



PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

CURSO ACADÉMICO: 2023/2024

MÓDULO: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

DEPARTAMENTO: HOSTELERÍA Y TURISMO

PROFESOR: ROSALIA SABATER

CICLO GRADO MEDIO: SERVICIOS EN RESTAURACIÓN

CURSO: PRIMERO

ÍNDICE

Contenido

| | |
|--|----|
| | 2 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO A LOS QUE CONTRIBUYE A ALCANZAR EL MÓDULO. 4 | |
| 3.LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL CICLO A LAS QUE CONTRIBUYE A ALCANZAR EL MÓDULO..... | 5 |
| 4.RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN | 5 |
| 5.PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS, CONTENIDOS, OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN | 6 |
| 6. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS | 13 |
| 7.CONTENIDOS TRANSVERSALES | 14 |
| 8. METODOLOGÍA | 15 |
| 9. EVALUACIÓN..... | 18 |
| 10. PLAN DE RECUPERACIÓN DE APRENDIZAJES NO ADQUIRIDOS | 21 |
| 11. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS | 23 |
| 12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES | 23 |
| 13. LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD: ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO | 24 |

1. INTRODUCCIÓN.

Esta programación está dirigida al alumnado del I.E.S. Sierra Blanca que cursa el C.F.G.M. de Servicios en Restauración.

El módulo profesional de “Técnicas de comunicación en restauración” se integra en el currículo del 1º curso del C.F.G.M de Servicios en Restauración, que en este centro se imparte en la modalidad de oferta completa.

- Duración del ciclo formativo: 2000 horas
- Duración del módulo profesional: 64 horas (2 horas semanales)
- Código: 0155.

Normativa correspondiente al ciclo formativo de grado superior de dirección de servicios de restauración.

El ciclo en el que se imparte el módulo se regula por la siguiente normativa:

- REAL DECRETO 1690/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Servicios en Restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Orden de 9 de octubre de 2008, por la que se desarrollará el currículo correspondiente al título de Técnico en Servicios en Restauración..
- de Servicios en Restauración

Contextualización:

Tal como establece la Ley 17/2007 de Educación de Andalucía en su capítulo V, artículo 68, “*la Consejería competente en materia de educación establecerá las medidas oportunas para adecuar la oferta pública de formación profesional a las necesidades del tejido productivo andaluz*”, las enseñanzas que se imparten en los centros deben adaptarse al entorno socioeconómico en que se sitúan. En el caso de los estudios que se incluyen en la rama de “Hostelería y Turismo”, el marco socioeconómico de Andalucía en general y de Málaga en particular, lo sitúan como un sector puntero dentro de las enseñanzas profesionales. El peso y la importancia del turismo en nuestra región, sobre todo en la provincia de Málaga, pionera y cabeza del sector turístico en Andalucía, hacen que estos estudios ofrezcan una salida profesional de primer orden a nuestro alumnado.

El constante aumento de viajes, la aparición de diferentes formas de comercializarlo, así como la importancia que adquiere la oferta gastronómica en el destino turístico tanto de la provincia de Málaga como de la Comunidad Autónoma de Andalucía y el resto de comunidades españolas, va unido a la necesidad de profesionalidad, tal como manifiestan todas las organizaciones y estudios referentes del sector.

Es necesario que el alumnado se pueda incorporar a un mercado en el que, además de posibilidades, se encuentren en situación de competitividad, habiéndose formado y preparado para su incorporación directa al mundo laboral, así como para asimilar futuros aprendizajes que tengan lugar en un contexto en el que las nuevas tecnologías lo hacen cada vez más dinámico.

Al tratarse de un ciclo formativo de grado medio, el alumnado al que nos dirigimos viene, en la mayoría de los casos alumnos/as de 16 a 20 años que han acabado la ESO, y un porcentaje menor de alumnos que han cursado Bachiller o de haber superado una prueba de acceso.

La mayoría del alumnado solo se dedica a los estudios, con casos muy reducidos de alumnos que combinen los estudios y trabajo, y en los casos en los que los combinan están trabajando en empresas del sector.

2. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO A LOS QUE CONTRIBUYE A ALCANZAR EL MÓDULO.

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

- Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo para conseguir su satisfacción.
- Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes, reconociendo las responsabilidades implicadas para asegurar una correcta atención de los mismos.
- Identificar las normas de calidad y seguridad alimentaria de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a los procesos de producción y/o prestación de servicios, para evitar daños en las personas y el medioambiente.
- Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de producción.

- Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos, para la innovación y actualización en el ámbito del trabajo.
- Reconocer su derecho y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadanos democráticos.
- Reconocer e identificar las posibilidades de negocio analizando el mercado y estudiando la viabilidad, para la generación de su propio empleo.

3. LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL CICLO A LAS QUE CONTRIBUYE A ALCANZAR EL MÓDULO.

La normativa estatal recoge las competencias profesionales, personales y sociales de este título. A continuación, se indican a las que contribuye este módulo

- Desarrollar las actividades de servicio y atención al cliente, aplicando las normas básicas de protocolo, adecuándose a los requerimientos de éstos y teniendo en cuenta la estandarización de los procesos para conseguir su satisfacción.
- Atender sugerencias y solucionar las posibles reclamaciones efectuadas por los clientes dentro del ámbito de su responsabilidad.
- Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

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

2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
3. Aplica el protocolo en restauración, relacionado todo tipo de servicio prestado con el diseño y organización del mismo.
4. Atiende de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales, reconociendo y aplicando el protocolo de actuación.

5. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS, CONTENIDOS, OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

UNIDAD DIDÁCTICA 1: COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

En esta unidad didáctica se presentarán al alumno los conocimientos básicos sobre la comunicación e información en general, imprescindibles para afrontar con éxito el estudio de las demás unidades didácticas.

CONTENIDOS

La importancia de la comunicación: concepto y elementos

El proceso de comunicación: barreras

Barreras internas

Barreras externas

Tipos de comunicación

Por el medio empleado

Por la dirección

Comunicación verbal: estudio especial de la comunicación telefónica

La voz

El lenguaje

Estudio especial de la comunicación telefónica

Comunicación no verbal

La expresión facial

La mirada

La sonrisa

La proximidad

La postura

Los movimientos de las manos

Apariencia personal: imagen

Comunicación escrita: documentación básica vinculada a la prestación de servicios

Recomendaciones para crear una comunicación escrita eficaz
Modelos de documentación

Estilos de comunicación

Aptitudes y actitudes relacionadas con la comunicación: atención al cliente

Escucha activa
Asertividad
Empatía

OBJETIVOS

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

- Conoce los principales componentes de un proceso de comunicación. Distingue los distintos tipos de comunicación.
- Conoce los diferentes estilos de comunicación.
- Conoce las distintas aptitudes y actitudes relacionadas con la comunicación.

UNIDAD DIDÁCTICA 2: LA CALIDAD Y EL SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

En esta unidad didáctica el alumnado conocerá la importancia que tiene el cliente en un sector como el de la restauración.

Se abordará un estudio de los diferentes tipos de clientes existentes de acuerdo con diferentes características. También se estudiarán las diferentes normas de cortesía y tratamiento, y cómo todo eso sirve para orientarse hacia la calidad en el servicio en la atención al cliente.

Finalmente se explicará la venta en el sector de la restauración, analizando las técnicas y proceso de ventas, las cualidades, aptitudes y funciones que debe tener un buen profesional de las ventas. Todo ello para lograr la fidelización del cliente.

CONTENIDOS

El cliente

Tipología general de clientes

Tratamiento y normas de cortesía: clientes con discapacidad

Técnicas de venta en restauración

La venta sugestiva

Merchandising

Método AIDA

El vendedor: cualidades, aptitudes y funciones

Aptitudes del vendedor

Cualidades personales

Habilidades de venta

Aptitudes negativas del vendedor

El proceso de venta

Tanteo

Acercamiento

Presentación

Tratamiento de objeciones

Cierre

Seguimiento

La fidelización del cliente

Pasos para conseguir la fidelización del cliente

Causas de fidelidad

Satisfacción y expectativas del cliente

OBJETIVOS

- Identificar los diferentes tipos de clientes y aplicar las técnicas de tratamiento y cortesía adecuadas para cada uno de ellos.
- Apreciar las ventajas de lograr ser buenos vendedores dominando las técnicas de venta.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

- Conoce los diferentes tipos de clientes y utilizará el tratamiento y las normas de cortesía adecuadas a cada caso.
- Distingue las diferentes técnicas de venta que existen en restauración.
- Sabe desarrollar un proceso de venta aplicando las cualidades y aptitudes que se requieren de un vendedor profesional.

UNIDAD DIDÁCTICA 3: ATENCIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

En esta unidad se inicia el estudio de la calidad como ventaja competitiva. Para ello se enseñarán los conceptos de reclamación, queja y sugerencia.

Se aprenderá a gestionar reclamaciones, quejas y sugerencias, siguiendo los procedimientos establecidos para ello y conociendo la legalidad y documentación que es aplicable.

CONTENIDOS

Concepto de calidad: modelos de sistemas de calidad

Modelos de sistemas de calidad

Sistema de Calidad Turístico Español (SCTE)

Modelo ISO 9001:2000

Modelo EFQM

Diferencias entre reclamaciones, quejas y sugerencias

Sugerencias

Quejas

Reclamaciones

Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones

Factor clave: la actitud del personal

Pasos para atender correctamente una reclamación

Comportamiento y actitud ante las reclamaciones

Exteriorizar la escucha: implicación en el tratamiento de las reclamaciones

Lo que nunca debe hacerse en el tratamiento de reclamaciones

Estudios que miden el grado de satisfacción del cliente: conclusiones

Documentos necesarios o pruebas en una reclamación

Norma ISO 10002

Vías para reclamar

Sistema arbitral de consumo

La mediación

Otras vías de solución

Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones

Programa de tratamiento de reclamaciones

Protección del consumidor y el usuario en España y en la Unión Europea

Protección del consumidor en la Unión Europea: evolución y situación actual.

Protección del consumidor en España

Normativa de las comunidades autónomas

OBJETIVOS

- Conocer la importancia de las quejas y reclamaciones como medio de lograr un sistema de calidad total.
- Identificar los diferentes tipos de técnicas y procedimientos para su tratamiento.
- Conocer la documentación o pruebas para reclamar y saber utilizar las nuevas tecnologías para el tratamiento de las quejas y reclamaciones.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

- Conoce el sistema a seguir para tratar una reclamación, una queja o una sugerencia.
- Distingue los documentos que son precisos para reclamar y sabe aplicar la legislación correspondiente.
- Conoce los derechos del consumidor y usuario tanto en España como en la Unión Europea.



UNIDAD DIDÁCTICA 4: APLICACIÓN DEL PROTOCOLO EN LA RESTAURACIÓN

ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

En esta unidad se profundizará en la utilización del protocolo en el sector de la restauración. Se introducen conceptos fundamentales, que sería muy importante que los alumnos y alumnas asimilasen correctamente, porque van a tener mucha utilidad personal y laboral. Los contenidos de esta unidad son muy prácticos y su enseñanza se puede realizar a través de ejercicios prácticos en grupos y también haciendo búsquedas en Internet, que hará más amena su asimilación.

CONTENIDOS

Definición y elementos del protocolo en restauración

Tipos y objetivos de los actos protocolarios

Tipos de protocolo

Objetivos del protocolo

Organización de un acto protocolario

Los actos y su preparación

Partes del acto protocolario

Tipos de presidencias en los actos protocolarios

Sistemas de colocación de presidencias

Tipos de mesas

Sistemas de organización de los invitados

Sistema cartesiano

Sistema de las agujas del reloj

Salones y comedores

Documentación del acto a organizar

Invitaciones complementarias a un acto

Sistemas de indicación del protocolo

Tratamientos

Protocolo de banderas

La bandera de España

Otras banderas

Colocación de banderas

Banderas de otros países

4.7.5 Bandera de la Unión Europea

4.7.6. Ordenaciones mixtas

Valoración de la imagen corporativa

Componentes de la imagen corporativa

Identidad corporativa



OBJETIVOS

- Conocer los diferentes tipos de actos protocolarios y saber organizarlos.
- Saber elaborar la documentación protocolaria de un acto.
- Conocer la ubicación correcta de personas, elementos y símbolos en los actos protocolarios.
- Distinguir los tipos de presidencias y sistemas de organización de invitados.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

- Sabe qué es el protocolo y los demás conceptos relacionados con él.
- Sabe colocar cualquier tipo de presidencia en diferentes tipos de actos protocolarios.
- Sabe situar a los invitados a un acto utilizando adecuadamente los criterios de precedencia.
- Puede organizar un acto protocolario y elaborar la documentación necesaria.
- Conoce lo que es la imagen corporativa y su importancia en el sector de restauración.

6. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS.

Unidad 1 - 16 HORAS - 1ª EVALUACIÓN.

Unidad 2 - 16 HORAS - 1ª y 2ª EVALUACIÓN

Unidad 3 - 14 HORAS - 2ª EVALUACIÓN.

Unidad 4 - 18 HORAS - 3ª EVALUACIÓN.

TOTAL: 64 horas. (2 horas/semana)



7. CONTENIDOS TRANSVERSALES.

Además de los contenidos propios del Módulo, deberán incluirse para la EDUCACIÓN EN VALORES y la ATENCIÓN A LA CULTURA ANDALUZA, según se establece en la Ley 17/2007 de educación en Andalucía (art.39 y 40) contenidos y actividades relacionados con:

Educación moral y cívica: El fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y de las libertades y los valores que preparan al alumnado para vivir en una sociedad libre y democrática. El conocimiento y el respeto a los valores recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.

Educación del consumidor: Consumo responsable y conocimiento de los derechos del consumidor.

Educación para la salud: hábitos de vida saludable y deportiva. Búsqueda de un adecuado bienestar físico y mental para sí y para los demás. También la salud laboral y la educación sexual que promueva una vida sexual segura y responsable.

Educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos: La superación de las desigualdades por razón del género y la valoración de la aportación de las mujeres al desarrollo de nuestra sociedad y al conocimiento acumulado por la humanidad.

Educación ambiental: Cuidado con el medio ambiente.

Coeducación: se aplicará en el Desarrollo de las actividades que implican un trabajo en equipo.

La idoneidad del tratamiento de los temas transversales no se realiza únicamente impregnando o elaborando unidades didácticas en torno a temas transversales. La justificación de su tratamiento puede estar determinada por el momento en el que se desarrolla dicha unidad didáctica, que puede coincidir con un día mundial o nacional. Algunos de ellos son los siguientes:

- Día Mundial del Turismo: 27 de septiembre.
- Día internacional de Erradicación de la Pobreza: 17 de octubre.
- Día Internacional contra la violencia de género: 25 de noviembre.
- Día Internacional de las Personas Discapacitadas: 3 de diciembre.



- Día de los Derechos Humanos: 10 de diciembre.
- Día escolar de la no violencia y la paz: 30 de enero.
- Día del Consumidor: 1 de marzo.
- Día internacional de la Mujer: 8 de marzo.
- Día del Libro: 23 de abril.
- Día Mundial sin tabaco: 31 de mayo.
- Día Mundial de Internet: 17 de mayo.
- Día Mundial del Medio ambiente: 5 de junio.

Con carácter general se incidirá en todos los contenidos transversales a lo largo de las diferentes unidades como herramienta en el campo de la restauración.

8. METODOLOGÍA.

La Formación Profesional requiere una metodología didáctica que se adapte a los fines de adquisición de capacidades y competencias, a las características de los alumnos y a la naturaleza del Ciclo Formativo que se aprende, para que el alumno pueda construir su propio aprendizaje.

Se emplearán diferentes métodos que ayuden y contribuyan al aprendizaje, de acuerdo con los principios del nuevo sistema educativo. Se fomentará una metodología creativa, teniendo en cuenta los planteamientos del alumnado; una metodología activa y participativa en donde el alumnado sea el eje de su propio proceso de enseñanza-aprendizaje.

Primará una metodología activa, basada en los procesos de creatividad y análisis. A partir de ellos se motiva la asimilación conceptual, y por ende la actitudinal.

La orientación por la que se ha optado para esta materia, requiere la utilización de recursos educativos basados en la relación entre la escuela y el entorno socioeconómico que permitan la integración de la actividad económica y profesional en la práctica educativa, mediante la investigación de aquella con finalidades comprensivas, orientadoras y procedimentales.

La aproximación a los contenidos de la materia es deseable que se realice partiendo de hechos concretos, observaciones, experiencias y vivencias personales sobre realidades próximas. Este enfoque facilita en primer lugar la motivación e interés por los contenidos y actividades propuestas. Además, el análisis concreto de una realidad (ej. la el análisis de la gestión de redes



sociales de diferentes establecimientos de restauración, teniendo en cuenta que las RRSS son hoy un instrumento de comunicación más entre el establecimiento y la clientela) y su aprendizaje significativo posibilitarán la abstracción de conceptos y las generalizaciones a las que se pretende llegar, superando las actitudes de distanciamiento que el alumno pudiera presentar previamente.

En consecuencia, el tratamiento de los contenidos de la materia requiere una adaptación a la realidad local y autonómica en que se desarrolla.

En relación con la metodología de aprendizaje y la organización de actividades conviene resaltar su carácter activo y participativo. Su concreción puede presentar una amplia variedad de simulaciones y situaciones que potencien y desarrollen el trabajo en equipo y la elaboración y puesta en práctica de los proyectos realizados por el propio alumnado.

El alumnado debe desarrollar y utilizar sus propios recursos y, a la vez, aprender a trabajar en equipo y adaptarse el mismo. Una parte importante de las actividades se realizarán en equipo, organizando grupos de varias personas que se distribuirán responsabilidades y tareas e irán desarrollando los trabajos según las pautas proporcionadas por el profesor.

La relación con los agentes exteriores a la comunidad educativa (empresas, profesionales, instituciones, entidades, etc.) persigue, familiarizar al alumnado con éstos en tanto que representantes de la vida activa. Por tanto, su inclusión en el proceso de aprendizaje conlleva, además de las finalidades propias de la materia, el desarrollo de actitudes y comportamientos más maduros de los alumnos en sus relaciones interpersonales y con las empresas.

El fomento de actitudes libre de prejuicios y el esfuerzo de la igualdad de oportunidades debe hacerse desde la propia dinámica del grupo clase, corrigiendo las actitudes de discriminación que puedan presentarse y estimulando los valores de cooperación e igualdad desde la propia práctica educativa. Ello implica:

- La actuación del profesorado como persona motivadora e inductora de los alumnos/as. En esta situación el papel del profesor es doble: como motivador de actividades, siempre que sea de tipo coordinador y no impositivo; y como docente, que informa y guía en la búsqueda de conocimientos.
- Una actitud del profesorado que no produzca modelos discriminatorios y estereotipados, tanto en el lenguaje como en las orientaciones y pautas de actuación que proporcione.
- Una metodología de trabajo favorecedora de la participación igualitaria de todos los alumnos en los equipos de trabajo.

El entorno socioeconómico es un recurso externo al centro educativo, accesible y motivador para el alumnado. Las posibilidades que ofrece son distintas según las características y la estructura económica de cada zona y, por tanto, la materia debe organizarse respondiendo a ellas. El objetivo prioritario es la aproximación a la realidad local, pero cabe la posibilidad de ampliarla a ámbitos más generales en aquellos casos que se considere oportuno.



Los métodos a utilizar en el proceso de enseñanza-aprendizaje, estarán en función de la importancia del contenido o motivación de los alumnos, entre otros se proponen los siguientes:

- Expositivo.
- Dialogal.
- Activo.
- Participativo.
- Descubrimiento guiado.
- Trabajo por tareas.
- Trabajos en grupo.

Hay que tener en cuenta que este módulo, por su propia naturaleza, favorece la realización de prácticas en el aula, por lo que se realizarán diferentes juegos de comunicación, role plays, dinámicas en movimiento, etc. Se trata de aprender practicando situaciones que puedan darse en la vida real como por ejemplo, realizar una reserva, solucionar una queja o reclamación, o practicar la comunicación no verbal, la empatía o la asertividad.

Actividades de enseñanza-aprendizaje.

Son los instrumentos para alcanzar los objetivos y contenidos. Han de presentarse en un formato didáctico, estimulante. Son herramientas activas y ordenadas para llevar a cabo la enseñanza, siempre de forma estructurada y secuenciada. La siguiente clasificación recoge el tipo de actividades, en orden de realización, utilizadas en el desarrollo de las unidades didácticas, ejemplificando, para cada caso, con varias actividades para aclarar el concepto. Se abordan también las *actividades en Internet*.

- **Actividades de inicio:** Pretenden conocer los conocimientos previos del alumnado y favorecer un ambiente propio para el proceso de enseñanza de la unidad didáctica, pues sitúan al alumnado en el contenido de ésta. Estas actividades son, por ejemplo, lluvias de ideas, lectura y debate de noticias de prensa y de perfiles en RRSS, de documentos que se utilizarán en la unidad, realización del esquema de la unidad, etc.
- **Actividades de desarrollo:** Son las actividades para la construcción de los nuevos conocimientos; para la ampliación y reconstrucción del marco conceptual del alumnado. Aquí se incluyen todas las actividades de cálculo de magnitudes, de análisis crítico, de identificación y clasificación de elementos, de elaboración de diferentes documentos internos, de representaciones gráficas, etc.
- **Actividades de cierre:** Su finalidad es concienciar al alumnado en sus progresos y en cómo éstos se han producido, además de permitir que el docente detecte faltas de aprendizaje. Por ello se sintetizan los contenidos y se realizan esquemas con las ideas esenciales de la unidad didáctica. Es en este punto cuando se deben resolver también las últimas dudas que puedan surgir al alumnado.

- **Actividades de profundización y refuerzo:** Son las actividades que pretenden corregir las faltas de aprendizaje detectadas en las actividades de cierre o en cualquier otro momento. Deben provocar aprendizajes con estrategias y métodos diferentes a los ya utilizados.

- **Actividades de ampliación:** Se plantean al alumnado de forma opcional, dándole la posibilidad de ampliar sus conocimientos. Varían en función de la unidad didáctica, utilizando actividades como las de desarrollo y cierre pero más complejas y actividades en Internet.

* **Actividades en Internet:**

Uno de los principios generales de la metodología es que los contenidos se deben relacionar con el entorno. Por lo tanto, al programar un módulo profesional no se puede aislar a nuestro alumnado de una realidad como es la Sociedad de la Información en la que vivimos. Así pues, se hace imprescindible incluir actividades que se realicen utilizando como recursos el ordenador e Internet, siempre que sea posible teniendo en cuenta los medios TIC del centro.

9. EVALUACIÓN.

Normas generales.

. La evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será continua y se realizará por módulos profesionales.

. La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo.

. La evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparta cada módulo profesional del ciclo formativo, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.

Para establecer la calificación del alumnado se valorará el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación

y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título.

Para la obtención de la calificación global del módulo, se ponderarán las calificaciones obtenidas en cada uno de los RA, de acuerdo a las proporciones correspondientes:

| RESULTADO DE APRENDIZAJE | % de calificación |
|--------------------------|-------------------|
| RA 1 | 25% |
| RA 2 | 25% |
| RA 3 | 25% |
| RA 4 | 25% |

La orden de evaluación señala que el alumnado deberá alcanzar los RA correspondientes a cada módulo, con lo que será necesario obtener una **calificación igual o superior a 5 en cada RA** para poder superar el módulo. En la programación de aula se detallarán los criterios de evaluación correspondientes a cada RA así como su peso dentro de cada uno de ellos. Para poder aplicar los porcentajes de calificación establecidos, será necesario cumplir con las instrucciones contenidas en el enunciado de cada instrumento de evaluación empleado (plazos, contenido, presentación, etc.). Aquella prueba escrita, prueba oral, trabajo, actividad, etc., en la que se detecte indicios de plagio o copiado quedará automáticamente anulada.

La calificación final del alumno estará integrada por la suma ponderada de la calificación obtenida con los instrumentos de evaluación anteriores:

El alumno deberá superar los tres trimestres planteados para alcanzar los objetivos iniciales del módulo profesional. La nota final se obtendrá de la media de las tres evaluaciones.

A lo largo del curso académico, se realizará:

- Una sesión de evaluación inicial. Durante el primer mes desde el comienzo de las actividades lectivas, se realizará una evaluación inicial que tendrá como objetivo fundamental indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos del presente módulo. Esta evaluación en ningún caso conllevará calificación para el alumnado.
- Tres sesiones de evaluación parcial. La primera de ellas tendrá lugar a mediados del mes de diciembre, la segunda a mediados del mes de marzo, aproximadamente y la tercera a finales del mes de mayo.
- Una sesión de evaluación final. Con carácter general la fecha de la sesión de evaluación final se corresponderá siempre con la finalización del régimen ordinario de clase.

Tal y como recoge la orden de evaluación en su artículo 16, la evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza- aprendizaje. Dicha calificación se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales, considerándose positiva la igual o superior a 5 y negativas las restantes.

El alumnado que no supere el módulo mediante evaluación parcial, continuará con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase, que no será anterior al 22 de junio. Durante este periodo se realizarán actividades encaminadas a su recuperación, elaborándose un plan personalizado de recuperación para el alumnado en concreto.

Si tras la evaluación final, el alumnado no supera el módulo, tendrá que volver a cursar dicho módulo en el curso siguiente. El alumnado dispone de un total de 4 convocatorias para superar el módulo.

9.4 Criterios de calificación

Los **porcentajes para medir** el grado de consecución de los resultados de aprendizaje de referencia, así como la adquisición de las competencias y objetivos generales del título en cada una de las dos evaluaciones parciales de las que consta el curso se establecerán en base a dos parámetros:

- . Pruebas escritas: 0-60%
- . Actividades y/o trabajos: 0-100%

En cada una de las 4 unidades planteadas a lo largo de este módulo, se explicará al alumnado la distribución de estos porcentajes de calificación, según la temporalización de la misma, el contenido teórico-práctico a trabajar y la metodología utilizada en clase.

Para que se aplique la suma de dichos porcentajes, la media ponderada del apartado de pruebas escritas, así como del apartado de actividades y/o trabajos, deberá ser igual o superior a **5 puntos sobre 10** para que se pueda hacer la media ponderada con el resto de porcentajes que completen la evaluación total de cada unidad. Se considerará una evaluación superada cuando la suma de dichos porcentajes sea igual o superior a 5 puntos sobre 10. **Se deberán de superar todas las unidades del módulo de manera individual para aprobar.**

Las faltas de ortografía, teniendo en cuenta la importancia de una adecuada sintaxis y ortografía, se estima que sobre la nota final correspondiente al apartado que se esté evaluando (examen o actividad) se le restará al alumnado 0,15 por error cometido; hasta un máximo de 1 punto.

- Para que se aplique la suma de dichos porcentajes, En cada apartado de pruebas escritas así como del apartado de actividades y/o trabajos e ítems de competencias, deberá ser igual o superior a 5 puntos sobre 10.
- Se considerará una evaluación superada cuando la suma de dichos porcentajes sea igual o superior a 5 puntos sobre 10.
- Las faltas de ortografía, teniendo en cuenta la importancia de una adecuada sintaxis y ortografía, se estima que sobre la nota final correspondiente al apartado que se esté evaluando (examen o actividad) se le restará al alumnado 0,10 por error cometido; hasta un máximo de 1 punto.
- Las actividades y/o trabajos entregados fuera de plazo tendrán una calificación de 0.

9.6. Evaluación de la práctica docente.

La evaluación se efectuará de forma simultánea a la de los alumnos, analizando el índice de suspensos, la falta de participación o la apatía e investigando cuales pueden ser las causas.

Este análisis se realizará con la ayuda del alumno que tendrá que descubrirnos, a través de un cuestionario totalmente anónimo, donde se analizará por ejemplo, si el lenguaje utilizado en las explicaciones es demasiado técnico, aburrido, si el libro de texto no es lo suficientemente atractivo o las clases no son amenas, por lo que pierden la concentración.

10. PLAN DE RECUPERACIÓN DE APRENDIZAJES NO ADQUIRIDOS.

Convocatoria de evaluación parcial.

Se realizarán 3 evaluaciones parciales, una por trimestre.

Periodo de refuerzo de aprendizajes y mejora de las competencias.

Una vez realizadas las correspondientes evaluaciones parciales de las que consta el curso se determinarán y planificarán las actividades de refuerzo o mejora de las competencias, que permitan al alumnado la superación de los módulos profesionales pendientes de evaluación positiva o, en su caso, mejorar la calificación obtenida en los mismos.

La calificación final será la nota media de las parciales.

Convocatoria de evaluación final.

- En el caso de que el alumno no sea evaluado positivamente en la convocatoria de evaluación parcial, el profesor redactará un informe individualizado donde se explicitarán los resultados de aprendizaje que el alumno no ha adquirido, así como las actividades de enseñanza-aprendizaje y las pautas para conseguirlas en la evaluación final.
- Será el Equipo Docente quien decida si el alumno es propuesto para esta convocatoria. Si es propuesto, se evaluará siguiendo estos parámetros:
 - En la evaluación final el alumnado se examinará de todos los contenidos presentes en esta programación y no tan sólo de las unidades o trimestres no superados.
 - Se **realizará un plan recuperación** y se habilitará horas de clase semanal desde la finalización de las clases hasta la fecha de evaluación final, en la cual el profesor repasará los contenidos fundamentales del módulo y propondrá trabajos teóricos y actividades prácticas
 - Para obtener la nota final se realizarán las siguientes pruebas y se evaluará de la siguiente manera:
 - Primero, se entregará un dossier con todos los ejercicios realizados durante el curso y el plan de recuperación, siendo necesario para poder continuar con el proceso de evaluación.
 - Segundo, se realizará la prueba escrita práctica-teórica correspondiente al contenido completo del trimestre no superado.
 - El alumnado que en Mayo no haya superado alguna de las evaluaciones parciales, tendrá que asistir a clase hasta el fin del periodo lectivo, teniendo una última opción de recuperación de **MÓDULO COMPLETO** en la Evaluación Final.

- La nota mínima para aprobar será igual o superior a 5 puntos.

Introducción de notas en Séneca.

- Para el cálculo de la nota en cada una de las evaluaciones parciales no se tendrán en cuenta los decimales.
- Para el cálculo de la nota en la evaluación final, se hará media aritmética con las notas obtenidas en cada una de las evaluaciones parciales, teniendo en cuenta los decimales.
- Se redondearán las notas al alza a partir de 5 décimas. Ejemplo: 5,5 será un 6.

11. MATERIALES Y RECURSOS DIDACTICOS.

Se recomienda a los alumnos adquirir el siguiente libro: Técnicas de Comunicación. Editorial Paraninfo. (Usado como libro de texto de clase)

Además, se hará uso de los siguientes materiales y recursos didácticos:

1. Recursos instrumentales: equipos audiovisuales.
2. Recursos informáticos: equipos informáticos.
3. Recursos textuales, documentales e internet: webs, material y publicaciones específicas.
4. Cañón de vídeo.

12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

A lo largo del curso 2023/24 está prevista la visita a la Feria de Hostelería de Málaga en enero. Esta es una actividad que se realiza conjuntamente con todos los grupos de primer curso de los ciclos, para que puedan tener una visión de las novedades del sector, así como asistirá a charlas y conferencias.

13. LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD: ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO.

Para atender a la diversidad en los Ciclos Formativos las Adaptaciones Curriculares no significativas son las que más frecuentemente se aplican en el aula, que son aquellas en las que se adapta a las necesidades del alumnado la metodología, tipo de actividades, instrumentos y técnicas de evaluación, pero no puede afectar ni a los objetivos, ni a los contenidos ni los criterios de evaluación.

- Medidas ordinarias de atención a la diversidad:
 - Adaptaciones a los procedimientos didácticos y en las actividades:
 - Introducción de actividades complementarias de apoyo.
 - Modificación del nivel de complejidad en las actividades previstas.
 - Sesiones de resolución de repaso previas a los exámenes.
 - Agrupamiento con compañeros aventajados en actividades de trabajo de los alumnos en clase.
 - 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.
 - Se pondrán tareas de ampliación para subir nota destinadas al alumnado con mayor nivel o implicación.
 - Adaptaciones en la evaluación:
 - En el caso de que haya alumnado con discapacidad reconocida se podrá realizar una adaptación curricular no significativa: No se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procesos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba como por ejemplo, oral en lugar de escrita).
 - De los objetivos y contenidos:
 - Priorizando los contenidos básicos.
 - Secuenciando más pormenorizadamente un determinado contenido en que el alumno encuentre mayores dificultades.

Según la normativa, el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo dispone de cuatro convocatorias, una por curso escolar, para superar el módulo profesional, al igual que el resto del alumnado.

. 6. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS.

Unidad 1 - 16 HORAS - 1ª EVALUACIÓN.

Unidad 2 - 16 HORAS - 1ª EVALUACIÓN Y 2ª EVALUACIÓN.

Unidad 3 - 14 HORAS - 2ª EVALUACIÓN.

Unidad 4 - 18 HORAS - 3ª EVALUACIÓN.

TOTAL: 64 horas. (2 horas/semana)