado

También aquí se requiere ser flexible para adecuarse a las circunstancias.

C) Los agrupamientos.

Diferentes y flexibles en función de los objetivos y los contenidos.

-Gran grupo: (curso). Se utiliza para, asambleas, exposiciones verbales, gráficas o documentales y puede tener un carácter propositivo (síntesis iniciales) o conclusivo (síntesis finales).

-Equipos de trabajo: Requieren el empleo de estrategias de indagación, se vinculan, habitualmente, al tratamiento de los contenidos procedimentales. Son útiles también para el tratamiento de los contenidos actitudinales. Gracias a ellos pueden ser realizados proyectos de trabajo conjunto.

-Trabajo individual: Se aplica también a la realización de tareas de indagación, permitiendo por tanto la reflexión personal, el trabajo autónomo, la adquisición de procedimientos y automatismos, el planteamiento y la resolución de problemas y la adquisición de experiencias en la búsqueda y consulta autónoma de información.

Actividades Complementarias / extraescolares.

La diferencia entre ambas es que las extraescolares son actividades extracurriculares y las actividades complementarias son actividades curriculares, es decir, están relacionadas con una parte del currículo.

Estas actividades permiten al alumno tener una visión real de los conocimientos que van adquiriendo y así acercarse al mundo empresarial con establecimientos relacionados con el sector.

Las actividades que se realizarán durante el curso asociadas a unidades de competencia son:

- Visita a empresas relacionadas con el sector de hostelería donde los alumnos podrán ver el funcionamiento real de las mismas.
- Visitas a escuelas de hostelería de la zona.
- Visitas junto con los otros Ciclos Formativos de los diferentes Programas



Específicos del Centro.

- Actividades prácticas en el aula taller, así como desayunos, cócteles, etc. , conjuntamente con otros grupos del departamento, del centro así como de los distintos programas específicos. Con ello se pretende realizar unas prácticas lo más reales posibles y sobre todo fomentar la motivación del alumnado.
- Asistencias a charlas diversas realizadas en el centro relacionadas o no con el sector.
- Colaboración y participación en los distintos proyectos educativos del centro.

10. Propuesta de actividades y tareas de enseñanza y aprendizaje (selección y secuenciación) (opcional)

ACTIVIDADES DE FOMENTO A LA LECTURA

Se realizarán numerosas y variadas actividades como son:

- Lecturas de los temas a tratar en el aula y en voz alta.
- Creación de un diccionario sobre el vocabulario técnico de la especialidad.
- Búsqueda de artículos de actualidad en los principales medios de comunicación escritos y su posterior debate.

Actividades a realizar en cada Unidad de Trabajo (UT)

UT Actividades

UT 1.- Elaboración de una redacción sobre lo que piensa sobre la profesión que inician

UT 2.- Leer libro de texto en voz alta

UT. 3.- Resumen sobre los procesos de comunicación

UT 4.- Juegos de rol

UT 5.- Juego de mímica para adivinar películas

UT 6.- Simulación de compras

UT 7.- Ejercicios de atención al cliente de forma profesional

UT 8.- Exposición entre alumnos sobre productos y servicios

UT 9.- Trabajo de investigación sobre técnicas de ventas y publicidad

UT 10.- Trabajo de Investigación de algunos aspectos de la Ley de Comercio

UT 11.- Creación por parejas, de presentaciones digitales sobre tipos de clientes

UT 12.- Trabaja de investigación sobre los mejores establecimientos hoteleros de la ciudad, en cuanto a fidelización de clientes

UT 13.- Actividades de confección de documentos en Word y en Open Office.

UT 14.- Confección de Hojas de reclamaciones

UT 15.- Prueba tipo test sobre técnicas usadas para documentar las reclamaciones

UT 16.- Creación de ficheros con reclamaciones de clientes en Microsoft Excel



Las estrategias de enseñanza-aprendizaje son el conjunto de actividades, técnicas y medios que se planifican de acuerdo con las necesidades de los alumnos a los que van dirigidas, los objetivos que persiguen y la naturaleza del módulo, todo esto con la finalidad de hacer más efectivo el proceso.

A lo largo del curso se realizarán diversas estrategias para llevar a cabo cada unidad de trabajo.

11. Materiales y recursos didácticos

Se entiende por Recurso Didáctico aquél elemento material cuya función principal es facilitar el proceso de aprendizaje del alumno/a.

Los diversos materiales y recursos didácticos, que me ayudarán como docente a presentar los contenidos y al alumnado a adquirir los conocimientos, las destrezas y habilidades necesarias para superar el Módulo, serán variados y versátiles, y adecuados a las Competencias Profesionales que el alumnado debe desarrollar.

El alumnado contará con el libro de texto "Cocina y restauración Volumen II. Servicio", elaborado por José Torres Barzabal, publicado por la editorial Síntesis en el año 2015, ISBN 978-87-907717-7-8. Este libro será de apoyo para el alumnado.

Por otra parte, se utilizarán otros recursos complementarios tales como:

- Medios disponibles en el centro:
 - ✓ Aula-taller de Restaurante.
 - ✓ Biblioteca del centro y del departamento.
 - ✓ Mobiliarios y materiales: mesas, sillas, cristalería, cubertería, vajilla, mantelería y menaje variado.
 - ✓ Géneros fungibles, alimentos y bebidas.
 - ✓ Pizarra.
 - ✓ Ordenador, Internet y cañón retroproyector.
- Biblioteca pública de la ciudad.
- Apuntes del profesor.
- Artículos de prensa y revistas especializadas.



- Juegos didácticos
- Role-plays.
- Material audiovisual e informático:
 - ✓ Videos temáticos de distintos autores.
 - ✓ Recomendación de páginas web de nuestro interés.
 - ✓ Programa de gestión existente en el centro (Software, TPV...)
 - ✓ El alumnado tendrá a su disposición una clase abierta en classroom donde la profesora irá subiendo videos demostrativos y material de apoyo de los contenidos ya vistos en clase, para que el alumnado NEAE tenga un soporte adicional de ayuda para afianzar los resultados de aprendizaje vistos hasta el momento. El uso de este classroom no será obligatorio.

Además, el alumnado deberá llevar consigo en cada una de las prácticas que se realicen en el centro el siguiente material específico:

- Bolígrafo y Libreta.
- Puntilla, sacacorchos de dos tiempos.
- Uniforme completo (pantalón negro, camisa blanca de mangas largas cuello mao, calcetines negros, mandil corporativo de la escuela y zapatos negros antideslizantes). Para la práctica diaria llevarán polo negro, jersey negro, pantalón negro y zapatos negros.
- Lito blanco largo y lito negro corto.

Para contemplar el posible caso de tener que implantar la semipresencialidad o recursos on line, la metodología se deberá adaptar a esta nueva circunstancia, por lo que se prevén los siguientes métodos:

- a) Clases virtuales a través de la plataforma google meet.
- b) El desarrollo de las clases online coincidirá con el horario lectivo.



- c) La realización de actividades, pruebas escritas, etc, se realizará a través de la plataforma Google Classroom.

No se prevé la reducción de criterios de evaluación en caso de realizar las clase on line.

12. Los procedimientos, instrumentos y criterios de calificación

12.1. Procedimientos e instrumentos de evaluación.

(En este caso podemos remitirnos al apartado 5 concretar lo esencial que falte sobre todo respecto a los criterios de calificación, recuperación, etc.)

1. Los centros docentes deberán recoger en sus proyectos educativos y hacer públicos, al inicio de cada curso académico, los procedimientos de evaluación de las enseñanzas de Formación Profesional Básica, así como los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.
2. El alumnado obtendrá una calificación final, fijada por los miembros del equipo docente, considerando el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional.
3. La calificación de todos los módulos profesionales de los ciclos formativos, excepto el de Formación en centros de trabajo, se expresarán con valores numéricos de 1 a 10, sin decimales, considerándose positivos los valores numéricos de 5 o superiores.
4. En los módulos profesionales asociados a unidades de competencia, comunes a más de un título de Formación Profesional Básica, se reconocerá la nota del módulo profesional de un ciclo formativo para otro, siempre que éstos tengan igual código, denominación, resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos.
5. El módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo no podrá ser evaluado hasta haber superado todos los módulos profesionales asociados a unidades de competencia del ciclo formativo. Su superación o no se expresará con los nominales APTO o NO APTO.
6. Los módulos profesionales de aprendizaje permanente de segundo curso que, como consecuencia de la aplicación de los criterios de promoción, pueden ser cursados sin que se haya superado alguno de primero asociado a los mismos, no podrán ser evaluados hasta tanto no se haya aprobado el módulo profesional



pendiente de primer curso.

7. El alumnado o sus representantes legales tendrán derecho a reclamar contra las calificaciones obtenidas en caso de disconformidad con las mismas. La Consejería competente en materia de educación regulará normativamente el procedimiento para ejercer este derecho.

8. En los procedimientos de posibles reclamaciones presentadas contra la evaluación de módulos profesionales de aprendizaje permanente, el profesorado que imparta estos módulos, participará en los mismos junto con los miembros del departamento de la familia profesional que soporta el perfil profesional del título de Ciclo Formativo de Grado Básico.

Criterios de Calificación

Los criterios de calificación tienen su referencia en los criterios de evaluación, ya que son estos los que se tienen en cuenta para obtener la evaluación objetiva del proceso de aprendizaje del alumno, que a su vez se concreta en los resultados de aprendizaje. Por tanto, ponderamos en cada unidad didáctica los diferentes criterios de evaluación, no los instrumentos de evaluación, que tengamos en cuenta para cada una de ella.

El módulo se calificará de 1 a 10 puntos enteros para cada evaluación, considerándola positiva con la calificación de 5 puntos como mínimos.

La calificación final del módulo será el resultado de calcular la media ponderada de los *Resultados de Aprendizaje (RA)* del primer, segundo y tercer trimestre, una vez realizada la actualización de las mismas derivadas del proceso de evaluación ordinaria y del proceso de recuperación (en su caso) desarrollado.

Los alumnos que no hayan superado positivamente la evaluación de un trimestre, tendrán la posibilidad de recuperación a finales del citado trimestre o principios del siguiente.

En el tercer trimestre, el alumnado que no realiza la FCT por no superar este módulo continuará en el centro con un plan de recuperación hasta final de junio. En este periodo, el alumnado tendrá que recuperar únicamente los Resultados de Aprendizaje que no haya adquirido en las dos evaluaciones anteriores.



Instrumentos de Evaluación:

El proceso evaluador se servirá de instrumentos, entendiendo como tales las técnicas que nos proporcionarán información acerca del proceso formativo, para llevar a cabo la evaluación correspondiente.

De esta forma estableceremos los siguientes niveles:

- Pruebas escritas periódicas, con supuestos prácticos y preguntas cortas o a desarrollar, en las que el alumnado demuestre que alcanza los objetivos propuestos, teniendo cuidado en los siguientes aspectos: nivel de conceptualización, procesos de análisis y síntesis, crítica constructiva, juicio de la realidad y opiniones

En caso de no superar dichas pruebas, se realizará al alumno otra serie de pruebas donde puedan recuperar al final de cada evaluación sobre los contenidos no superados, cuya calificación será la definitiva para la evaluación de la convocatoria ordinaria, junto con los demás instrumentos de evaluación.

- Mediante la observación del alumno, junto a los resultados de las actividades, como pueden ser: debates, interés demostrado en la participación, preguntas orales, etc; se verá una visión de las dificultades y progresos de cada caso. Todo ello se irá evaluando día a día, con las anotaciones de la profesora y siempre informando al alumno sobre su proceso de aprendizaje.

Asimismo, contemplamos en el proceso la existencia de elementos de autoevaluación y coevaluación que impliquen al alumnado en el proceso.

- Trabajos y actividades solicitados por la profesora.

No hay que olvidar que es posible la modificación de los criterios de calificación para los alumnos con necesidades educativas especiales, si fuera necesario.

Es importante que tengan claro cómo se les va a evaluar cada uno de estos aspectos y en qué momento.

Los procedimientos se evaluarán mediante las clases prácticas llevadas a cabo en el aula-taller de restaurante y bar.

Cuándo y Cómo se va a Evaluar:

Las pruebas escritas se realizarán a lo largo del curso, y atenderá a los contenidos



de las unidades de trabajo que corresponda. Los trabajos individuales y en clase se evaluarán en las fechas indicadas por la profesora.

12.1.1. Procedimientos e instrumentos de la dimensión "evaluación continua".

Los procedimientos se evaluarán por una parte, mediante diferentes pruebas prácticas realizadas antes de finalizar de cada trimestre. Ésta se realizará en el aula-taller de restaurante y constará de los procedimientos llevados a cabo durante el proceso de los servicios. Por otro lado se evaluará al alumno después de cada servicio el trabajo en equipo y la resolución de problemas en el taller.

La nota final de cada trimestre será la media ponderada.

La nota final del módulo será la media entre los tres trimestres. En caso de no superar el trimestre el alumno realizará una prueba o varias de recuperación de dicho trimestre no superado. La media de los tres trimestres deberá ser de 5 o superior para superar el módulo.

Para poder superar este módulo, el alumno deberá dominar los contenidos mínimos exigibles (alcanzar los Resultados de Aprendizaje).

Al iniciar el curso se realiza una Evaluación Inicial o Evaluación "0" para valorar las necesidades del alumnado y adaptar la programación al grupo. Desde este momento se debe tener en cuenta que la evaluación debe ser individualizada y continua (pues el aprendizaje es un proceso continuo).

Para obtener la calificación se tendrá en cuenta la adquisición por parte del alumnado de los objetivos generales y de las competencias profesionales, personales y sociales asociados al módulo, así como, de los objetivos específicos basándonos en los criterios de evaluación.

Al ser un Módulo Formativo de segundo curso existen dos Evaluaciones Formativas, en diciembre y en marzo7abril. Durante el proceso de enseñanza y aprendizaje se realizarán diferentes actividades que servirán como instrumentos de evaluación. Cada actividad irá relacionada con unos criterios de evaluación y estos a su vez se relacionarán con las competencias profesionales, personales y sociales.

Si no se supera un Resultado de Aprendizaje se propondrán actividades alternativas similares a las realizadas relacionadas con los Criterios de Evaluación en los que sea



necesario trabajar más.

El periodo de entrega o realización de estas actividades será:

- Actividades de recuperación de la primera evaluación: primera y segunda semana de la segunda evaluación.
- Actividades de recuperación de la segunda evaluación: Antes de finalizar el mes de marzo.

La Evaluación Final de junio dará la posibilidad de superar el módulo a aquellos alumnos/as que no lo hayan hecho hasta marzo, pero también subir nota para el resto de alumnos/as.

Se calificará al alumnado mediante notación numérica de 0 a 10.

La calificación será un número entero del 0 al 10, con 2 decimales, la nota obtenida será redondeada al entero más próximo, excepto si se encuentra entre 4,50 y 4,99 que se considerará un 4.

El alumnado sorprendido/a copiando en un examen o con un comportamiento inadecuado, se le retirará y tendrá una nota de 0 en el mismo.

Una vez iniciadas las pruebas, el alumnado que llegue con retraso, no podrá acceder a realizar las mismas.

Obtendrán una calificación negativa de 0 aquellos trabajos, tareas, proyectos entre otros, que no se entreguen en tiempo y forma según indicaciones del profesorado.

Los contenidos calificados como NO EVALUADOS (N.E) ponderarán como un 0 a la hora de realizar la calificación media final de los resultados de aprendizajes de dicha evaluación parcial.

12.1.2. Procedimientos e instrumentos de la Dimensión "pruebas programadas".

12.2. Criterios de calificación.

12.2.1. Criterios de calificación final (Por Resultados de Aprendizajes o por trimestres)

La calificación final del módulo será el resultado de calcular la media aritmética o media ponderada del primer, segundo y tercer trimestre, una vez realizada la



actualización de las mismas derivadas del proceso de evaluación ordinaria y del proceso de recuperación (en su caso) desarrollado (marcar y rellenar según proceda).	
	Media aritmética (1er trimestre 33'3%, 2º trimestre 33'3 y 3er trimestre 33'3%)
	Media ponderada (1er trimestre __%, 2º trimestre __% y 3er trimestre __%)
X	Media ponderada de los Resultados de Aprendizaje desarrollados durante el curso

12.2.2. Criterios de calificación por resultados de aprendizajes o trimestres

La calificación del alumnado para cada resultado de aprendizaje se obtendrá a partir de la media ponderada de las calificaciones obtenidas a partir de los diferentes instrumentos de evaluación indicados y en función del % asignado en el apartado 5 de la programación.

Las calificaciones asociadas a las evaluaciones parciales (“trimestrales”) se obtendrán a partir de la media ponderada de los instrumentos de evaluación asociados a los resultados de aprendizaje desarrollados durante ese período. De ningún modo debe entenderse que la calificación del módulo profesional puede obtenerse de realizar media de estas calificaciones parciales, las cuales son meramente informativas del proceso de enseñanza-aprendizaje.

La calificación final del módulo profesional se obtendrá a partir de la media ponderada de las calificaciones obtenidas en los diferentes resultados de aprendizaje.

Teniendo en cuenta la importancia de cada uno de los resultados de aprendizaje para alcanzar las competencias y objetivos generales del ciclo formativo, se prevén los siguientes.

PONDERACIÓN DE LOS RA			
Resultados de Aprendizaje	Unidades Didácticas	PESO	TRIMESTRE
RA1	UT1, UT2, UT3, UT4, UT5	25%	1º
RA2	UT6, UT7, UT8, UT9 y UT10	25%	1º
RA3	UT11, UT12 y UT13	25%	2º



RA4	UT14, UT15 y UT16	25%	2º
TOTAL		100%	

Para que el alumno/a sea calificado, es necesario que haya realizado todas las tareas y ejercicios propuestos en la evaluación. De no ser así su calificación quedará pendiente de la finalización de las citadas tareas.

Las memorias de prácticas, trabajos, exposiciones, actividades en general han de ser entregadas en el plazo estipulado de no ser así no serán evaluadas y serán entregadas en el Programa de Refuerzo de Aprendizaje.

Las calificaciones parciales se obtendrán a partir de la media entre los resultados de aprendizaje del trimestre. Se considera superada una evaluación parcial a partir del 5 sobre 10. No podrán considerar aprobado el trimestre si la media de todas ellas no supera el 5.

En el caso de la no consecución de un RA en el periodo ordinario el alumnado deberá realizar un examen de recuperación programado por el profesor al final de cada trimestre y en el caso de no superarlo, deberá ir a los exámenes finales de recuperación en el mes de junio.

La calificación final se obtendrá a partir de la media ponderada de las calificaciones obtenidas en los diferentes RA que conforman el módulo profesional.

En cuanto a las pruebas escritas, para su corrección será indispensable que aparezcan nombres y apellidos, que se respeten márgenes y que la letra sea clara y legible.

En caso de que se compruebe la copia o intento de copia por parte del alumnado, el alumno deberá asistir a la evaluación final FP mediante los procedimientos estipulados en el punto

Con respecto a actividades, trabajos y prácticas no se admitirán aquellos que estén copiados directamente de Internet, de cualquier otra fuente bibliográfica o de otro alumno.

Con carácter general no se repetirán exámenes ni se harán recuperaciones, ante algún caso excepcional se podrá repetir un examen previa consulta al Equipo Educativo, la decisión de este órgano será inapelable.

Las actividades complementarias son obligatorias, para la evaluación de dichas actividades se realizará una memoria referida a dicha actividad.

En el caso de que un instrumento de evaluación asociado a uno o varios CE no pudiera ser realizado el peso de la nota se repartirá de forma equitativa entre cada uno de los otros instrumentos del RA o de la Unidad de Trabajo.

12.2.3. Criterios de calificación de los procesos de recuperación trimestrales



(opcional)

12.2.4. Enseñanzas de FP. Programa de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA).

Al inicio de ese periodo de recuperación/mejora la profesora entregará a cada alumno/a el Plan Individualizado de Recuperación que recogerá:

- RA y CE no superados/ mejorables.
- Plan de trabajo.
- Momentos e instrumentos de evaluación.
- Criterios de calificación.
- Horario y calendario
- Información de la obligatoriedad de asistir a las clases de ese periodo

Cuando un alumno/a no supere algún módulo profesional en la primera convocatoria, se establecerá un Programa de Refuerzo de Aprendizajes No Adquiridos, que tendrá lugar posteriormente a la evaluación.

Se realiza para aquellos alumnos que obtienen calificaciones negativas durante el proceso de enseñanza. Bien porque no superan una evaluación, o bien porque no superan el módulo completo. Este plan de recuperación consiste en crear un conjunto de actuaciones que den respuesta a las necesidades de apoyo del alumno o alumna.

TAREAS	FECHA DE ENTREGA PARA SU CORRECCIÓN
Ejercicios de cada unidad de trabajo o parte de esta.	En las fechas indicadas por la profesora.
Trabajos de investigación que favorezcan la asimilación de contenidos y contribuyan a alcanzar los objetivos.	
Prueba global de aquellas unidades no superadas	

12.2.5. Enseñanzas de FP. Programa de Mejora de las competencias (PMC)

Las actividades propuestas en este apartado contribuirán a complementar los contenidos de las diferentes unidades.



Se propondrán diferentes tipos de actividades para trabajar un mismo contenido dentro de cada unidad. De esta forma se pretende que todo alumno/a que lo desee pueda reforzar sus conocimientos y mejorar su calificación siempre y cuando realice las actividades y se puedan valorar de forma positiva.

Se enviarán actividades que permitan diferentes posibilidades de ejecución.

13. Medidas de atención a la diversidad

13.1. La forma de atención a la diversidad del alumnado.

El sistema educativo debe dar respuesta a las necesidades educativas de un colectivo de alumnos/as muy heterogéneo con diversas capacidades, intereses y motivaciones.

La Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación en Andalucía (LEA) en su artículo 113 (Principios de equidad) define alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE) como:

- Alumnado con necesidades educativas especiales debidas a diferentes grados y tipos de discapacidades personales de orden físico, psíquico, cognitivo o sensorial.
- Alumnado que por proceder de otros países o por cualquier otro motivo se incorpore de forma tardía al sistema educativo.
- Al alumnado con altas capacidades intelectuales.
- El alumnado que precise de acciones de carácter compensatorio.

La atención a la diversidad consiste en adecuar o adaptar la programación a la diversidad de los alumnos/as. Esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de resultados de aprendizaje, contenidos básicos o criterios de evaluación que afecten a la adquisición de la competencia general del título.

Se establecerán actividades que promuevan la inclusión del alumnado tales como: Refuerzo positivo en los logros que favorezca la autoestima personal.

Trabajo cooperativo para fomentar la colaboración entre alumnado con mayor nivel de conocimientos con los que presentan un nivel más bajo incluyendo alumnos/as con diferentes nacionalidades.

Para los alumnos/as que necesiten mejorar competencias, con ritmos más lentos de aprendizaje en los contenidos de la materia se realizarán actividades de refuerzo y apoyo tales como: Sesiones de resolución de dudas previas a los exámenes.



Repetir actividades para los alumnos/as con bajo nivel de conocimiento.

Realización de esquemas y resúmenes de los contenidos mínimos de las unidades didácticas.

Apoyo con ejercicios específicos a partir de las dificultades encontradas.

Prestar un apoyo individualizado en algún momento de la clase o durante la realización de ejercicios y actividades.

Proponer actividades para casa que sirvan de apoyo.

En los Programas Específicos el 100% del alumnado presenta Necesidades Educativas Especiales con una Diversidad Funcional reconocida mediante un certificado de discapacidad para los que se llevará a cabo una adaptación curricular no significativa o de acceso al currículo; es decir no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procedimientos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba como por ejemplo, oral en lugar de escrita).

Este, es un grupo de Programa Específico de Formación Profesional Básica, hay que decir que las ADAPTACIONES CURRICULARES NO SIGNIFICATIVAS son las que más frecuentemente se aplican en el aula, y diferenciamos entre las realizadas en los elementos de acceso al currículo y aquellas que afectan a los propios elementos del currículo.

Las adaptaciones de acceso al currículo afectan a la provisión de recursos espaciales, materiales o de comunicación que van a facilitar que algunos alumnos/as con necesidades educativas especiales puedan desarrollar el currículo ordinario o, en su caso, currículo adaptado. Algunos ejemplos son: situar a un alumno/a con dificultades de visión o audición a una determinada distancia de la pizarra o del profesor/a, mesas regulables en altura para facilitar su utilización por alumnos/as en sillas de ruedas, etc.

Las adaptaciones de los elementos del currículo incluyen aquellas modificaciones que se realizan en los agrupamientos de alumnos/as, en la metodología, en las actividades y en las técnicas e instrumentos de evaluación, para responder a las necesidades de cada alumno/a. No afectan a los objetivos ni a los contenidos. Algunos ejemplos de éstas últimas son: situar al alumno/a en los grupos en los que mejor pueda trabajar con sus compañeros, para alumnos/as con dificultades de expresión oral sustituir una prueba oral por otra gráfica o escrita, introducir metodología específica para trabajar determinados



contenidos etc.

La metodología específica que se podrá adaptar según las necesidades en este grupo/clase podrá ser concretamente:

- o Actividades en grupo para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos con mayor nivel de conocimientos con los que presenten un nivel más bajo.
- o Actividades en grupo con el fin de promover la igualdad y facilitar la adaptación al entorno y al grupo, implicando al alumnado en el proceso formativo propio y de sus compañeros/as.
- o Adaptación del formato de las actividades, pruebas escritas, etc., pudiendo realizarse por ejemplo verbalmente.
- o Facilitar transcripciones de la exposición oral de la profesora para alumnos/as con problemas de audición.
- o Diseño de actividades alternativas, con distinto nivel de profundidad, o actividades complementarias para afianzar contenidos no dominados, con especial interés en los mínimos exigibles.
- o Actividades específicas de recuperación a realizar a lo largo de las evaluaciones siguientes. Estas actividades pueden ser: cuestionarios más específicos, análisis y solución de casos prácticos, trabajos, exposiciones, etc.

Toda la adaptación que se le pueda hacer al alumno deberá ser aprobada por el equipo educativo y por el departamento de orientación del centro.

13.2. Proceso de recuperación trimestral durante el curso. (Sólo en caso de haber rellenado el punto 12.2.3.)

13.3. Enseñanzas de FP. Programa de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA).

Se indica en el 12.2.4



13.4. Enseñanzas de FP. Programa de Mejora de las competencias (PMC)
Se indica en el 12.2.5

14. Vías de comunicación para el desarrollo de la actividad lectiva presencial ordinaria y/o de recuperación.

La vía prescriptiva de comunicación con el alumnado y sus familias y, en su caso, para el desarrollo de la actividad lectiva ordinaria presencial, la constituye la aplicación Séneca, concretamente el cuaderno del profesor/a; junto con el correo electrónico. Pudiéndose adoptar vías metodológicas prioritarias y/o complementarias y alternativas para el citado desarrollo lectivo que se detallan a continuación.

14.1. Vías metodológicas prioritarias y/o complementarias de desarrollo de la actividad lectiva y/o de recuperación no presencial (marcar las que se van a utilizar, una o varias).

	Plataforma “Moodle Centros” de la Consejería de Educación y Deportes. (prioritaria)
X	Plataforma Moodle de nuestro Centro (alojada en servidor de contenidos) de la Consejería de Educación.
	Correo electrónico de Centro dominio “unilabma” y vinculado a la plataforma G. Suite para Educación.
x	x Aplicaciones vinculadas a la plataforma G. Suite del Centro, con correo “unilabma”, tales como: “Classroom”, Drive, Meet, etc. En el
	A través del teléfono móvil del alumno y/o familiar (con comunicación previa y autorización parental)
	Otras (especificar):

14.2. Vía alternativa de desarrollo de la actividad lectiva y/o de recuperación no presencial para el alumnado que no pueda disponer de medios informáticos para el desarrollo de las sesiones telemáticas y/o por presentar n.e.e. (marcar si se van a utilizar).

x	Envío al domicilio del alumno/a de actividades de enseñanza y aprendizaje en papel a través de la oficina virtual de Correos, mediante archivo “pdf” enviado a la Secretaría del centro para su gestión postal.
	Otras (especificar):

15. Evaluación Docente

Se observará:

Por el índice de éxito de los alumnos y alumnas en su proceso de evaluación

Siempre que, por su parte, se den condiciones de asistencia, interés y trabajo, acordes con el proceso de enseñanza-aprendizaje. En caso de fracaso mayoritario, se retomará el o los temas donde se haya producido, para subsanar las posibles deficiencias.

Por la valoración del alumnado.

Se pedirá al alumnado, considerando su madurez, que realice una evaluación de esta práctica docente, al



final de cada curso, a través de un cuestionario confeccionado por el departamento.

En este cuestionario, anónimo, el alumnado valorará:

- Información recibida sobre criterios de evaluación y calificación
- Metodología y recursos de las exposiciones teóricas
- Metodología y recursos de las actividades prácticas
- Interés y organización de las actividades complementarias
- Diseño y eficacia de las actividades de recuperación
- Transmisión de actitudes y valores para la inserción laboral
- Valoración general de las expectativas conseguidas o no

Propuestas de mejora

	A través de la Plataforma “Moodle Centros” de la Consejería de Educación y Deportes (se recomienda).
X	A través de la aplicación MEET vinculadas a la plataforma G. Suite del Centro, con correo “unilabma” (se recomienda).
	A través del teléfono móvil del alumno y/o familiar (con comunicación previa y autorización parental)
	Otras (especificar):