



PROGRAMACIÓN REDUCIDA DEL MÓDULO ATENCIÓN AL CLIENTE DE FP BÁSICAS DE 2º CURSO

8. TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS

La duración será la que se estime necesaria para la consecución de los objetivos del módulo por los alumnos, siendo aproximadamente 60 horas: 2 horas semanales.

Cada unidad se trabajará en 20 días en función de su comprensión y dificultades detectadas.

Cada unidad se trabajará tomando como referencia las fechas abajo indicadas pudiendo variar en función de su comprensión y dificultades detectadas, en todo caso son unidades que se complementan y solapan en los contenidos pues no es recomendable trabajar una y dejarla de lado pues la tarea de la siguiente va enlazada con la anterior por lo que serán trabajadas de forma continuada una tras otra sin poder obviar las anteriores.

Contenidos		Horas lectivas
Atención al Cliente		
U.D.1 Atención al cliente.	10 horas 1ª Evaluación	60 horas
U.D.2 Venta de productos y servicios.	20 horas 1ª Evaluación	
U.D.3 Información al cliente.	20 horas 2ª Evaluación	
U.D.4 Tratamiento de reclamaciones.	10 horas 3ª Evaluación	

En una programación realista, se debe de considerar que al menos 15 horas durante el curso se utilizarán para la realización de actividades complementarias y de exámenes. En cualquier caso, la temporalización propuesta estará en función de la capacidad de aprendizaje y comprensión de los alumnos.



9.METODOLOGÍA, ACTIVIDADES, MATERIALES Y RECURSOS

La metodología hace referencia al cómo y cuándo enseñar. Se basará en explicaciones introductorias, con un enfoque informativo, para conectar con la práctica que se realizará en el aula-taller en forma de equipos de trabajo.

9.1 Principios y estrategias metodológicas

La metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional.

El aprendizaje de este módulo debe basarse en el “saber hacer” y sus contenidos organizativos deben definirse atendiendo a los procesos reales de trabajo. Dadas las características del alumnado y teniendo en cuenta que se trata de adquirir los conocimientos y actitudes sólo en un curso académico la metodología didáctica se basará en los siguientes principios metodológicos:

- Partir de las ideas y conocimientos previos del alumnado.
- Presentar los materiales, actividades y documentación de manera que tengan una lógica para el alumnado.
- Enseñanza activa y participativa haciendo intervenir al alumnado lo máximo posible.
- Aprendizajes significativos y motivadores.
- Establecer conflictos cognitivos en los alumnos. El alumnado debe recibir nueva información que le haga entrar en contradicción con los conocimientos o ideas previas que poseen generando conflictos cognitivos. De este modo irán sustituyendo progresivamente sus aprendizajes previos erróneos por los correctos (autoevaluación y co-evaluación).
- Enseñar al alumnado a aprender a aprender, desarrollando su autonomía. Para ello es necesario que los alumnos realicen aprendizajes significativos por sí solos de modo que aprendan a aprender. Se trata de trabajar la competencia

Programación / IES Leopoldo Alas Clarín / Curso 2019-2020

y actitudes para seguir **aprendiendo** de forma autónoma a lo largo de la vida. “**Aprender a aprender** supone disponer de habilidades para iniciarse en el aprendizaje y ser capaz de continuar **aprendiendo** de manera cada vez más eficaz y autónoma de acuerdo a los propios objetivos y necesidades

- Construir aprendizajes funcionales: relación entre enseñanzas específicas y mundo laboral.
- Socialización y trabajo en equipo.
- Motivación. Para que el aprendizaje sea significativo es necesaria una adecuada motivación del alumno mediante actividades que deben ser atractivas, estimulantes y que despierten su curiosidad.
- La metodología aplicada debe dar cabida y atender a los distintos ritmos de aprendizaje, partiendo de la situación inicial del alumnado y de sus necesidades educativas.
- La actividad docente debe tener un enfoque globalizador, en torno a determinados logros. Estos han de integrar el conocimiento definido en los diferentes módulos profesionales, así como las competencias personales y sociales que se deben adquirir, poniéndolas en relación con las competencias profesionales del perfil profesional del título correspondiente.
- La organización de las enseñanzas de estos ciclos formativos será flexible para adaptarse a las diferentes situaciones de enseñanza y aprendizaje que pudieran presentarse en el grupo, respetando los elementos curriculares y la distribución horaria establecida para cada uno de los módulos profesionales del ciclo formativo.

9.2 Organización del espacio

Las clases se impartirán en un aula teórica combinada con el aula práctica de bar-cafetería y sala, para poder simular situaciones laborales lo más reales posibles y que el alumnado puedan fomentar su valía y autoestima.

9.3 Organización de agrupamientos



Programación / IES Leopoldo Alas Clarín / Curso 2019-2020

En el aula polivalente, el alumnado se agrupará individualmente o en grupos según las fases y tipos de tareas. Sin embargo, en el aula taller de hostelería se desarrollará la formación en equipo de trabajo rotando las funciones para que todos los alumnos realicen y dominen los procedimientos de trabajo. Estos grupos de trabajo se constituirán al principio de curso en las primeras sesiones con ello se pretende que el alumnado vaya aprendiendo a cooperar con los compañeros y optimizar su trabajo en equipo. Esto es de gran importancia, no sólo para fomentar hábitos de convivencia y una escuela inclusiva, sino como parte de la cualificación profesional ya que la hostelería se caracteriza por trabajo en grupos de personas en los que todo depende de la correcta actuación de los compañeros.

9.3 Material y Uniformidad

Es de obligado cumplimiento el venir uniformado en todos los módulos prácticos. El uniforme durante este curso académico consistirá en lo siguiente:

- Mandil negro.
- Pantalón negro .
- Corbata azul
- Camisa blanca .
- Zapatos negro.

Tanto el pantalón como el mandil se podrán reutilizar para los módulos de 2º de FPB.

El primer día de clases, se informará al alumnado de la obligatoriedad de la uniformidad. Para facilitar a los alumnos su gestión, se solicitará a cada alumno 10€, con éste dinero se les comprará, el mandil, la corbata y el abridor. La camisa, pantalón y zapatos se encargará cada alumno de su compra.

Además para el desarrollo de las clases, es necesario el siguiente material:

- Libreta
- Bolígrafo



9.4 Actividades de enseñanza y aprendizaje

Las actividades representan uno de los principales recursos para el aprendizaje. Ayudan al alumnado a conseguir los conocimientos y a adquirir los objetivos programados. Serán actividades tanto individuales como en grupo. Entre los tipos de actividades que se desarrollarán durante el curso, destacan:

Actividades introductorias o de motivación: Con ellas se pretende que el alumnado se encuentre motivado lo que facilitará el aprendizaje significativo. Se llevarán a cabo mediante exposición de curiosidades relacionadas con la unidad de trabajo, visualización de videos, comentario de una noticia de prensa, etc.

Actividades diagnósticas o de revisión de conocimientos previos: su función es la conexión de conocimientos previos con nuevos conocimientos para ello se debe indagar en los citados conocimientos previos. Así mismo, se procurará detectar los conocimientos previos erróneos para poder fomentar un adecuado aprendizaje mediante el establecimiento de conflictos cognitivos. Las actividades son torbellino de ideas, test de ideas previas, diálogos, preguntas, expresiones libres etc.

Actividades de desarrollo: Pretenden conseguir mediante los contenidos propuestos los objetivos indicados en resultados de aprendizaje. Estas actividades son decisivas y presenta la mayor temporalización. Se diferencian los siguientes tipos:

Actividades del aula polivalente. Tratan de introducir al alumnado en el aparato conceptual del tema que representa en cuestión. Se combinan estrategias de exposición y de descubrimiento o indagación e investigación. Las actividades son intervenciones orales, composiciones escritas, puestas en común, utilización recursos audiovisuales e informáticos.

Actividades del aula de aplicaciones de hostelería. Consisten en la realización de servicios de cafetería, la recepción y almacenamiento de materias primas y la elaboración de diferentes ofertas gastronómicas. Estas realizaciones serán rotativas para que todo el alumnado pueda desarrollar las distintas tareas. Son las de mayor importancia ya que el aprendizaje del módulo se fundamenta en la práctica.

Servicio de cafetería



Programación / IES Leopoldo Alas Clarín / Curso 2019-2020

A lo largo del curso escolar el alumnado realizará prácticas de cafetería, pudiendo ofrecer a sus compañeros un servicio de prácticas reales en dicho aula.

Actividades de acabado: Su función es la recapitulación de lo aprendido. Se proponen elaboración de mapas conceptuales, elaboración de síntesis y esquemas que potencien la creatividad propia. Esto permite indagar al finalizar una unidad de trabajo si existen aprendizajes erróneos o poco claros.

- Elaboración de resúmenes.

-Ejemplo. Elabora un resumen de los tipos de servicio.

-Elaboración de mapas conceptuales.

-Ejemplo. Realiza un mapa conceptual de las técnicas de venta.

Actividades de refuerzo y ampliación: Destinadas a la atención a la diversidad de ritmos de aprendizaje, capacidades, intereses, etc. podrá ser tanto a nivel de conceptos como de prácticas en el aula taller.

Las actividades de refuerzo: Se basarán en repasos y elaboraciones de resúmenes por el alumno. Ejemplo: Elabora un resumen de “Comunicación con el cliente” en soporte informático: Word.

Las actividades de ampliación: Versarán en investigación de curiosidades y ampliación de los contenidos en libros de gastronomía así como búsqueda de noticias de actualidad referentes a la restauración en recursos TIC y periódicos.

Actividades TIC: Se basan en la utilización de medios de las nuevas tecnologías de la información y comunicación para la formación del alumnado en estas nuevas tecnologías. Fundamentalmente se desarrollarán mediante actividades de ampliación o actividades voluntarias para casa. Se pedirán trabajos de investigación en Google o páginas concretas de internet, utilización de Word para la presentación de trabajos y la utilización de Excel para la elaboración de pedidos o gestión de inventarios de pequeño orden

10. EVALUACION

10.1-Procedimientos e instrumentos de evaluación

Programación / IES Leopoldo Alas Clarín / Curso 2019-2020

- La evaluación del alumnado de los ciclos de formación profesional básica tendrá carácter continuo, formativo e integrador, permitirá orientar sus aprendizajes y las programaciones educativas y se realizará por módulos profesionales.
- La evaluación estará adaptada a las necesidades y evolución de los alumnos y las alumnas, especialmente para las personas en situación de discapacidad, para las que se incluirán medidas de accesibilidad que garanticen una participación no discriminatoria en las pruebas de evaluación en forma de adaptaciones curriculares no significativas que prioricen la adquisición de objetivos.
- La evaluación será continua, es decir, se tratará de llevar un seguimiento lo más intenso posible del proceso de aprendizaje seguido por cada alumno/a. De esta manera, será factible proponer, en el momento más adecuado, las actividades de refuerzo necesarias en cada caso para poder resolver los problemas detectados en el aprendizaje individual. La evaluación continua también permitirá al profesor detectar y modificar enfoques (objetivos, métodos, formas de enseñar y motivar) que no resulten acertados en el ejercicio de su práctica docente, reajustando en lo necesario la programación. A tal efecto se han marcado realizar una prueba escrita y/o práctica al final de cada unidad didáctica, para detectar los problemas cuando se producen y poder darles una respuesta inmediata.

10.2 Tipos de evaluación:

- Evaluación continua: A lo largo del proceso de aprendizaje.
- Evaluación trimestral, final y sumativa: Al final de cada bloque temático.
- Evaluaciones ordinaria y extraordinaria: en Junio y tendrá como referente los criterios mínimos de evaluación recogidos en esta programación.

10.3 Instrumentos de evaluación:

Para evaluación de los aprendizajes se tendrán en cuenta:

- Los resultados obtenidos en pruebas escritas y orales.
- Las pruebas prácticas o procedimentales en simulación a situaciones reales de trabajo.
- La actitud en clase (hacia los compañeros, profesores y material)

Programación / IES Leopoldo Alas Clarín / Curso 2019-2020

- La realización y presentación de determinados trabajos, la exposición, explicación y defensa de trabajos.
- La iniciativa propia, la participación, el interés, el esfuerzo.
- La asistencia y la puntualidad.
- El cumplimiento de las normas establecidas en el centro educativo.
- La madurez personal orientada hacia el empleo.

10.4 Técnicas de evaluación:

- Observación participación en clase.
- Observación de la actitud del alumno.
- Observación de trabajos para casa: Presentación de trabajos, cumplimiento de los plazos de entrega. De modo que los alumnos aprendan a ser formales en sus entregas tal como se lo exige su profesión para presupuestos u otros documentos con los clientes.
- Observación de desarrollo de actividades prácticas en el aula.
- Observación de la realización de actividades de servicio de restaurante, bar y cafetería.
- ❖ Corrección de tareas.
- ❖ Cuestionarios.
- ❖ Pruebas orales.
- ❖ Pruebas escritas.
- ❖ Autoevaluación.
- ❖ Valoración de la expresión oral y escrita.
- ❖ Valoración de participación en actividades extraescolares.

10.5 Criterios de calificación:

Programación / IES Leopoldo Alas Clarín / Curso 2019-2020

Las distintas actividades evaluadas deben ser unificadas al finalizar cada trimestre o curso en una sola nota que represente el grado de consecución por el alumno de los objetivos propuestos tal como establece y las competencias alcanzadas.

- Las notas emitidas en las evaluaciones vendrán expresadas en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales.
- Para la evaluación positiva de cada evaluación el alumno/a debe obligatoriamente:
 - Superar las pruebas de contenido teórico-práctico realizadas por unidad con una nota igual o superior a 5, o superar las pruebas trimestrales con una nota igual o superior a 5.
 - Superar con nota igual o superior a 5 cada una de las actividades de enseñanza aprendizaje y trabajos complementarios en cada trimestre.
 - Valoración positiva de la asunción de valores derivados del cumplimiento de las normas establecidas y del cumplimiento de los valores éticos y sociales.

La expresión en forma de porcentajes será el siguiente:

- Exámenes prácticos y trabajos en el aula : 55%. De la calificación
- Exámenes de conceptos orales o escritos: 25 %. De la calificación
- Asistencia, puntualidad, respeto a los compañeros, al material, a las normas de higiene y cumplir con los protocolos de prevención de riesgos laborales y respeto al medio ambiente.....20 % de la calificación.

CRITERIOS CALIFICACION	Porcentaje
Exámenes teóricos	25%
Exámenes prácticos y trabajos de aula	55%
Asistencia, puntualidad, respeto a los compañeros, al material, a las normas de higiene y cumplir con los protocolos de prevención de riesgos laborales y respeto al medio ambiente.	20%



10.6 Criterios de recuperación

La evaluación podrá resultar negativa respecto a los resultados de aprendizaje previstos. Es por ello que se articularán distintos mecanismos de recuperación respecto al tipo de contenidos con evaluación negativa. Estos criterios serán igualmente aplicables para aquellos alumnos que deseen mejorar sus calificaciones. Las medidas de actuación serán:

- Contenidos teóricos. Se realizarán pruebas de recuperación escritas y orales y presentación de trabajos de comprensión de los contenidos que presenten mayor dificultad o no superados.
- Contenidos prácticos y de asunción de normas de comportamiento: La evaluación es continua por lo que el alumno deberá realizar las actividades de servicio adecuadamente a lo largo del curso para obtener evaluación positiva y por tanto recuperar evaluaciones negativas precedentes.

10.7 Evaluación cuando se produce la imposibilidad de la evaluación continua

Consecuencias de alcanzar el nº de faltas de asistencia permitidas

- Al tratarse de una evaluación sumativa y continua es indispensable la asistencia a clase, permitiéndose un máximo de faltas injustificadas del **20%** de la duración total de cada módulo.
- Cuando el alumno esté próximo a alcanzar la cifra establecida en el cuadro anterior, se pondrá en conocimiento del mismo y su familia mediante carta .
- Éste módulo tiene una carga lectiva de **60 h anuales**, con **12 h** se alcanza el 20% , con pérdida de evaluación continua.
- Al alumnado que no se le pueda aplicar la evaluación continua sólo tendrá opción a un único examen final, basado en contenidos mínimos, y a realizar los trabajos que el profesor estime oportunos para aprobar el módulo. Los criterios de evaluación y los porcentajes de calificación serán los mismos que establezca la programación didáctica para las unidades o bloques de unidades de trabajo.
- Tendrá obligación de asistir a clase, lo que se valorará positivamente al llevar a cabo la calificación final.
- En cuanto a la asistencia a las actividades complementarias programadas serán de total aplicación las normas precedentes, además de las que el profesorado responsable considere oportunas.

10.8 Convocatorias y criterios de promoción:

Convocatorias ordinarias y extraordinarias

- Los alumnos y las alumnas tendrán derecho a un máximo de dos convocatorias anuales cada uno de los cuatro años en que puede estar cursando estas enseñanzas para superar los módulos en que esté matriculado, excepto el módulo de formación en centros de trabajo, que podrá ser objeto de evaluación únicamente en dos convocatorias.



Programación / IES Leopoldo Alas Clarín / Curso 2019-2020

- Los alumnos y las alumnas, sin superar el plazo máximo establecido de permanencia, podrán repetir cada uno de los cursos una sola vez como máximo, si bien excepcionalmente podrán repetir uno de los cursos una segunda vez, previo informe favorable del equipo docente.
- Los alumnos con n.e.e. asociados a discapacidad podrán cursar las actividades programadas para un mismo módulo profesional **un máximo de cuatro veces y a presentarse a la evaluación y calificación un máximo de seis veces.**

10.9 Criterios de Certificación.

- El departamento didáctico y el profesor de la materia deberán organizar las consiguientes actividades de recuperación y evaluación de los módulos profesionales pendientes.
- El módulo de formación en centro de trabajo, con independencia del momento en que se realice, se evaluará una vez alcanzada la evaluación positiva en los módulos profesionales asociados a las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el periodo de formación en centros de trabajo correspondiente.
- En el caso de que los módulos se organicen en unidades formativas de acuerdo con el artículo 9.4 del presente real decreto, dichas unidades podrán ser certificables, siendo válida la certificación en el ámbito de la Administración educativa correspondiente. La superación de todas las unidades formativas que constituyen el módulo profesional dará derecho a la certificación del mismo, con validez en todo el territorio nacional.
- El módulo de FCT integra las calificaciones de la unidad formativa Atención al Cliente.