

# **FORMACIÓN PROFESIONAL**

## **BÁSICA – COCINA Y**

## **RESTAURACIÓN**

**DEPARTAMENTO DE HOSTELERIA Y TURISMO**

IES Sierra Blanca

CURSO 2022/23

ANTONIO RODRÍGUEZ MAGRO.

PROGRAMACION DEL MÓDULO PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE (2)

CURSO 2º FP BÁSICA

### **ÍNDICE**

Introducción (3)

Objetivos generales de las enseñanzas de la Formación Profesional 4

Perfil profesional: Título profesional básico en cocina y restauración 5

Objetivos generales del ciclo 8

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación 10

Distribución temporal de las unidades didácticas 14

Unidad didáctica 1: Atención al cliente 14

Unidad didáctica 2: Venta de productos y servicios 15

Unidad didáctica 3: Información al cliente 16

Unidad didáctica 4: Tratamiento de reclamaciones 17

Contenidos transversales 20

Metodología 22

Evaluación 27

Actividades complementarias y extraescolares 32

Atención a la diversidad 32

Atención al cliente 3

Introducción

El sector de la hostelería tiene en España un enorme peso en la economía del país y

se augura un futuro cada vez más prometedor para esta industria; teniendo una gran

incidencia en la generación de empleos tanto indirectos como directos.

La restauración es un sector muy dinámico, en constante proceso de cambio, por tanto

demandas profesionales con gran capacidad de adaptación.

Los cambios en los hábitos de los consumidores configuran una clientela exigente que

reclama mayor calidad y personalización en los servicios de restauración. Por otro lado el

empleo de nuevas tecnologías aplicadas a los procesos de producción y servicios reduce los

tiempos que se emplean en los procesos manuales y permite al profesional llevar a cabo

un servicio más personalizado asumiendo actividades de relaciones públicas y venta.

Del análisis de esta realidad, se deriva la importancia que tiene para el perfil profesional la

adquisición de conocimientos acerca de los métodos de elaboración y conservación de los

diversos de alimentos y bebidas que se utilizan, así como los procedimientos de

asesoramiento y servicio.

La actual programación didáctica se ha elaborado con el objetivo de servir como

apoyo pedagógico al profesor que imparte el módulo profesional de Atención al cliente,

para ello se ha desarrollado la siguiente propuesta como punto de partida para el desarrollo

de su función docente en este módulo, basada en los criterios marcados en la ordenación

general de la Formación Profesional Básica.

En ella se incluyen y describen los materiales curriculares que establece el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para el Título Profesional Básico en Cocina y Restauración que establece las enseñanzas mínimas y los aspectos básicos del título que se derivan de esta normativa.

La programación de aula referente al módulo profesional de Atención al cliente, se desarrolla teniendo en cuenta los diferentes niveles de formación y las necesidades

#### Atención al cliente 4

específicas que pueda presentar el alumnado que accede a este módulo, así como al contexto sociocultural y tejido productivo del entorno en que se ubica el Centro educativo.

La distribución de esta programación didáctica parte de lo general a lo más concreto; así en primer lugar se indican los objetivos generales para éstas enseñanzas y el perfil profesional del módulo dentro de su título correspondiente (competencias, estructura, identificación y sus objetivos generales). A continuación se describen los objetivos generales del Ciclo formativo al que pertenece este módulo, pasando seguidamente a identificar y describir la estructura de propio módulo (objetivos y competencias que aporta al título, resultados de aprendizaje previstos y sus correspondientes criterios de evaluación). Así mismo, se cita la correspondencia que existe entre su contenido y las cualificaciones profesionales incluidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

En el siguiente apartado se detalla la distribución de los temas desarrollados en el libro: contenidos, objetivos, temporalización y criterios de evaluación, etc. Para finalizar se aportan una serie de orientaciones pedagógicas de carácter general.

#### Atención al cliente 5

##### Objetivos generales de las enseñanzas de Formación Profesional

Tal y como se dispone en el artículo 39 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo (LOE), en la nueva redacción dada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE), la Formación Profesional en el sistema educativo,

tiene por finalidad preparar al alumnado para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática, y permitir su progresión en el sistema educativo y en el sistema de formación profesional para el empleo, así como el aprendizaje a lo largo de la vida.

En su artículo 40, la citada normativa establece que la Formación Profesional en el sistema educativo contribuirá a que el alumnado consiga los resultados de aprendizaje que le permitan:

- a) Desarrollar las competencias propias de cada título de formación profesional.
- b) Comprender la organización y las características del sector productivo correspondiente, así como los mecanismos de inserción profesional.
- c) Conocer la legislación laboral y los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.
- d) Aprender por sí mismos y trabajar en equipo, así como formarse en la prevención de conflictos y en la resolución pacífica de los mismos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, con especial atención a la prevención de la violencia de género.
- e) Fomentar la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres, así como de las personas con discapacidad, para acceder a una formación que permita todo tipo de opciones profesionales y el ejercicio de las mismas.
- f) Trabajar en condiciones de seguridad y salud, así como prevenir los posibles

Atención al cliente 6

riesgos derivados del trabajo.

- g) Desarrollar una identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones a la evolución de los procesos productivos y al cambio social.
- h) Afianzar el espíritu emprendedor para el desempeño de actividades e iniciativas empresariales.

i) Preparar al alumnado para su progresión en el sistema educativo.

j) Conocer y prevenir los riesgos medioambientales.

Por lo que respecta a los Ciclos de Formación Profesional Básica, en este mismo artículo se recoge que, además de los objetivos mencionados anteriormente, contribuirán a que el alumnado adquiera o complete las competencias del aprendizaje permanente. Orden de 9 de junio de 2015, por la que se regula la ordenación de las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía para los cursos académicos 2014/2015 y 2015/2016, se establece el procedimiento de escolarización para el curso académico 2015/2016 y se desarrollan los currículos correspondientes a veinte títulos profesionales básicos. (BOJA 29-06-2015)

La Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa ha creado las enseñanzas de Formación Profesional Básica y el nuevo título Profesional básico. Estas enseñanzas tienen como objetivo evitar el abandono escolar temprano del alumnado, abrirle expectativas de formación y cualificación posterior y facilitar su acceso a la vida laboral.

Atención al cliente 7

Perfil profesional:

Título Profesional Básico en Cocina y Restauración

Según recoge el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, en su ANEXO V, el Título Profesional Básico en Cocina y Restauración queda establecido como sigue:

Identificación del título

El Título Profesional Básico en Cocina y Restauración queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Cocina y Restauración.
- Nivel: Formación Profesional Básica.
- Duración: 2000 horas.
- Familia Profesional: Hostelería y Turismo.

Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

#### Competencia general del título

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

#### Atención al cliente 8

y escrita en lengua castellana y en su caso en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

#### Competencias profesionales, personales y sociales

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

a.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.

a.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.

a.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.

a.d) Aplicar técnicas culinarias sencillas para obtener preparaciones culinarias elementales y de múltiples aplicaciones, teniendo en cuenta la estandarización de los procesos.

a.e) Terminar y presentar elaboraciones sencillas de cocina de acuerdo a la definición de los productos y protocolos establecidos para su conservación o servicio.

a.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.

a.g) Ejecutar los procesos de envasado y/o conservación de acuerdo a las normas establecidas para preservar su calidad y evitar riesgos alimentarios.

#### Atención al cliente 9

a.h) Ejecutar las operaciones de pre servicio y/o pos servicios 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.

a.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.

a.j) Preparar los servicios de montaje de catering y distribuir materias primas y equipos para su uso o conservación.

a.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.

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

b 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.

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

d ñ) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente

diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.

d.a) 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.

d.b) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio históricoartístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como

fuente de enriquecimiento personal y social.

d.c) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y

#### Atención al cliente 10

adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.

d.d) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando re- cursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

d.e) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.

d.f) 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.

d.g) 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.

d.h) 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.

d.i) 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.

d.j) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

#### Atención al cliente 11

d.k) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

d.l) 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.

Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de

Cualificaciones Profesionales incluidas en el título

Cualificaciones profesionales completas:

a) Operaciones básicas de cocina HOT091\_1 (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UCO255\_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios.

UCO256\_1: Asistir en la elaboración culinaria y realizar y presentar preparaciones sencillas.

b) Operaciones básicas de restaurante y bar HOT092\_1 (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UCO257\_1: Asistir en el servicio de alimentos y bebidas.

UCO258\_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas.

#### Atención al cliente 12

Cualificaciones profesionales incompletas:

a) Operaciones básicas de catering HOT325\_1 (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre):

UC1090\_1: Realizar las operaciones de recepción y lavado de mercancías procedentes de servicios de catering.

b) Operaciones auxiliares de mantenimiento y transporte interno en la

industria alimentaria INA173\_1 (Real Decreto 1228/2006, de 27 de octubre):

UC0546\_1: Realizar operaciones de limpieza y de higiene general en equipos e instalaciones y de apoyo a la protección ambiental en la industria alimentaria, según las instrucciones recibidas.

c) Actividades auxiliares de comercio COM412\_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):

UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

Atención al cliente 13

Objetivos generales del ciclo

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

a) 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.

b) 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 restaurante y de los servicios de catering, aplicando los protocolos propios de su elaboración y conservación para realizar procesos de preparación y presentación

#### Atención al cliente 14

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 poner-los 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.

#### Atención al cliente 15

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.

#### Atención al cliente 16

- 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.

Estructura del módulo profesional de Atención al cliente y orientaciones pedagógicas  
Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio.

Duración: 52 horas

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Comunicación con el cliente.
- Información del producto como base del servicio.
- Atención de reclamaciones.

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.

#### Atención al cliente 17

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

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

#### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- 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).

- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- 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.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

#### Atención al cliente 18

- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

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

#### Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- 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.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

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

#### Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.

## Atención al cliente 19

- 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.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

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

#### Criterios de evaluación:

- 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.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

## Atención al cliente 20

### Distribución temporal de las unidades didácticas

Este módulo tiene una duración de 52 horas totales. Las clases se imparten durante 2 horas

semanales, para la distribución se ha tenido en cuenta que al tratarse de alumnos de segundo curso el 16 de abril (fecha aproximada) se marcharán a realizar sus correspondientes prácticas. A modo de referencia, a continuación se propone una temporalización de las unidades didácticas del libro.

Trimestres 1º 1º 2º 2º

Unidad didáctica 1 2 3 4

Horas 15 10 15 12

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1: Atención al cliente

En esta unidad didáctica se asentarán al alumno los conocimientos básicos sobre la comunicación e información en general, imprescindibles para afrontar con éxito el estudio del resto de temas.

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

#### Contenidos

1.1. El proceso de comunicación: agentes y elementos que intervienen

1.2. Barreras y dificultades comunicativas

1.2.1. Barreras internas

Atención al cliente 21

1.2.2. Barreras externas

1.2.3. Barreras fisiológicas

1.3. Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales

1.3.1. La voz

1.3.2. El lenguaje y el vocabulario

1.3.3. La importancia de saber hablar en público

1.3.4. Mención especial a la comunicación telefónica

1.4. Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal

1.4.1. Motivación, frustración y mecanismos de defensa

#### 1.4.2. Comunicación no verbal

##### 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.
- Conocer los principales componentes de un proceso de comunicación.
- Distinguir los distintos tipos de comunicación.
- Conocer y aplicar técnicas de comunicación para lograr una atención al cliente de calidad.

##### Criterios de evaluación

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

- Conoce los principales componentes de un proceso de comunicación.
- Aprecia las ventajas de lograr ser buenos comunicadores, tanto en lo personal como en el ámbito laboral.
- Conoce los principales componentes de un proceso de comunicación.
- Distingue los distintos tipos de comunicación.
- Conoce y aplica técnicas de comunicación para lograr una atención al cliente de calidad.

#### Atención al cliente 22

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2: Venta de productos y servicios

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 unos estándares de calidad altos en la atención al cliente.

Finalmente se explica 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.

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

## Contenidos

2.1. Actuación del vendedor profesional

2.1.1. Escucha activa

2.1.2. Asertividad

2.1.3. Empatía

2.2. Exposición de cualidades de productos y servicios

2.3. El vendedor: aptitudes, cualidades y funciones

2.3.1. Aptitudes del vendedor

2.3.2. Cualidades personales

2.3.3. Habilidades de venta

2.3.4. Aptitudes negativas del vendedor

2.3.5. Funciones del vendedor

2.4. El proceso de venta: modelo de actuación. Relaciones con los clientes

Atención al cliente 23

2.4.1. Tanteo

2.4.2. Acercamiento

2.4.3. Presentación

2.4.4. Tratamiento de objeciones

2.4.5. Cierre

2.4.6. Seguimiento

2.5. Técnicas de venta en restauración

2.5.1. La venta sugestiva

2.5.2. El merchandising

2.5.3. Método AIDA

Objetivos

- Reconocer la importancia de la escucha en la comunicación con el cliente.
- Identificar y saber exponer las cualidades de productos y servicios para lograr una venta.
- Conocer y aplicar habilidades y técnicas de venta.
- Diferenciar entre información y publicidad.
- Conocer las aptitudes, cualidades y funciones del vendedor.
- Valorar la importancia de la imagen corporal y el lenguaje gestual en el trato con el cliente.

#### Criterios de evaluación

- Reconoce la importancia de la escucha en la comunicación con el cliente.
- Sabe desarrollar un proceso de venta aplicando las cualidades y aptitudes que se requieren de un vendedor profesional.
- Distingue las diferentes técnicas de venta que existen en restauración diferenciando entre información y publicidad.

#### Atención al cliente 24

- Valora la importancia de la imagen corporal y el lenguaje gestual en el trato con el cliente.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3: Información al cliente

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 estudiará la tipología general de clientes así como sus necesidades y gustos para adaptar la oferta de productos y servicios.

Finalmente se explica la importancia de las nuevas tecnologías en la comunicación con el cliente. Las redes sociales para el servicio de atención al cliente.

#### Resultados de aprendizaje:

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

#### Contenidos

##### 3.1. El cliente: tipología

- 3.1.1. Tipología general de clientes
- 3.1.2. Especial referencia a clientes con discapacidad
- 3.1.3. Los clientes del siglo XXI
- 3.2. Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicios. Fidelización del cliente
  - 3.2.1. La fidelización del cliente
  - 3.2.2. Pasos para conseguir la fidelización del cliente
    - Atención al cliente 25
  - 3.2.3. Causas de fidelidad
  - 3.2.4. Satisfacción y expectativas del cliente
- 3.3. Necesidades y gustos del cliente
- 3.4. Objecciones de los clientes y su tratamiento
- 3.5. Atención al cliente y nuevas tecnologías
  - 3.5.1. Premisas básicas de la atención al cliente en general
  - 3.5.2. Nuevas tecnologías en la comunicación con el cliente
  - 3.5.3. Atención al cliente en las redes sociales: reglas generales de comportamiento
  - 3.5.4. Ventajas de la atención al cliente en redes sociales
  - 3.5.5. Inconvenientes de la atención al cliente en redes sociales
  - 3.5.6. Casos de éxito de la atención al cliente en redes sociales
- Objetivos
  - Identificar los diferentes tipos de clientes y aplicar las técnicas de tratamiento y cortesía adecuadas para cada uno de ellos.
  - Saber identificar las necesidades y preferencias de los clientes.
  - Aprender a tratar las objeciones de los clientes.
  - Identificar estrategias para generar confianza y por tanto lograr la fidelización.
  - Conocer las nuevas tecnologías que se pueden aplicar en el tratamiento con clientes.
- Criterios de evaluación

- Identifica los diferentes tipos de clientes y aplica las técnicas de tratamiento y cortesía adecuadas para cada uno de ellos.
- Sabe identificar las necesidades y preferencias de los clientes.
- Sabe tratar las objeciones de los clientes.
- Identifica estrategias para generar confianza y por tanto lograr la fidelización.

#### Atención al cliente 26

- Conoce las nuevas tecnologías que se pueden aplicar en el tratamiento con clientes, las redes sociales y la conexión que implican en la satisfacción de un cliente.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4: Tratamiento de reclamaciones

En esta unidad se inicia el estudio de la calidad como ventaja competitiva. Para ello se enseñarán los conceptos de reclamaciones, quejas y sugerencias.

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

#### Resultados de aprendizaje:

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

#### Contenidos

##### 4.1. Diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias

###### 4.1.1. Las sugerencias

###### 4.1.2. Las quejas

###### 4.1.3. Las reclamaciones

##### 4.2. Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones

###### 4.2.1. Factor clave: la actitud del personal

###### 4.2.2. Pasos para atender correctamente una reclamación

###### 4.2.3. Comportamiento ante las reclamaciones

###### 4.2.4. Exteriorizar la escucha. Implicación en el tratamiento de reclamaciones

#### Atención al cliente 27

4.2.5. Lo que nunca debe hacerse en el tratamiento de reclamaciones

4.2.6. Estudios que miden el grado de satisfacción del cliente: conclusiones

4.3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación

4.3.1. Norma ISO-10002:2004

4.3.2. Vías para reclamar

4.3.3. Sistema arbitral de consumo

4.3.4. La mediación

4.3.5. Otras vías de solución

4.4. Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones

4.4.1. Programa de tratamiento de reclamaciones

4.4.2. Atención de quejas y reclamaciones en las redes sociales

4.5. La protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España

4.5.1. Protección al consumidor en la Unión Europea

4.5.2. Protección al consumidor en España

#### Objetivos

- Diferenciar entre lo que significa una reclamación, frente a una queja y sugerencia.
- Conocer la importancia de las quejas y reclamaciones como medio de lograr un sistema de calidad total.
- Identificar los diferentes tipos de técnicas y procedimientos para su tratamiento.
- Conocer la documentación necesaria o pruebas para realizar una reclamación escrita.
- Conocer estrategias para la gestión de quejas y reclamaciones en las redes sociales.
- Valorar la importancia de compartir la información con el equipo de trabajo para evitar posibles situaciones similares.

#### Criterios de evaluación

Atención al cliente 28

- Diferencia entre lo que significa una reclamación, frente a una queja y sugerencia.

- Conoce la importancia de las quejas y reclamaciones como medio de lograr un sistema de

calidad total.

- Identifica los diferentes tipos de técnicas y procedimientos para su tratamiento.
- Conoce la documentación necesaria o pruebas para realizar una reclamación escrita.
- Conocer estrategias para la gestión de quejas y reclamaciones en las redes sociales.
- Valora la importancia de compartir la información con el equipo de trabajo para evitar posibles situaciones similares.

## Atención al cliente 29

### Contenidos transversales

Los llamados contenidos transversales deberán estar presentes en los diferentes módulos a lo largo del Ciclo Formativo: educación moral y cívica, educación para la paz, educación para la salud, educación para la igualdad, educación ambiental, educación del consumidor, etc.

Así se explicita en la normativa vigente, además de en la Ley Orgánica de Educación (LOELOMCE), en el Art. 29.2.d) del Decreto 327//2010 de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria en Andalucía, que se insta a los centros y profesores a incluir en sus programaciones didácticas la educación en valores a través de los temas transversales anteriormente mencionados, y en la propia Ley 17/2007 de Educación Andaluza (LEA).

La inclusión de los valores y temas transversales en el Currículo permite que ciertos aspectos que la sociedad actual considera básicos en la formación de las nuevas generaciones y profesionales, y sin ellos no sería posible la adquisición de las Competencias Profesionales, de las Competencias Personales y Sociales que prescribe nuestro Título y así queda de manifiesto tanto en el 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 (Art. 2 sobre finalidades) como en el Art. 3.1. del RD 1147/2011 de 29 de julio.

Hemos considerado conveniente tratar, de forma prioritaria, aquellos que inciden

más directamente en nuestro Ciclo Formativo y más concretamente en el módulo: la educación para la convivencia, la coeducación e igualdad entre los sexos, la educación medioambiental, la educación para la salud y la educación del consumidor, así como el de "la cultura andaluza". Así pues el tratamiento de estos temas, en el módulo de procesos de servicios se

Atención al cliente 30

desarrollará de la siguiente manera:

Educación moral y cívica:

El currículo presenta algunos indicadores de contenidos netamente morales o fácilmente utilizable para la formación moral y cívica. Resaltando de los objetivos generales los que hacen mención a los temas deontológico de la profesión, por referirse de manera directa a los objetivos descritos de la educación moral.

Dentro de los mismos destacamos:

- Toma de conciencia sobre las relaciones en el entorno de trabajo.
- Valoración y respeto con las opiniones de los compañeros en el entorno de trabajo y tendencias a comportarse coherentemente con las valoraciones contrarias.
- Valoración de la importancia en el sector, de todo lo concerniente a honradez, voluntad, compañerismo, autoridad y ética profesional.

Educación del consumidor:

Son muy amplios los contenidos referidos a aspectos del consumo que se desarrollan dentro del módulo; destacando los siguientes:

- Sensibilidad por el orden y limpieza de los lugares de trabajo y de materiales utilizados, en el área de bebidas y su manipulación.
- Inculcar la importancia de una buena higiene personal.
- Toma de conciencia de la importancia de la aplicación de la normativa higienico-sanitaria en la manipulación de alimentos.

Se desarrollaran actividades encaminadas a fomentar:

-La prevención de riesgos de accidentes con maquinaria de uso en bares.

-Actividades para conocer el nivel de productos que manipulan, y prácticas de análisis comparativa de distintas calidades.

Atención al cliente 31

Educación para la salud:

En este tema transversal, en relación a los contenidos del módulo destacamos los siguientes conceptos:

-Valoración y análisis crítico de los productos químicos que manejamos en todos los procesos de limpieza de materiales para el servicio de bebidas.

-Responsabilidad y hábitos en el consumo de bebidas alcohólicas, y su trascendencia negativa en el organismo.

-Respeto a las instrucciones de uso y normas de seguridad de la maquinaria de cafetería y bar.

-Investigación, a través de diversas fuentes de información, de hábitos y tendencias en cuanto al consumo de bebidas no alcohólicas.

Educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos:

En este apartado se desarrollaran actividades de enseñanza- aprendizaje, que eviten en todo momento todo sesgo sexista en el lenguaje, las ilustraciones y los ejemplos utilizados. Planteando actividades profesionales de mando (brigadas de bar), dónde se evitaran papeles que tradicionalmente atendían a criterios sexistas, nombrando alternativamente a chicos/as por igual.

Educación ambiental:

Se realizaran actividades para contribuir a la mejora del medio ambiente.

Realizando todo el reciclado de productos orgánicos propios de embotellado, enlatado etc. de los géneros propios de consumo en el bar (vidrio, cartón, papel etc.)

Atención al cliente 32

Metodología

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

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio, incluyendo aspectos como:

- Comunicación con el cliente.
- Información del producto como base del servicio.
- Atención de reclamaciones.

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

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

La organización del proceso de enseñanza-aprendizaje se basará en una serie de

principios metodológicos tales como son los que se describen a continuación:

1. El protagonista del proceso de enseñanza-aprendizaje es el alumno, siendo la tarea del profesor la de ejercer de guía, intermediador y facilitador de aprendizajes. De aquí la
- Atención al cliente 33

importancia de desarrollar una metodología activa, participativa, promoviendo el diálogo y la participación.

2. La necesidad de elegir situaciones de aprendizaje sugerentes, atractivas y relevantes para el grupo. Es fundamental que los estudiantes se encuentren motivados para que puedan

comprometerse de manera activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

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

4. La finalidad terminal de la Formación Profesional es lograr la inserción laboral del alumnado, por ello, consideramos esencial la potenciación de la aplicación práctica de los nuevos conocimientos que permita al alumno verificar la utilidad y el interés de lo que va aprendiendo y, logre, así, un aprendizaje funcional que le permita trasladar los aprendizajes adquiridos a otros entornos y situaciones laborales.

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

6. Un proceso de enseñanza que desarrolle el “aprender a aprender”. Uno de los objetivos básicos que debemos proponernos es que el alumno “aprenda a aprender” al ser esta una de las capacidades básicas que debe conocer para enfrentarse al mercado laboral

Atención al cliente 34

(necesidad de una continua adaptación a los cambios tecnológicos, los cambios de funciones, la movilidad geográfica o a la inestabilidad en el empleo). Para desarrollar esta capacidad, se plantearán actividades que favorezcan la búsqueda autónoma de información o el análisis autónomo de documentación de manera individual o en grupo.

7. Los principios de individualización y personalización han de dirigir la labor educativa,

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

- Para aplicar de una manera adecuada los criterios metodológicos, es fundamental crear en el aula un clima de respeto y escucha. El clima cordial y afectivo del aula condiciona todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ello, es esencial trabajar una relación de respeto, aceptación y reconocimiento entre profesor y alumnado. Por otro lado, es importante fomentar la confianza, motivación y participación entre ellos.
- Se tendrá presente la necesidad de favorecer el trabajo en equipo como antípalo de la realidad laboral en la que deben insertarse los alumnos/as, y como medio de desarrollo de actitudes de solidaridad y de participación.
- Este modelo didáctico propuesto ha de entenderse como un modelo abierto y flexible, en el que cabe introducir todas las modificaciones que se crean pertinentes y necesarias y que se pongan de manifiesto a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

#### Atención al cliente 35

En resumen, se seguirá una metodología activa y participativa que facilite la interacción, fomente la responsabilidad sobre el aprendizaje, asegure la motivación, favorezca la modificación o adquisición de nuevas actitudes, posibilite tanto el desarrollo de habilidades como el desarrollo personal de cada alumno y considere la evaluación como un proceso de retroalimentación continua.

#### Estrategias de enseñanza

La diversidad del alumnado y la variedad de contenidos a impartir aconseja utilizar una amplia gama de estrategias didácticas, que combinen las de mayor peso expositivo con aquellas de indagación. El mayor o menor grado de ayuda pedagógica a prestar por el profesor, dependerá en gran medida de los conocimientos previos que el alumno posea respecto al nuevo aprendizaje al que se va a enfrentar y del tipo de contenidos que se va a

abordar.

a) Estrategias expositivas

Consistirán en presentar, de forma oral o escrita, los contenidos estructurados de forma clara y coherente, que conecten con los conocimientos de partida del alumnado. Los contenidos que el alumno debe aprender son presentados explícitamente; necesita asimilarlos de forma significativa, relacionándolos con conocimientos anteriores y encontrando sentidos a las actividades de aprendizaje.

Al inicio de cada Unidad didáctica sería útil realizar un debate sobre las cuestiones que plantea el caso práctico inicial que sirva para poner de manifiesto lo que el alumnado conoce o intuye acerca de los nuevos contenidos que se van a desarrollar. Esta información puede obtenerse también oralmente, planteando una lluvia de ideas sobre las cuestiones planteadas o mediante la respuesta individual por parte de cada alumno y la posterior puesta en común por el grupo clase.

Atención al cliente 36

Un posible riesgo que puede tener la utilización de estrategias expositivas es que el alumnado aprenda de forma memorística y repetitiva, por lo que es necesario cerciorarse de que los conocimientos adquiridos por los estudiantes se han integrado en su estructura de conocimientos, relacionándolos con los que ya conoce y siendo capaces de transferirlos y/o utilizarlos en diferentes situaciones.

Estas estrategias se verán reforzadas con esquemas, presentaciones digitales y/o vídeos relacionados.

b) Estrategias de indagación

Este tipo de estrategias requieren la utilización de técnicas de investigación por parte del alumnado, ofreciéndole un protagonismo mayor en la construcción del aprendizaje.

Los objetivos principales de las actividades basadas en la investigación y descubrimiento no suelen ser los aprendizajes conceptuales, sino que cumplen una

función muy importante en la adquisición de procedimientos y de actitudes así como la capacidad anteriormente mencionada de “aprender a aprender”

A través de las estrategias de indagación se posibilita el acercamiento del alumnado a situaciones reales, nuevas y/o problemáticas que le permitirán aplicar conocimientos ya adquiridos para la realización de nuevos aprendizajes, así como la posibilidad de ofrecer respuestas creativas a la solución de problemas. Todo ello contribuye, a su vez, a fomentar la autonomía en el trabajo de los alumnos y alumnas, así como a la creación de un clima de interrelaciones en el aula.

#### Agrupamiento de los alumnos

##### Atención al cliente 37

Es conveniente utilizar más de un tipo de agrupamiento, con independencia de la diversidad de características del conjunto de alumnos y de las actividades de enseñanzaaprendizaje. En este caso contamos únicamente con 7 alumnos, por lo que normalmente

proponemos los siguientes tipos de agrupamientos:

- Aula o Grupo Clase.
- Trabajo Individual.
- Trabajo en parejas.

#### Actividades de enseñanza aprendizaje

Existe una tipología variada de actividades o secuencias de acciones que pueden ser más o menos concretas o aplicables a situaciones diferentes. Entre ellas se podrían citar las siguientes:

1. Realización de mapas conceptuales.
2. Trabajos de presentación digital.
3. Análisis de situaciones y/o resolución de problemas.
4. La realización de debates a los que da lugar la exposición de cada una de las posturas obliga a exponer sus argumentos de forma rigurosa y a manifestar sus actitudes a favor o en contra de una determinada situación.

5. Comentario y debates de artículos de prensa técnica, fotografías o vídeos especializados, relacionados con los contenidos.

Todas las actividades se irán realizando en los distintos momentos del proceso de enseñanza y aprendizaje para:

- El diagnóstico de los conocimientos previos.

Atención al cliente 38

- La introducción y desarrollo de nuevos aprendizajes.
- La consolidación de las nuevas ideas y su relación con los conocimientos previos.

Siguiendo este orden trabajaremos actividades:

- Iniciales o de Diagnóstico: para conocer los conocimientos previos del alumnado.
- Actividades de Desarrollo y Aplicación. Actividades y ejercicios prácticos sobre los diferentes contenidos establecidos en las diferentes Unidades didácticas.
- Actividades de Síntesis: “Actividades finales”. Supuestos prácticos que permiten sintetizar y repasar los contenidos de la unidad.
- Actividades de refuerzo: de los contenidos fundamentales de cada unidad, se propondrá al alumnado que presenten dificultades en la asimilación de los mismos alguna de las siguientes actividades entre otras posibles:

- Trabajo personal con material didáctico alternativo (por ejemplo trabajo con material obtenido en páginas web).
- Supuestos prácticos o actividades adicionales.
- Confección de esquemas por el alumno que sinteticen las ideas básicas de la unidad.
- Actividades de Ampliación: su objetivo será permitir una mayor profundización en la materia, por parte de aquellos que lo requieran por haber alcanzado los objetivos previstos anticipándose a sus compañeros. A tal efecto, se proporcionará al alumno material alternativo que permita un mayor y mejor dominio de los objetivos como pueden ser supuestos prácticos de mayor dificultad, artículos de prensa, búsqueda de información suplementaria en la red o lecturas recomendadas.

## Recursos didácticos

Los Recursos van a ser el conjunto de elementos que elegidos de manera eficaz y reflexiva nos van a servir para realizar satisfactoriamente el conjunto de actividades que se van a ir

Atención al cliente 39

desarrollando en nuestra programación docente.

En este punto disponemos tanto de los recursos que pertenecen al centro educativo, y que en calidad de préstamo se le pueden ceder al alumnado, como de los que pertenecen al Departamento y a las diferentes aulas (teórico-prácticas).

### a) Recursos Didácticos Materiales

Se empleará el libro de texto de Ediciones Paraninfo, autora María Palomo

Martínez: Atención al cliente.

Según el tema a tratar se recomendará el manejo de documentación técnica o legislativa.

Por otra parte, se estará al tanto de identificar cualquier material que se presente y sea susceptible de ser utilizado con aprovechamiento.

### b) Recursos Audiovisuales

Videos online.

Presentaciones digitales.

Proyector y ordenador con conexión a internet.

Páginas web relacionadas con los contenidos.

### c) Ambientales, estructurales o propios del ámbito escolar: aula de clase, aulas de talleres, biblioteca...

Atención al cliente 40

## 9. EVALUACIÓN.

### 9.1 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 imparte 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%

Atención al cliente 41

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:

1º) Exámenes o pruebas

escritas: 50% de la puntuación total.

2º) Informes prácticos de

investigación, resolución de

ejercicios propuestos,

supuestos prácticos, etc.:

40% de la puntuación total.

3º) Actitud y

Atención al cliente 42

comportamiento,

intervenciones activas,

aportaciones, trabajo en

equipo, asistencia a clase y

puntualidad, etc.:

10 % de la puntuación total.

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.

#### Atención al cliente 43

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.

#### 9.6. 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.

#### PRUEBAS ESCRITAS Y RECUPERACIONES

. Cada evaluación parcial constará de una o varias pruebas escritas. Habrá una prueba de recuperación para cada una de las tres evaluaciones parciales en las que el alumnado

##### Atención al cliente 44

podrá recuperar aquellas pruebas parciales que hubiese suspendido o que no hubiese podido realizar en la fecha programada.

. En el supuesto en que alguna de las pruebas realizadas durante la evaluación, no alcanzase el mínimo de 4 puntos para poder realizar la media aritmética y en otra/s pruebas la nota mínima sea de 5 o lo supere; tras la evaluación, se recuperará únicamente aquella prueba que no hubiera alcanzado mínimo 4 puntos, reservándose el aprobado en la prueba/s realizadas durante la evaluación. La nota que como máximo el alumno/a podrá obtener en el examen recuperado es de 5 puntos. Posteriormente se hará la media con la nota del otro/s exámenes correspondientes.

. Si tras la recuperación, el alumno no superarse la prueba suspensa, deberá ir con toda la evaluación suspensa, a la prueba de calificación final.

#### ACTIVIDADES

. El alumnado deberá entregar las previstas acorde a lo especificado para cada una de ellas, y atenerse a los criterios de calificación establecidos para cada una de dichas tareas.

#### ACTITUD

Se valorarán entre otros aspectos si el alumno o alumna en cuestión:

- . No se retrasa en su entrada a clase.
- . Presta atención en las explicaciones.

- . Presenta buena disposición para el adecuado desarrollo de la clase.
- . Participación activa en clase.
- . Se esfuerza por superar sus errores.

#### Atención al cliente 45

- . Actitud respetuosa tanto con sus compañeros como con el profesor.
- . Cuida y respeta el mobiliario y dependencias del centro.
- . Respeta las normas de convivencia.
- . Cuida su aseo personal.

#### 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.

Dichas actividades se realizarán en primer curso durante el periodo comprendido entre la última evaluación parcial y la evaluación final y, en segundo curso durante el periodo comprendido entre la sesión de evaluación previa a la realización del módulo profesional de formación en centros de trabajo y la sesión de evaluación final.

El alumnado que haya perdido el derecho a evaluación continua o que no haya superado alguna de las evaluaciones parciales tendrá que presentarse a la prueba correspondiente a dicha evaluación y realizar las actividades que se contemplen para la recuperación de dicha evaluación. • La prueba escrita de cada una de las evaluaciones comprenderá la totalidad de los

contenidos vistos durante la misma, independientemente de que el alumno o alumna hubiese superado alguno de las pruebas parciales realizadas. • El profesor/a podrá determinar la realización de nuevas actividades orientadas al refuerzo o mejora de las competencias de la materia correspondiente a cada una

#### Atención al cliente 46

de las evaluaciones parciales que el alumnado tenga que superar o en las que desee

mejorar su calificación

Para superar la evaluación final, el alumnado deberá haber obtenido una calificación igual o superior a cinco en cada una de las evaluaciones parciales que se hayan realizado, ya sea durante el periodo ordinario o en el periodo de refuerzo de aprendizajes y mejora de las competencias. Es decir, el alumnado que tenga alguna de las evaluaciones parciales suspensas se considerará que no supera dicho módulo.

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.

#### 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 cuáles 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 o la motivación.

Atención al cliente 47

Actividades complementarias y extraescolares

A lo largo del curso 2020/21 no están previstas la realización de actividades extraescolares o complementarias por la afectación de la COVID -19.

Atención a la diversidad

La diversidad es una característica intrínseca de los grupos humanos, ya que cada

persona tiene un modo especial de pensar, de sentir y de actuar. A este respecto, hay que tener presente que la educación es un derecho básico, de carácter obligatorio recogido en la Constitución, y que por tanto, todo ciudadano debe encontrar respuesta a sus necesidades formativas, de modo que adquiera un bagaje cultural que le permita convertirse en miembro de pleno derecho de esta sociedad.

Así la Ley 17 de Educación en Andalucía (LEA) recoge en su artículo 113, los principios de equidad, estableciendo entre otras cuestiones que “El Sistema Educativo Público de Andalucía garantizará el acceso y la permanencia en el sistema educativo del alumnado con necesidad específica de apoyo educativo”.

El reto de la educación consiste en ser capaz de ofrecer a cada alumno y alumna la ayuda pedagógica que necesite, ajustando la intervención educativa a la individualidad del alumnado, es decir, adaptar la enseñanza a las diferentes capacidades, intereses y motivaciones del alumno/a.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en su Artículo 3.8. dispone:

“las enseñanzas a las que se refiere el apartado 2 se adaptarán al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo” (se refiere a todos los tipos de enseñanzas reguladas por esta misma Ley).

#### Atención al cliente 48

En su Artículo 71 recoge: "corresponde a las Administraciones educativas asegurar los recursos necesarios para los alumnos y alumnas que requieran una atención educativa diferente a la ordinaria, por presentar necesidades educativas especiales, por dificultades específicas de aprendizaje, por sus altas capacidades intelectuales, por haberse incorporado tarde al sistema educativo, o por condiciones personales o de historia escolar, puedan alcanzar el máximo desarrollo posible de sus capacidades personales y, en todo caso, los objetivos establecidos con carácter general para todo el alumnado".

En su Artículo 73 dispone que “se entiende por alumnado que presenta necesidades educativas especiales, aquel que requiera, por un periodo de su escolarización o a lo largo

de toda ella, determina- dos apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos graves de conducta”.

La Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, en su artículo 119 dispone: “la administración educativa adaptará al alumnado con necesidades educativas especiales las diferentes pruebas de acceso a enseñanzas o para la obtención de titulaciones que se recogen en la presente Ley”.

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 5.3. Dispone: “las enseñanzas de formación profesional se adaptarán al alumnado con necesidades específica de apoyo educativo para que se garantice su acceso, permanencia y progresión en estas enseñanzas”.

El Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñan- zas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo, en su Artículo 17 dispone que “la Consejería competente en materia de educación

#### Atención al cliente 49

dispondrá de recursos humanos y materia- les que promuevan el acceso a estas personas al currículo de las enseñanzas de Formación Profesional Inicial”.

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.

#### Atención al cliente 50

#### ADAPTACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN.

Ante la situación desarrollada por la COVI 19, resulta necesario una adaptación y flexibilización del seguimiento de la programación ante estos hechos tan excepcionales.

La programación es un documento vivo que se adapta al contexto y por tanto, a la situación

que vivimos actualmente y a sus destinatarios, lo que justifica su modificación a las nuevas circunstancias para dar continuidad al proceso de enseñanza aprendizaje.

De acuerdo con lo anterior, las características de los alumnos y las instrucciones desarrolladas por la Consejería de Educación, relativa al desarrollo de la actividad educativa para el curso escolar 2020/2021, se van a tomar una serie de medidas excepcionales, como son:

**1. Clases presenciales.**

Desarrollado el primer claustro del centro educativo IES Sierra Blanca, se decidió realizar particiones del grupo – clase para realización sincrónica de las materias, excepto para los grupos de formación profesional, los cuales seguirán las clases de forma presencial siguiendo un protocolo especial establecido de seguridad.

**2. Visto bueno del departamento para clases presenciales.**

Desarrollado una primera reunión de departamento se corroboró esta decisión por los miembros de dicho departamento de hostelería y turismo.

**3. Creación de un espacio virtual:**

Se ha creado un espacio virtual en la plataforma gratuita Google Classroom.

Desde este espacio virtual se tiene contacto permanente con el alumnado, ya que se actualiza a diario y se ha enseñado al alumnado a utilizarlo, teniendo todos y cada uno Atención al cliente 51

de ellos, una cuenta gratuita de gmail, proporcionada por el centro, al tener contratado el paquete Gsuite, el cual permite una serie de ventajas tanto al profesorado como al alumnado.

**4. Píldoras formativas en la herramienta Loom.**

Se tiene especial sensibilidad con aquel alumnado que presenta síntomas compatibles con la Covid – 19, el cual debe permanecer en casa guardando confinamiento por orden de las autoridades sanitarias.

Para este alumnado, cada día, se cuelgan una serie de vídeos grabados por el

profesorado con la herramienta Loom, para que el alumnado pueda ver esa píldora formativa y pueda seguir los contenidos del módulo como si estuviera en clase, realizando exactamente las mismas tareas, ejercicios, etc., desde casa.

Dichas píldoras formativas se suben a la plataforma Google Classroom, para su visionado tantas veces como sea necesario, y en cualquier momento.

##### 5. Mensajes de voz, con Talk and Comment.

Apoyando a las píldoras formativas, los contenidos del módulo son acompañados con mensajes directos y cortos, a través de una herramienta, la cual permite el envío a través de un enlace de una nota de voz, que se sube a la plataforma Classroom.

En dichos mensajes cortos y directos, se suelen dar instrucciones claras de realización de tareas cortas, y evaluables, las cuales se mandan y se corrigen a través de la plataforma educativa Classroom