



Grupo	Departamento	MÓDULO	CURSO
B2H	Hostelería y Turismo	ATENCIÓN AL CLIENTE 3005	2º Cocina y Restauración

OBJETIVOS Y COMPETENCIAS ESENCIALES

-Objetivos esenciales:

1. Atender a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.
2. Comunicar al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
3. Informar al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.
4. Atender reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

-Competencias esenciales:

1. 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.
2. Atender y comunicar las posibles sugerencias y reclamaciones efectuadas por los clientes en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo las normas establecidas.

CONTENIDOS ESENCIALES

1ª EVALUACIÓN: Impartidos y evaluados en el primer trimestre

1ª EVALUACIÓN FINAL: Impartidos y evaluados en el 2º trimestre

2ª EVALUACIÓN FINAL: se desarrollarán adaptados a la formación no presencial durante el tercer trimestre los siguientes contenidos:

- o UT 1: Atención al cliente:
 - ✓ El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
 - ✓ Barreras y dificultades comunicativas.
 - ✓ Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
 - ✓ Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- o UT 2: Venta de productos y servicios:
 - ✓ Actuación del vendedor profesional.
 - ✓ Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
 - ✓ El vendedor. Características, funciones, y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
 - ✓ El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente.
 - ✓ Técnicas de venta.
- o UT 3: Información al cliente:
 - ✓ Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
 - ✓ Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
 - ✓ Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
 - ✓ Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
 - ✓ Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- o UT 4: Tratamiento de reclamaciones:
 - ✓ Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
 - ✓ Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de reclamaciones

ADAPTACIONES METODOLÓGICAS

-En el contexto actual de formación no presencial, se utilizarán los siguientes medios y canales de comunicación para conseguir el aprendizaje del alumno: correo electrónico de educa.jcyl.es (para envío de tareas y actividades), aplicaciones del Office 365 como por ejemplo Teams (para comunicar mediante videoconferencias, enviar videos y fotografías de evaluación de pruebas/exámenes procedimentales, exponer los contenidos, comunicar directamente en tiempo real), Forms (para realizar exámenes y pruebas de evaluación de contenidos conceptuales), Moodle (tal y como se ha realizado desde el inicio del curso en septiembre), etc... Se permitirá el uso de correo electrónico

personal de plataformas no educativas excepcionalmente para el envío de material que no sea posible enviarse por las plataformas oficiales descritas anteriormente.

-Se fomentará la iniciativa del alumno para investigar, analizar y trasladar la información solicitada en las actividades que requieran de un proceso de análisis de la información por parte del alumno, usando medios de diferentes soportes (libros, revistas, manuales monográficos, videos, fotografías o artículos de Internet), siempre y cuando el alumno/a demuestre su autonomía y no realice una copia literal o un "copia- pega" de la información requerida para realizar la actividad.

-Se establece el horario de comunicación directa de lunes a viernes de 8:30 horas a 14:10 horas. Y se determina que se atenderá al desarrollo de los contenidos del módulo en el horario lectivo del grupo establecido al inicio de curso.

ADAPTACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

- **Evaluación**

Los **contenidos conceptuales** serán evaluados mediante:

-la realización de tareas y actividades propuestas por la profesora, cuya resolución requerirá por parte del alumno, del análisis, síntesis o ampliación de los contenidos del libro trabajado durante la convocatoria anterior y del análisis de los contenidos cargados por la profesora a las plataformas telemáticas oficiales (videos, fotografías, archivos y enlaces con contenido específico). Las actividades realizadas por los alumnos serán enviadas a la profesora mediante correo electrónico de educa.jcyl.es, o bien plataformas como Moodle o Teams. Excepcionalmente se permitirá al alumno el envío de estas actividades mediante correos personales no oficiales, siempre que se justifique con la saturación e imposibilidad de hacerlo por las plataformas oficiales.

-la realización de una o varias pruebas/exámenes de evaluación en tiempo limitado mediante las plataformas oficiales (Forms, Moodle, etc...)

Los **contenidos procedimentales** serán evaluados mediante:

-la realización de pruebas prácticas por parte del alumno que demuestren su adquisición de destrezas y habilidades, y el envío de las mismas en soporte audiovisual, o por videoconferencia en tiempo real. Excepcionalmente se permitirá al alumno el envío de estas actividades mediante correos personales no oficiales, siempre que se justifique por la saturación e imposibilidad de hacerlo con las plataformas oficiales.

-los aspectos a valorar y calificar en el desarrollo de las pruebas prácticas serán los siguientes: uniformidad del alumno, expresión y explicación simultánea de la aplicación de la técnica requerida, manipulación del material y utillaje correcto, ejecución lógica y organizada de todas las fases del procedimiento a aplicar y resultado final de la actividad o tarea requerida.

Los **contenidos actitudinales** se aplicarán ámbito de conocimientos y al ámbito de procedimientos, teniendo en cuenta los siguientes factores aplicados a cada prueba y actividad requerida o realizada: feed-back en la comunicación entre profesora y alumno (responde a todos los mensajes y reacciona a la comunicación); velocidad de respuesta (reacciona regularmente y sin retraso en la realización y envío de tareas); corrección en la forma y estilo de comunicación del alumno con la profesora (presenta e introduce el mail saludando, indicando el contenido de su mail, y demostrando parámetros básicos de educación y respeto), expresión, y/o redacción, y/o ortografía en la realización de las pruebas; interés e iniciativa en ampliar sus conocimientos y habilidades en las TIC; y asimilación de la deontología profesional. En el ámbito de contenidos procedimentales se sustituirá el parámetro de ortografía por el de deontología profesional y uniformidad.

(Criterios de evaluación a aplicar según el R.D. 127/2014 que regula el currículo básico).

No obstante, en el caso de que se reanude la actividad presencial en las aulas por imperativo legal antes de la fecha de evaluación final, siempre que sea posible se realizará la prueba/examen de contenidos procedimentales de manera presencial en el centro educativo, con el fin de aprovechar todas las herramientas, equipamientos, materias primas y mobiliario profesional específico que el CIFP Felipe VI pone a disposición de los alumnos durante el desarrollo de la formación presencial.



- **Calificación**

- El módulo será calificado de 0 a 10 puntos, considerándose aprobado si el alumno obtiene al menos una calificación de 5.

Se calculará la nota media del módulo, considerándose por tanto aprobado, **siempre y cuando el alumno haya superado el bloque de Contenidos Procedimentales con un mínimo de 5 y el bloque de Contenidos Conceptuales con un mínimo de 5.**

Además para aprobar los contenidos conceptuales, deberá obtenerse un resultado de 5 en la nota media de calificación de todas las tareas y actividades, y un 5 en la nota media de calificación de la/s prueba/s de evaluación o exámenes conceptuales.

Atendiendo al carácter no presencial de la exposición de contenidos, es necesario modificar los porcentajes de calificación, que se fijarán de la siguiente forma:

-Contenidos conceptuales: 50% (de los cuales, el 10% corresponde a la calificación de la valoración de contenidos actitudinales)

-Contenidos procedimentales: 50% (de los cuales, el 10% corresponde a la calificación de la valoración de contenidos actitudinales)

Los contenidos procedimentales relacionados con **manejo de maquinaria específica de restauración no han podido ser medidos ni evaluados** durante este periodo de formación, ya que el alumnado carece de estos recursos específicos en su domicilio, para poder valorar el nivel de competencias relacionado con su puesta a punto y manipulación. No obstante, se mantienen los criterios de evaluación de la programación anterior, relacionados con la uniformidad y la destreza del manejo del utillaje obligatorio y personal para todos los alumnos desde el inicio del curso.

Las pruebas o actividades realizadas por el alumno para evaluar si ha adquirido los contenidos **procedimentales del módulo deberán evidenciar por medios audiovisuales que es el alumno el que está ejecutando esas tareas requeridas** para ser evaluado. En caso contrario, o si existe la duda de que el alumno no está realizando las actividades procedimentales requeridas en una determinada prueba, o suplantando voluntariamente su identidad, tendrá como consecuencia que ésta será calificada con un cero.

Los alumnos/as que no **manifiesten ningún intento de comunicación con la profesora**, y no respondan a ningún mensaje, mail, SMS emitido por ésta, sin obtener feed-back, y por lo tanto no presenten las tareas y actividades necesarias para aprobar el módulo, serán considerados "No evaluados", o bien tendrán la calificación de cero en el presente módulo.

Las pruebas o actividades de calificación del **alumno/a que muestren que éste/a ha copiado de otra fuente o autor** la información requerida para evaluarle en cualquier actividad, o bien ha suplantado su identidad, serán calificadas con un cero.

La calificación de las pruebas, **actividades o tareas de evaluación que el alumno no presente en fecha y hora indicada con antelación**, serán calificadas con un cero siempre que el alumno no tenga una justificación oficial (justificante médico o judicial) para demostrar su retraso en la entrega.

Este es un RESUMEN de las adaptaciones a programaciones didácticas dirigido a los/as alumnos/as. Las programaciones completas están a disposición de los interesados para su consulta en la Jefatura de Estudios del Centro.



Grupo	Departamento	MÓDULO	CURSO
B2H	Hostelería y Turismo	TÉCNICAS ELEMENTALES DE SERVICIO 3037	2º Cocina y Restauración

OBJETIVOS Y COMPETENCIAS ESENCIALES

-Objetivos esenciales:

1. Acopia y distribuye internamente géneros y material en la zona de restaurante, interpretando documentos afines a las operaciones de aprovisionamiento interno e instrucciones recibidas.
2. Prepara equipos, útiles y menaje propios del área de restaurante, reconociendo y relacionando sus aplicaciones básicas y/o funcionamiento.
3. Realiza operaciones de preservicio, identificando y aplicando los procedimientos y técnicas básicas, previas al desarrollo de los distintos tipos de servicio
4. Asiste o realiza operaciones sencillas de servicio de alimentos y bebidas, propias del área de restaurante, identificando y aplicando las diferentes técnicas de organización y servicio de esta área de consumo.
5. Realiza operaciones de postservicio, identificando y aplicando los procedimientos y técnicas básicas, posteriores al desarrollo de los distintos tipos de servicio.

-Competencias esenciales:

1. Ejecutar las operaciones de preservicio y/o postservicio necesarios para el desarrollo de las actividades de producción y/o prestación de servicios, teniendo en cuenta el ámbito de su ejecución y la estandarización de los procesos.
2. 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.
3. 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.
4. 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
5. 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.

CONTENIDOS ESENCIALES

1ª EVALUACIÓN: Impartidos y evaluados en el primer trimestre

1ª EVALUACIÓN FINAL: Impartidos y evaluados en el 2º trimestre

2ª EVALUACIÓN FINAL: se desarrollarán adaptados a la formación no presencial durante el tercer trimestre los siguientes contenidos:

- Acopio y distribución de géneros y material en la zona de restaurante:
 - ✓ El área de restaurante. Descripción y caracterización. Estructuras organizativas funcionales y competencias básicas.
 - ✓ Procesos de aprovisionamiento interno y distribución de géneros y material en la zona de restaurante.
 - ✓ Documentos relacionados con el aprovisionamiento interno. Caracterización y formalización de formularios.
- Preparación de equipos, útiles y menaje propios del área de restaurante:
 - ✓ Mobiliario y equipos de para el servicio de alimentos y bebidas. Descripciones y clasificaciones.
 - ✓ Procedimientos de uso, aplicaciones, distribución y mantenimiento.
 - ✓ Legislación higiénico-sanitaria.
- Realización de las operaciones de preservicio:
 - ✓ Operaciones de preservicio. Identificación y características. Fases y procesos más significativos.
 - ✓ Procedimientos de preparación y montaje de mobiliario, equipos y material.
 - ✓ Puntos clave en la ejecución de las diversas fases.
 - ✓ Valoración y control de resultados.

- Asistencia o realización de operaciones sencillas de servicio de alimentos y bebidas, propias del área de restaurante:
 - ✓ El servicio en sala. Definición, tipos y caracterización.
 - ✓ Normas generales del servicio en sala y técnicas básicas de atención al cliente. Fases y modos de operar y actuar.
 - ✓ Procedimientos de ejecución de operaciones básicas de servicio en sala, transporte, servicio y desbarasado. Aplicaciones técnicas en el servicio de bebidas.
 - ✓ Procedimientos de ejecución en servicios especiales, como buffet, habitaciones, colectividades, entre otros.
 - ✓ Normativa higiénico-sanitaria.
 - ✓ Documentos que intervienen en los procesos de servicio. Identificación y características e interpretación.
- Realización de las operaciones de postservicio:
 - ✓ Operaciones de postservicio. Identificación y características. Fases y procesos más significativos.
 - ✓ Procedimientos de recogida, adecuación a servicios posteriores y cierre.
 - ✓ Medidas de prevención de riesgos laborales.
 - ✓ Legislación higiénico-sanitaria.
 - ✓ Puntos clave en la ejecución de las diversas fases.
 - ✓ Valoración y control de los resultados.

ADAPTACIONES METODOLÓGICAS

-En el contexto actual de formación no presencial, se utilizarán los siguientes medios y canales de comunicación para conseguir el aprendizaje del alumno: correo electrónico de educa.jcyl.es (para envío de tareas y actividades), aplicaciones del Office 365 como por ejemplo Teams (para comunicar mediante videoconferencias, enviar videos y fotografías de evaluación de pruebas/exámenes procedimentales, exponer los contenidos, comunicar directamente en tiempo real), Forms (para realizar exámenes y pruebas de evaluación de contenidos conceptuales), Moodle (tal y como se ha realizado desde el inicio del curso en septiembre), etc... Se permitirá el uso de correo electrónico personal de plataformas no educativas excepcionalmente para el envío de material que no sea posible enviarse por las plataformas oficiales descritas anteriormente.

-Se fomentará la iniciativa del alumno para investigar, analizar y trasladar la información solicitada en las actividades que requieran de un proceso de análisis de la información por parte del alumno, usando medios de diferentes soportes (libros, revistas, manuales monográficos, videos, fotografías o artículos de Internet), siempre y cuando el alumno/a demuestre su autonomía y no realice una copia literal o un "copia- pega" de la información requerida para realizar la actividad.

-Se establece el horario de comunicación directa de lunes a viernes de 8:30 horas a 14:10 horas. Y se determina que se atenderá al desarrollo de los contenidos del módulo en el horario lectivo del grupo establecido al inicio de curso.

ADAPTACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

- **Evaluación**

Los **contenidos conceptuales** serán evaluados mediante:

-la realización de tareas y actividades propuestas por la profesora, cuya resolución requerirá por parte del alumno, del análisis, síntesis o ampliación de los contenidos del libro trabajado durante la convocatoria anterior y del análisis de los contenidos cargados por la profesora a las plataformas telemáticas oficiales (videos, fotografías, archivos y enlaces con contenido específico). Las actividades realizadas por los alumnos serán enviadas a la profesora mediante correo electrónico de educa.jcyl.es, o bien plataformas como Moodle o Teams. Excepcionalmente se permitirá al alumno el envío de estas actividades mediante correos personales no oficiales, siempre que se justifique con la saturación e imposibilidad de hacerlo por las plataformas oficiales.

-la realización de una o varias pruebas/exámenes de evaluación en tiempo limitado mediante las plataformas oficiales (Forms, Moodle, etc...)

Los **contenidos procedimentales** serán evaluados mediante:



-la realización de pruebas prácticas por parte del alumno que demuestren su adquisición de destrezas y habilidades, y el envío de las mismas en soporte audiovisual, o por videoconferencia en tiempo real. Excepcionalmente se permitirá al alumno el envío de estas actividades mediante correos personales no oficiales, siempre que se justifique por la saturación e imposibilidad de hacerlo con las plataformas oficiales.

-los aspectos a valorar y calificar en el desarrollo de las pruebas prácticas serán los siguientes: uniformidad del alumno, expresión y explicación simultánea de la aplicación de la técnica requerida, manipulación del material y utillaje correcto, ejecución lógica y organizada de todas las fases del procedimiento a aplicar y resultado final de la actividad o tarea requerida.

Los **contenidos actitudinales** se aplicarán ámbito de conocimientos y al ámbito de procedimientos, teniendo en cuenta los siguientes factores aplicados a cada prueba y actividad requerida o realizada: feed-back en la comunicación entre profesora y alumno (responde a todos los mensajes y reacciona a la comunicación); velocidad de respuesta (reacciona regularmente y sin retraso en la realización y envío de tareas); corrección en la forma y estilo de comunicación del alumno con la profesora (presenta e introduce el mail saludando, indicando el contenido de su mail, y demostrando parámetros básicos de educación y respeto), expresión, y/o redacción, y/o ortografía en la realización de las pruebas; interés e iniciativa en ampliar sus conocimientos y habilidades en las TIC; y asimilación de la deontología profesional. En el ámbito de contenidos procedimentales se sustituirá el parámetro de ortografía por el de deontología profesional y uniformidad.

(Criterios de evaluación a aplicar según el R.D. 127/2014 que regula el currículo básico)

No obstante, en el caso de que se reanude la actividad presencial en las aulas por imperativo legal antes de la fecha de evaluación final, siempre que sea posible se realizará la prueba/examen de contenidos procedimentales de manera presencial en el centro educativo, con el fin de aprovechar todas las herramientas, equipamientos, materias primas y mobiliario profesional específico que el CIFP Felipe VI pone a disposición de los alumnos durante el desarrollo de la formación presencial.

- **Calificación**

- El módulo será calificado de 0 a 10 puntos, considerándose aprobado si el alumno obtiene al menos una calificación de 5.

Se calculará la nota media del módulo, considerándose por tanto aprobado, **siempre y cuando el alumno haya superado el bloque de Contenidos Procedimentales con un mínimo de 5 y el bloque de Contenidos Conceptuales con un mínimo de 5.**

Además para aprobar los contenidos conceptuales, deberá obtenerse un resultado de 5 en la nota media de calificación de todas las tareas y actividades, y un 5 en la nota media de calificación de la/s prueba/s de evaluación o exámenes conceptuales.

Atendiendo al carácter no presencial de la exposición de contenidos, es necesario modificar los porcentajes de calificación, que se fijarán de la siguiente forma:

-Contenidos conceptuales: 50% (de los cuales, el 10% corresponde a la calificación de la valoración de contenidos actitudinales)

-Contenidos procedimentales: 50% (de los cuales, el 10% corresponde a la calificación de la valoración de contenidos actitudinales)

Los contenidos procedimentales relacionados con **manejo de maquinaria específica de restauración no han podido ser medidos ni evaluados** durante este periodo de formación, ya que el alumnado carece de estos recursos específicos en su domicilio, para poder valorar el nivel de competencias relacionado con su puesta a punto y manipulación. No obstante, se mantienen los criterios de evaluación de la programación anterior, relacionados con la uniformidad y la destreza del manejo del utillaje obligatorio y personal para todos los alumnos desde el inicio del curso.

Las pruebas o actividades realizadas por el alumno para evaluar si ha adquirido los contenidos **procedimentales del módulo deberán evidenciar por medios audiovisuales que es el alumno el que está ejecutando esas tareas requeridas** para ser evaluado. En caso contrario, o si existe la duda de que el alumno no está realizando las actividades procedimentales requeridas en una determinada prueba, o suplantando voluntariamente su identidad, tendrá como consecuencia que ésta será calificada con un cero.

Los alumnos/as que no **manifiesten ningún intento de comunicación con la profesora**, y no respondan a ningún mensaje, mail, SMS emitido por ésta, sin obtener feed-back, y por lo tanto no



presenten las tareas y actividades necesarias para aprobar el módulo, serán considerados “No evaluados”, o bien tendrán la calificación de cero en el presente módulo.

Las pruebas o actividades de calificación del **alumno/a que muestren que éste/a ha copiado de otra fuente o autor** la información requerida para evaluarle en cualquier actividad, o bien ha suplantado su identidad, serán calificadas con un cero.

La calificación de las pruebas, **actividades o tareas de evaluación que el alumno no presente en fecha y hora indicada con antelación**, serán calificadas con un cero siempre que el alumno no tenga una justificación oficial (justificante médico o judicial) para demostrar su retraso en la entrega.

Este es un RESUMEN de las adaptaciones a programaciones didácticas dirigido a los/as alumnos/as. Las programaciones completas están a disposición de los interesados para su consulta en la Jefatura de Estudios del Centro.



Grupo	Departamento	MÓDULO	CURSO
B2H	Hostelería y Turismo	PROCESOS BÁSICOS DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS 3038	2º Cocina y Restauración

OBJETIVOS Y COMPETENCIAS ESENCIALES

-Objetivos esenciales:

- 1.Acopia y distribuye géneros interpretando documentos afines a las operaciones de aprovisionamiento interno e instrucciones recibidas.
- 2.Prepara equipos, útiles y menaje propios de área de bar, reconociendo y relacionando sus aplicaciones básicas y/o funcionamiento.
- 3.Prepara y presenta elaboraciones sencillas de bebidas, identificando y aplicando técnicas elementales de preparación en tiempo y forma, de acuerdo a instrucciones recibidas y normas establecidas.
- 4.Prepara y presenta elaboraciones sencillas de comidas rápidas, identificando y aplicando las diversas técnicas culinarias básicas.
- 5.Asiste o realiza el servicio de alimentos y bebidas en barra, identificando y aplicando las diferentes técnicas de organización y servicio de esta área de consumo. Criterios de evaluación

-Competencias esenciales:

- 1.Ejecutar las operaciones de preservicio y/o postservicio necesarios para el desarrollo de las actividades de producción y/o prestación de servicios, teniendo en cuenta el ámbito de su ejecución y la estandarización de los procesos.
- 2.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.
- 3.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.
- 4.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
- 5.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.

CONTENIDOS ESENCIALES

1ª EVALUACIÓN: Impartidos y evaluados en el primer trimestre

1ª EVALUACIÓN FINAL: Impartidos y evaluados en el 2º trimestre

2ª EVALUACIÓN FINAL: se desarrollarán adaptados a la formación no presencial durante el tercer trimestre los siguientes contenidos:

- o Acopio y distribución de géneros en el área del bar.:
 - ✓ El área del bar. Descripción y caracterización. Estructuras organizativas funcionales y competencias básicas.
 - ✓ Procesos de aprovisionamiento interno y distribución de géneros y material en la zona del bar.
 - ✓ Legislación higiénico sanitaria.
 - ✓ Documentos relacionados con el aprovisionamiento interno. Caracterización y formalización de formularios.
- o Preparación de equipos, útiles y menaje propios del área de bar:
 - ✓ Mobiliario y equipos de para el servicio de alimentos y bebidas. Descripciones y clasificaciones.
 - ✓ Procedimientos de uso, aplicaciones, distribución y mantenimiento.
 - ✓ Normas de prevención de riesgos laborales.
 - ✓ Útiles. Conservación u ubicación en el área de bar.
- o . Preparación y presentación de elaboraciones sencillas de bebidas:
 - ✓ Terminología profesional.
 - ✓ Legislación higiénico-sanitaria.
 - ✓ Presentación comercial. Clasificación y características.



- ✓ Procedimientos de ejecución. Fases y técnicas de preparación, decoración/presentación y servicio.
- ✓ Bebidas no alcohólicas:
 - Bebidas no alcohólicas. Identificación, clasificación, características y tipos.
 - Organización y secuenciación de las diversas fases y normas básicas de preparación y presentación.
 - Procedimientos de ejecución y aplicación de técnicas en las diversas preparaciones.
 - Métodos de conservación de las bebidas que lo precisen.
 - Fases y puntos clave en las elaboraciones, control y valoración de resultados.
 - Legislación higiénico-sanitaria.
- ✓ Bebidas alcohólicas:
 - Identificación, clasificación, características y tipos.
 - Organización y secuenciación de las diversas fases y normas básicas de preparación y presentación.
 - Procedimientos de ejecución y aplicación de técnicas en las diversas preparaciones.
 - Métodos de conservación de las bebidas que lo precisen.
 - Fases y puntos clave en las elaboraciones, control y valoración de resultados.
- Preparación y presentación de elaboraciones sencillas de comidas rápidas:
 - ✓ Documentos relacionados con la producción en cocina. Recetas, fichas técnicas, entre otros. Descripción. Interpretación de la información contenida.
 - ✓ Técnicas culinarias elementales en la preparación de comidas rápidas. Identificación y caracterización.
 - ✓ Organización y secuenciación de las diversas fases y normas básicas en las elaboraciones.
 - ✓ Aplicación de cada técnica a materias primas de diferentes características.
 - ✓ Procedimientos de ejecución de las diversas preparaciones.
 - ✓ Métodos de envasado y conservación de las elaboraciones culinarias que lo precisen.
 - ✓ Legislación higiénico sanitaria.
 - ✓ Elaboración y servicio de productos culinarios básicos propios del bar-cafetería.
 - ✓ Acabados y presentaciones de las elaboraciones. Normas básicas.
 - ✓ Fases y puntos clave en las elaboraciones, control y comparación de resultados.
- Asistencia o realización en el servicio de alimentos y bebidas en barra:
 - ✓ El servicio en barra. Definición, tipos y caracterización.
 - ✓ Normas generales del servicio en barra y técnicas básicas de atención al cliente. Fases y modos de operar y actuar.
 - ✓ Normativa de prevención de riesgos laborales.
 - ✓ Procedimientos de ejecución de operaciones básicas de servicio y atención al cliente en barra.
 - ✓ Fases y puntos clave durante el desarrollo de los procesos, alternativas y valoración de resultados.
 - ✓ Documentos que intervienen en los procesos de servicio en barra. Identificación, características e interpretación.

ADAPTACIONES METODOLÓGICAS

-En el contexto actual de formación no presencial, se utilizarán los siguientes medios y canales de comunicación para conseguir el aprendizaje del alumno: correo electrónico de educa.jcyl.es (para envío de tareas y actividades), aplicaciones del Office 365 como por ejemplo Teams (para comunicar mediante videoconferencias, enviar videos y fotografías de evaluación de pruebas/exámenes



procedimentales, exponer los contenidos, comunicar directamente en tiempo real), Forms (para realizar exámenes y pruebas de evaluación de contenidos conceptuales), Moodle (tal y como se ha realizado desde el inicio del curso en septiembre), etc... Se permitirá el uso de correo electrónico personal de plataformas no educativas excepcionalmente para el envío de material que no sea posible enviarse por las plataformas oficiales descritas anteriormente.

-Se fomentará la iniciativa del alumno para investigar, analizar y trasladar la información solicitada en las actividades que requieran de un proceso de análisis de la información por parte del alumno, usando medios de diferentes soportes (libros, revistas, manuales monográficos, videos, fotografías o artículos de Internet), siempre y cuando el alumno/a demuestre su autonomía y no realice una copia literal o un "copia- pega" de la información requerida para realizar la actividad.

-Se establece el horario de comunicación directa de lunes a viernes de 8:30 horas a 14:10 horas. Y se determina que se atenderá al desarrollo de los contenidos del módulo en el horario lectivo del grupo establecido al inicio de curso.

ADAPTACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

- **Evaluación**

Los **contenidos conceptuales** serán evaluados mediante:

-la realización de tareas y actividades propuestas por la profesora, cuya resolución requerirá por parte del alumno, del análisis, síntesis o ampliación de los contenidos del libro trabajado durante la convocatoria anterior y del análisis de los contenidos cargados por la profesora a las plataformas telemáticas oficiales (videos, fotografías, archivos y enlaces con contenido específico). Las actividades realizadas por los alumnos serán enviadas a la profesora mediante correo electrónico de educa.jcyl.es, o bien plataformas como Moodle o Teams. Excepcionalmente se permitirá al alumno el envío de estas actividades mediante correos personales no oficiales, siempre que se justifique con la saturación e imposibilidad de hacerlo por las plataformas oficiales.

-la realización de una o varias pruebas/exámenes de evaluación en tiempo limitado mediante las plataformas oficiales (Forms, Moodle, etc...)

Los **contenidos procedimentales** serán evaluados mediante:

-la realización de pruebas prácticas por parte del alumno que demuestren su adquisición de destrezas y habilidades, y el envío de las mismas en soporte audiovisual, o por videoconferencia en tiempo real. Excepcionalmente se permitirá al alumno el envío de estas actividades mediante correos personales no oficiales, siempre que se justifique por la saturación e imposibilidad de hacerlo con las plataformas oficiales.

-los aspectos a valorar y calificar en el desarrollo de las pruebas prácticas serán los siguientes: uniformidad del alumno, expresión y explicación simultánea de la aplicación de la técnica requerida, manipulación del material y utillaje correcto, ejecución lógica y organizada de todas las fases del procedimiento a aplicar y resultado final de la actividad o tarea requerida.

Los **contenidos actitudinales** se aplicarán ámbito de conocimientos y al ámbito de procedimientos, teniendo en cuenta los siguientes factores aplicados a cada prueba y actividad requerida o realizada: feed-back en la comunicación entre profesora y alumno (responde a todos los mensajes y reacciona a la comunicación); velocidad de respuesta (reacciona regularmente y sin retraso en la realización y envío de tareas); corrección en la forma y estilo de comunicación del alumno con la profesora (presenta e introduce el mail saludando, indicando el contenido de su mail, y demostrando parámetros básicos de educación y respeto), expresión, y/o redacción, y/o ortografía en la realización de las pruebas; interés e iniciativa en ampliar sus conocimientos y habilidades en las TIC; y asimilación de la deontología profesional. En el ámbito de contenidos procedimentales se sustituirá el parámetro de ortografía por el de deontología profesional y uniformidad.

(Criterios de evaluación a aplicar según el R.D. 127/2014 que regula el currículo básico)

No obstante, en el caso de que se reanude la actividad presencial en las aulas por imperativo legal antes de la fecha de evaluación final, siempre que sea posible se realizará la prueba/examen de contenidos procedimentales de manera presencial en el centro educativo, con el fin de aprovechar todas las herramientas, equipamientos, materias primas y mobiliario profesional específico que el CIFP Felipe VI pone a disposición de los alumnos durante el desarrollo de la formación presencial.



- **Calificación**

- El módulo será calificado de 0 a 10 puntos, considerándose aprobado si el alumno obtiene al menos una calificación de 5.

Se calculará la nota media del módulo, considerándose por tanto aprobado, **siempre y cuando el alumno haya superado el bloque de Contenidos Procedimentales con un mínimo de 5 y el bloque de Contenidos Conceptuales con un mínimo de 5.**

Además para aprobar los contenidos conceptuales, deberá obtenerse un resultado de 5 en la nota media de calificación de todas las tareas y actividades, y un 5 en la nota media de calificación de la/s prueba/s de evaluación o exámenes conceptuales.

Atendiendo al carácter no presencial de la exposición de contenidos, es necesario modificar los porcentajes de calificación, que se fijarán de la siguiente forma:

-Contenidos conceptuales: 50% (de los cuales, el 10% corresponde a la calificación de la valoración de contenidos actitudinales)

-Contenidos procedimentales: 50% (de los cuales, el 10% corresponde a la calificación de la valoración de contenidos actitudinales)

Los contenidos procedimentales relacionados con **manejo de maquinaria específica de restauración no han podido ser medidos ni evaluados** durante este periodo de formación, ya que el alumnado carece de estos recursos específicos en su domicilio, para poder valorar el nivel de competencias relacionado con su puesta a punto y manipulación. No obstante, se mantienen los criterios de evaluación de la programación anterior, relacionados con la uniformidad y la destreza del manejo del utillaje obligatorio y personal para todos los alumnos desde el inicio del curso.

Las pruebas o actividades realizadas por el alumno para evaluar si ha adquirido los contenidos **procedimentales del módulo deberán evidenciar por medios audiovisuales que es el alumno el que está ejecutando esas tareas requeridas** para ser evaluado. En caso contrario, o si existe la duda de que el alumno no está realizando las actividades procedimentales requeridas en una determinada prueba, o suplantando voluntariamente su identidad, tendrá como consecuencia que ésta será calificada con un cero.

Los alumnos/as que no **manifiesten ningún intento de comunicación con la profesora**, y no respondan a ningún mensaje, mail, SMS emitido por ésta, sin obtener feed-back, y por lo tanto no presenten las tareas y actividades necesarias para aprobar el módulo, serán considerados “No evaluados”, o bien tendrán la calificación de cero en el presente módulo.

Las pruebas o actividades de calificación del **alumno/a que muestren que éste/a ha copiado de otra fuente o autor** la información requerida para evaluarle en cualquier actividad, o bien ha suplantado su identidad, serán calificadas con un cero.

La calificación de las pruebas, **actividades o tareas de evaluación que el alumno no presente en fecha y hora indicada con antelación**, serán calificadas con un cero siempre que el alumno no tenga una justificación oficial (justificante médico o judicial) para demostrar su retraso en la entrega.

Este es un RESUMEN de las adaptaciones a programaciones didácticas dirigido a los/as alumnos/as. Las programaciones completas están a disposición de los interesados para su consulta en la Jefatura de Estudios del Centro.