

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURANTE

1 INTRODUCCIÓN.

1.1 Análisis del módulo.

CICLO FORMATIVO

“Técnico Superior en Dirección de Servicios en Restauración”

MÓDULO PROFESIONAL:

“Procesos de servicios en Restaurante”

EQUIVALENCIA EN CRÉDITOS ECTS: 18

CÓDIGO: 0510: Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración.

DURACIÓN: 224 h.

El módulo profesional que estamos programando es uno de los que integra al ciclo formativo de grado superior que hace referencia, de 2000 horas de duración. Las enseñanzas de dicho módulo se llevan a cabo durante el primer curso académico.

Es muy importante reseñar que la presente programación **es abierta y flexible**, esto es, que es susceptible de adaptarse en el transcurso del año escolar a las características individuales y colectivas del alumnado y las necesidades que vayan surgiendo y del análisis de los resultados que se desprendan del proceso continuo de la evaluación.

2 NORMATIVAS.

DE LAS ENSEÑANZAS

- REAL DECRETO 1690/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de formación profesional de **Técnico en Servicios en Restauración y las correspondientes enseñanzas mínimas**.
- ORDEN de 9 de octubre de 2008, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al **título de Técnico en Servicios en Restauración en Andalucía**.
- ORDEN de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de **formación en centros de trabajo y de proyecto** para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención

- Orden de 29 de septiembre de 2010 (evaluación, certificación, etc. FP inicial)

Módulo Profesional: PROCESOS DESERVICIO EN RESTAURANTE.
Código:

Características del Módulo Profesional:

UC1052_2: Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en sala.

UC1053_2: Elaborar y acabar platos a la vista del cliente.

UC1054_2: Disponer todo tipo de servicios especiales en restauración.

UC0711_2: Actuar bajo normas de seguridad, higiene y protección del medio ambiente en hostelería

- Horas semanales: 7 horas, de las cuales 5 se imparte en el taller y 2 en el aula de teoría.

Profesorado que lo imparte: dos profesores/as

- RAFAEL VAQUERIZO SALAS
- GUILLERMO CAMPOS GUILLÉN

La programación se ajustará a lo aprobado en el Proyecto del Departamento de Hostelería a su vez por Proyecto Educativo de Centro y al Reglamento de Ordenación y Funcionamiento.

2.1 Análisis del grupo de alumnado.

El grupo clase está formado por un total de _28_ alumnos/as, de los cuales 19 son alumnos y 9 alumnas.

Las edades comprenden entre los 17 y los 40 años:

Entre los 18 y 20 años:	8	Alumnos/as
Entre los 21 y 23 años:	8	Alumnos/as
Entre los 24 en adelante:	4	Alumnos/as

La procedencia del alumnado es muy variada: Mairena del Aljarafe, San Juan de Aznalfarache, Coria, Bormujos, Castilleja de la Cuesta, Bollullos, Gelves, Sevilla capital:

Entorno del Aljarafe:	9	Alumnos/as.
Sevilla capital:	6	Alumnos/as.
Provincia de Sevilla y otros lugares:	4	Alumnos/as.

En cuanto al nivel de estudios del grupo nos encontramos con:

Sin terminar ESO, prueba acceso:	__1	Alumnos/as.
Con FP básica:	__	Alumnos/as.
Con la ESO:	_12_	Alumnos/as.
Formación Profesional GM	_1_	Alumnos/as.
FP G.Sup., Bachiller, otros estudios:	__	Alumnos/as.
Repetidores:	_14_	Alumnos/as.

3 OBJETIVOS GENERALES Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

El Módulo profesional “Procesos de Servicios en Restaurante” forma parte del ciclo Formativo de grado superior de Técnico Superior en Dirección de Servicios en Restauración y contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo al que hacemos referencia, así como las competencias profesionales, personales y sociales.

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

b) Identificar los productos y servicios que ofrece la empresa reconociendo sus características para diseñar los procesos de producción.

c) Reconocer los procesos de producción, analizando sus características y sus fases para determinar la estructura organizativa y los recursos necesarios.

f) Identificar vinos, bebidas y otras materias primas, caracterizando sus propiedades y condiciones idóneas de conservación para recepcionarlas, almacenarlas y distribuirlas.

g) Analizar instalaciones, maquinaria, útiles y herramientas, reconociendo sus características, aplicaciones y principios de funcionamiento para realizar y supervisar la puesta a punto del lugar de trabajo.

h) Identificar los procedimientos adecuados en la organización de servicios, analizando y relacionando tipos, fases y métodos para realizar o supervisar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas.

i) Controlar los datos originados por la producción y/o servicio, reconociendo su naturaleza para cumplimentar la documentación administrativa relacionada.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los **resultados de aprendizaje** relacionados a continuación:

1. Determina tipos de servicios caracterizando sus estructuras organizativas.
2. Coordina operaciones de puesta a punto de instalaciones y montajes, relacionando las técnicas en función del tipo de servicio.
3. Reconoce las técnicas de comunicación y venta aplicándolas en los procedimientos de servicio y atención al cliente.
4. Realiza operaciones de servicio y atención al cliente, aplicando procedimientos en función de las necesidades de cada servicio.
5. Realiza elaboraciones culinarias y manipulaciones de alimentos ante el comensal, identificando y aplicando las técnicas y procedimientos preestablecidos.
6. Realiza las operaciones de facturación y cobro de los servicios, aplicando técnicas y procedimientos asociados.

4 COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales relacionadas:

- b) Diseñar los procesos de producción y servicio, determinar su estructura organizativa y los recursos necesarios, teniendo en cuenta los objetivos de la empresa.
- c) Determinar la oferta de servicios de alimentos y bebidas, realizando las fichas técnicas de producción, para fijar precios y estandarizar procesos.
- f) Realizar o supervisar la preparación de espacios, maquinaria, útiles y herramientas para poner a punto el lugar de trabajo.
- g) Realizar o supervisar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas, coordinando la prestación de los mismos, teniendo en cuenta el ámbito de su ejecución y los protocolos establecidos.
- h) Cumplimentar la documentación administrativa relacionada con las unidades de producción y/o servicio, para realizar controles presupuestarios, informes o cualquier actividad que pueda derivarse, utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.
- i) Dar respuesta a posibles solicitudes, sugerencias y reclamaciones de los clientes, para cumplir con sus expectativas y lograr su satisfacción.

4 CONTENIDOS/CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

La consecución de dichos objetivos y competencias se conseguirá a través de los siguientes contenidos que, como dicta la LOE, integrarán los conceptos, procedimientos y actitudes. Éstos contenidos son:

Determinación de tipos de servicios:

- Tipos y clasificación de los establecimientos de restauración.
- Estructuras organizativas de servicios en los diferentes tipos de establecimientos o eventos.
- Tipologías de servicios.
- Aplicación de los organigramas y funciones del personal relacionados con los tipos de servicios.
- Deontología profesional.

Coordinación de operaciones de puesta a punto y montaje de servicios:

- Equipos, útiles y materiales.
- Descripción, clasificación y características.

- Operaciones de aprovisionamiento interno.
- Tipología de montajes de servicios.
- Montaje de restaurante.
- Montajes en servicios de catering.
- Operaciones de montaje: análisis de la información. Operaciones previas.
- Ejecución de las operaciones de montaje.
- Valoración de resultados.

Reconocimiento de técnicas de comunicación y venta:

- El proceso de comunicación.
- Comunicación verbal en la restauración.
- Documentación vinculada a la prestación de servicios: estilos, formatos, tendencias y otros.
- Comunicación no verbal.
- Empatía, receptividad, asertividad.
- Roles, objetivos y relación cliente profesional.
- Técnicas de venta.
- Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias.

Realización de operaciones de atención al cliente y servicio:

- Fases del servicio: preservicio, servicio y postservicio. Secuenciación, características y control.
- La comanda.
- Técnicas de servicio. Tipologías y características.
- Tipología de clientes.
- La atención al cliente.
- Control y valoración de resultados.

Realización de elaboraciones culinarias y manipulaciones ante el comensal:

- Fundamentos culinarios.
- Elaboraciones y manipulaciones a la vista del cliente.
- Operaciones de puesta a punto: géneros y materias primas.
- Técnicas de elaboración, corte, trinchado, desespinado, decoración/presentación y conservación de alimentos a la vista del cliente.

Realización de operaciones de facturación y cobro:

- La facturación y cobro.
- Sistemas de facturación.
- La factura y ticket.
- Sistemas de cobro.
- Documentos de control asociados a la facturación y cobro. Flujos.
- Diarios de producción.
- Informes.
- Otros
- Aplicaciones informáticas relacionadas.

A continuación, relacionamos los criterios de evaluación para este módulo profesional relacionándolos según el resultado de aprendizaje en los que está implícito.

1 Determina tipos de servicios caracterizando sus estructuras organizativas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado los diferentes tipos de establecimientos de restauración.
- b) Se han descrito las diferentes formulas de servicios en restauración, relacionándolas con los diferentes tipos de establecimientos y/o eventos.
- c) Se han identificado las estructuras organizativas de servicios en los diferentes tipos de establecimientos y/o eventos.
- d) Se ha descrito la estructura funcional de los departamentos y del personal en establecimientos y/o eventos.
- e) Se han reconocido las relaciones interdepartamentales.
- f) Se han identificado y caracterizado los diferentes tipos de servicios en el área del restaurante y/o eventos.
- g) Se han establecido organigramas de personal en función al tipo de servicio.
- h) Se han caracterizado los aspectos deontológicos relacionados con el personal de servicios en el restaurante.
- i) Se ha identificado el vocabulario técnico específico.

2. Coordina operaciones de puesta a punto de instalaciones y montajes, relacionando las técnicas en función del tipo de servicio.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado equipos, útiles y materiales, relacionándolos con sus aplicaciones posteriores.
- b) Se han identificado las operaciones de control sobre equipos, útiles y materiales.
- c) Se han preparado áreas, equipos, útiles y materiales verificando su adecuación para el uso.
- d) Se han caracterizado los diferentes tipos de montajes asociados a los servicios.
- e) Se ha analizado la información sobre los servicios que se van a montar.
- f) Se han controlado las operaciones de aprovisionamiento y recepción de materiales para los servicios.
- g) Se han controlado las operaciones de acopio, distribución y conservación de materias primas.
- h) Se han ejecutado y supervisado las operaciones de montaje, aplicando y desarrollando las técnicas adecuadas en cada momento.
- i) Se han ejecutado y supervisado las operaciones de montaje y puesta a punto de equipos auxiliares y mobiliario para el servicio.
- j) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos.

k) Se han realizado las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

3. Reconoce las técnicas de comunicación y venta aplicándolas en los procedimientos de servicio y atención al cliente.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido las demandas del cliente para proporcionar la información con inmediatez, dando las explicaciones precisas para la interpretación correcta del mensaje.
- b) 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).
- c) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, como elementos clave en la atención al cliente.
- d) Se han producido e interpretado mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto.
- e) Se ha valorado la comunicación con el cliente como medio de fidelización del mismo.
- f) Se ha comunicado al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
- g) Se han identificado las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio
- h) Se han reconocido los protocolos de actuación en la gestión y tramitación de reclamaciones, quejas o sugerencias.
- i) Se han aplicado las técnicas de atención de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales.

4. Realiza operaciones de servicio y atención al cliente, aplicando procedimientos en función de las necesidades de cada servicio.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las distintas fases del servicio.
- b) Se han identificado y caracterizado las diferentes técnicas de servicio de alimentos y bebidas.
- c) Se ha reconocido la tipología de clientes y su tratamiento.
- d) Se ha verificado la disponibilidad de todos los elementos necesarios para servicio.
- e) Se han aplicado las técnicas de venta y de comunicación durante los procesos.
- f) Se han gestionado las peticiones de los clientes, utilizando los sistemas de comunicación interdepartamental establecidos.

- g) Se han aplicado las técnicas de servicio de alimentos y bebidas apropiadas, en cada fase del servicio.
- h) Se han aplicado las técnicas apropiadas de servicio de elementos auxiliares, en cada fase del servicio.
- i) Se han controlado y valorado los resultados obtenidos.
- j) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos.
- k) Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

5. Realiza elaboraciones culinarias y manipulaciones de alimentos ante el comensal, identificando y aplicando las técnicas y procedimientos preestablecidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las técnicas y elaboraciones culinarias más significativas.
- b) Se han reconocido los elementos de la oferta culinaria más adecuados para su elaboración o manipulación ante el comensal.
- c) Se han realizado fichas técnicas de los productos que se han de elaborar.
- d) Se ha realizado el aprovisionamiento de géneros y materias primas para atender la oferta.
- e) Se han identificado las necesidades de equipos, útiles y materiales necesarios para la realización de elaboraciones culinarias y manipulaciones ante el comensal.
- f) Se ha realizado la puesta a punto del material necesario para la actividad.

- g) Se ha realizado la manipulación o elaboración del producto, identificando y aplicando las técnicas asociadas.
- h) Se ha realizado el control y la valoración del producto final.
- i) Se ha evitado el consumo innecesario de recursos.
- j) Se han realizado las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

6. Realiza las operaciones de facturación y cobro de los servicios, aplicando técnicas y procedimientos asociados.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los documentos de control asociados a la facturación y cobro.
- b) Se han identificado los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro
- c) Se han caracterizado los procesos de facturación y cobro de los servicios.
- d) Se ha cumplimentado la factura/ticket correctamente.
- e) Se ha comprobado la relación entre lo facturado y lo servido.
- f) Se ha realizado el cobro de la factura utilizando las distintas fórmulas o formas de pago.
- g) Se han realizado las operaciones de apertura/cierre de caja y control en la facturación y cobro.
- h) Se ha relacionado la facturación con los sistemas de gestión integrada.

5 ORGANIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE LAS U.T. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL.

Los contenidos se secuenciarán en las siguientes unidades didácticas:

El módulo de “procesos de servicios en restaurante” se ha distribuido en 7 unidades de trabajo que se impartirán en el orden y tiempo asignado aunque serán ampliadas y concretadas en otras U.T. y en las actividades complementarias y visitas formativas, que puedan desarrollarse a lo largo del curso escolar. Dicho planteamiento queda de la siguiente manera:

- 1º Trimestre: U.T: 1, 2, 3, y apertura de restaurante-taller.
- 2º Trimestre: U.T: 1, 2, 3 4, 5, 6, y apertura de restaurante-taller.
- 3º Trimestre: U.T: 1, 2, 3, 4, 5, 6 apertura de restaurante-taller.

A continuación se enumeran y especifica cada Unidad de Trabajo:

U.D 1 – PSR01: Tipos de servicios. (25 horas).

En esta unidad de trabajo el alumnado conocerá los distintos tipos de servicios, así como la clasificación de los establecimientos de restauración. Analizará las estructuras organizativas de servicios en los diferentes establecimientos o eventos, entenderá y aplicará los organigramas y las funciones del personal relacionadas con los tipos de servicios.

U.D 2 – PSR02: Coordinación de operaciones de puesta a punto y montaje de servicios. (45 horas).

El alumno/a caracterizará equipos, útiles y materiales, relacionándolos con sus aplicaciones posteriores; identificará las operaciones de control sobre equipos, útiles y materiales; preparará áreas, equipos, útiles y materiales verificando su adecuación para el uso; caracterizará los diferentes tipos de montajes asociados a los servicios; analizará la información sobre los servicios que se van a montar; controlará las operaciones de aprovisionamiento y recepción de materiales para los servicios y las operaciones de acopio, distribución y conservación de materias primas; ejecutará y supervisará las operaciones de montaje, aplicando y desarrollando las técnicas adecuadas en cada momento; ejecutará y supervisará las operaciones de montaje y puesta a punto de equipos auxiliares y mobiliario para el servicio; evitarán el consumo innecesario de recursos; realizará las operaciones, teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

U.D 3– PSR03: Técnicas de comunicación y venta. (20 horas).

El alumno/a reconocerá las demandas del cliente para proporcionar la información con inmediatez, dando las explicaciones precisas para la interpretación correcta del mensaje; mantendrán conversación utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación; valorarán la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, como elementos clave en la atención al cliente; producirán e interpretarán mensajes escritos

relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto; valoraran la comunicación con el cliente como medio de fidelización del mismo; comunicará al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico; identificarán las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio; reconocerá los protocolos de actuación en la gestión y tramitación de reclamaciones, quejas o sugerencias; aplicará las técnicas de atención de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales.

U.D 4 - PSR04: Atención y servicio al cliente. (45 horas).

El alumno/a valorará la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, como elementos clave en la atención al cliente; producirán e interpretarán mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto; valoraran la comunicación con el cliente como medio de fidelización del mismo; comunicaran al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico; identificara las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio; reconocerá los protocolos de actuación en la gestión y tramitación de reclamaciones, quejas o sugerencias; aplicara las técnicas de atención de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales.

U.D 5- PSR05: Elaboraciones culinarias y manipulaciones ante el comensal. (43 horas).

El alumnado identificará las técnicas y elaboraciones culinarias más significativas; reconocerá los elementos de la oferta culinaria más adecuados para su elaboración o manipulación ante el comensal; realizará fichas técnicas de los productos que se han de elaborar y el aprovisionamiento de géneros y materias primas para atender la oferta; identificará las necesidades de equipos, útiles y materiales necesarios para la realización de elaboraciones culinarias y manipulaciones ante el comensal; realizaran la puesta a punto del material necesario para la actividad y la manipulación o elaboración del producto, identificando y aplicando las técnicas asociadas y el control y la valoración del producto final; evitará el consumo innecesario de recursos; realizará las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria, de seguridad laboral y de protección ambiental.

U.D 6 - PSR06: Operaciones de facturación y cobro. (25 horas).

El alumnado identificará los documentos de control asociados a la facturación y cobro y los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro; caracterizará los procesos de facturación y cobro de los servicios; cumplimentará la factura/ticket correctamente; comprobará la relación entre lo facturado y lo servido; realizará el cobro de la factura utilizando las distintas fórmulas o formas de pago y realizará las operaciones de apertura/cierre de caja y control en la facturación y cobro; relacionará la facturación con los sistemas de gestión integrada.

APERTURA DEL RESTAURANTE-TALLER.

En este capítulo tratamos de acercar la realidad del mundo laboral y el entorno a nuestros alumnos/as así como desarrollar diferentes actividades que de no existir el restaurante-taller serían de difícil desarrollo a lo largo del curso escolar. Se consolidarán y ampliarán los conocimientos y las destrezas derivadas de las actividades propias del pre-servicio, servicio y post-servicio en el ámbito del restaurante.

RELACIÓN DE LAS U.T. CON COMPETENCIAS Y OBJETIVOS DEL CICLO.

Competencias profesionales	Objetivos generales	Resultados de aprendizaje	Unidades de Trabajo
b,c	b,c	RA 1: Determina tipos de servicios caracterizando sus estructuras organizativas.	Tipos de servicios
f	f	RA 2: Coordina operaciones de puesta a punto de instalaciones y montajes, relacionando las técnicas en función del tipo de servicio.	Coordinación de operaciones de puesta a punto y montaje de servicios
g,i	g,i	RA 3: Reconoce las técnicas de comunicación y venta aplicándolas en los procedimientos de servicio y atención al cliente.	Técnicas de comunicación y venta
g	g	RA 4: Realiza operaciones de servicio y atención al cliente, aplicando procedimientos en función de las necesidades de cada servicio	Atención y servicio al cliente.
g	g	RA 5: Realiza elaboraciones culinarias y manipulaciones	Elaboraciones culinarias y manipulaciones

		manipulaciones de alimentos ante el comensal, identificando y aplicando las técnicas y procedimientos preestablecidos.	ante el comensal
h	h	RA 6: Realiza las operaciones de facturación y cobro de los servicios, aplicando técnicas y procedimientos asociados.	Operaciones de facturación y cobro

5 ORGANIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE LOS CONTENIDOS. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

SEM.	Días	Temporalización de las actividades.
		1ª EVALUACIÓN
S-01	Sept. 17-21	Presentación. Organización y puesta a punto del taller.
S-02	Sept. 24-28	Material de restaurante.
S-03	Oct. 01-05	Material de restaurante.
S-04	Oct. F(12) 08-11	Mise en Place y Organización del Rango.
S-05	Oct. 15-19	Tipos de montajes Menú, carta,
S-06	Oct. 22-26	Tipos de montajes concertados. Preparaciones de frutas / postres.
S-07	Nov. F(01) 29-02	Tipos de montajes. Mesas redondas. Preparaciones de frutas / postres.
S-08	Nov. 05-09	Fases y factores a tener en cuenta en el tratamiento hacía el cliente en un servicio en sala Preparaciones de frutas / postres.
S-09	Nov. 12-16	La comanda. Preparaciones de frutas / postres.
S-10	Nov. 19-23	- Tipos de servicios de alimentos y bebidas en restauración. Preparaciones de frutas / postres.
S-11	Dic. 26-30	1ª EVALUACIÓN
S-12	Dic. F(6,7)	- Tipos de servicios de alimentos y bebidas en restauración.

SEM.	Días	Temporalización de las actividades.
S-13	Dic. 10-14	- Tipos de servicios de alimentos y bebidas en restauración. Elaboraciones navideñas.
S-14	Dic. 17-21	Cierre instalaciones
NAVIDAD		
2ª EVALUACIÓN		
S-15	Ene. F(07) 08-11	El servicio en comedor: fases de preservicio, servicio y postservicio
S-16	Ene. 14-18	El servicio en comedor: fases de preservicio, servicio y postservicio
S-17	Ene. F (23) 21-25	Montaje y servicio en banquetes: fases de preservicio, servicio y postservicio
S-18	Ene. 28-01	Montaje y servicio en banquetes: fases de preservicio, servicio y postservicio
S-19	Feb. 04-08	Montaje y servicio en bufés
S-20	Feb. 11-15	Montaje y servicio en bufés
S-21	Feb. 18-22	2ª EVALUACIÓN
S-22	Feb. F(28,1) 25-27	Semana de Andalucía. Actividades
S-23	Mar. 04-08	Apertura De restaurante - Manipulaciones y elaboraciones de pescados y mariscos a la vista del comensal.
S-24	Mar. 11-15	Apertura De restaurante - Manipulaciones y elaboraciones de pescados y mariscos a la vista del comensal.
3ª EVALUACIÓN		
S-25	Mar. 18-22	Apertura De restaurante - Manipulaciones y elaboraciones de quesos a la vista del comensal
S-26	Mar. 25-29	Apertura De restaurante - Procedimientos a tener en cuenta a la hora de presentar quesos a la vista del comensal
S-27	Abr. 01-05	Apertura De restaurante - Procedimientos a tener en cuenta a la hora de trinchar aves Presentación y servicio.a la vista del comensal.
S-28	Abr. 08-12	Apertura De restaurante - Procedimientos a tener en cuenta a la hora de trinchar carnes a la vista del comensal. Alimentos posibles.
SEMANA SANTA		
S-29	Abr. 22-26	Apertura De restaurante
S-30	May. F(01) 29-03	Apertura De restaurante
S-31	May. 06-10	Feria Sevilla. Semana de salidas, visitas
S-32	May. 13-17	3ª EVALUACIÓN

SEM.	Días	Temporalización de las actividades.
S-33	May. 20-24	Recuperaciones 3ª EV. Limpieza de las instalaciones para recogida
S-34	May. 27-31	3ª EV. Sesiones de evaluación

6 METODOLOGÍA

En este apartado vamos a desarrollar todos aquellos aspectos que son necesarios para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje así como las concreciones pertinentes. Siendo estos aspectos los siguientes:

- Actividades
- Aspectos Metodológicos (espacios, agrupamiento)
- Recursos Didácticos.

En definitiva, se trata de detallar como tenemos previsto que se desarrolle el trabajo en el aula. No obstante, todos estos puntos serán concretados en el desarrollo de cada una de las diferentes unidades didácticas.

PRINCIPIOS PSICOPEDAGÓGICOS

En general, nuestra programación está basada en dos tendencias metodológicas, debido a las características propias de las materias que impartimos. Utilizaremos actividades con tendencia conductivista (exposición magistral de la clase, profesor agente activo y alumno objeto pasivo, conducción ordenada de la lección...) para aquellas clases de contenido conceptuales que abordemos temas de carácter científico o técnico, pero de forma moderada procurando una participación más activa del alumnado apoyándonos en los recursos modernos que actualmente disponemos en los centros. También utilizamos en gran medida actividades con tendencia constructivista (el alumno construye sus propios conocimientos a partir de sus propias experiencias con los datos que puede obtener o que se les proporciona) para aquellas clases generalmente de contenido procedimental o las desarrolladas en el aula taller, donde tras un inicio por parte del profesor, el alumno realiza (construye) las actividades, guiados siempre por el profesor.

Lo anteriormente citado se concreta de la siguiente manera:

- Para la aplicación de cada Unidad de trabajo se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del docente. Esta explicación se realizará respetando el esquema de la Unidad trabajo.
- Posteriormente se realizarán actividades propuestas por el docente correspondiente a cada aplicación de los elementos de capacidad, y serán resueltos y recogidos en su caso, en el momento. El objetivo de estas actividades es llevar a la práctica los contenidos de aplicación.
- El docente resolverá las dudas que puedan plantear los alumnos sobre los contenidos de la Unidad de trabajo, tanto teóricos como sobre las actividades prácticas propuestas. Se contempla la posibilidad de realizar actividades de refuerzo para aclarar aquellos conceptos con dificultad de comprensión o aplicación.
- El docente propondrá actividades de aplicación real, similares a las actividades resueltas en cada Unidad de trabajo, que deberán ser resueltas por los alumnos.

- Al final de la explicación de cada Unidad de trabajo y realizadas las diferentes actividades de desarrollo y ampliación se realizarán actividades de síntesis y evaluación donde el alumno comprobará lo aprendido.
- En cada trimestre y correspondiendo con la evaluación se propondrá ejercicios finales que engloben los contenidos de las Unidades Didácticas impartidas.

ESPACIOS

Se refiere a los lugares donde se realizan las actividades de enseñanza-aprendizaje, aula polivalente y aula taller de Bar-comedor. Por último destacar como “Espacio” los necesarios para las visitas formativas.

AGRUPAMIENTOS

- Contenidos conceptuales/actitudinales.
- Trabajo individual: Toma de apuntes y realización de esquemas.
- Trabajo en pequeño grupo: Para actividades de investigación
- Trabajo en gran grupo/grupo clase: empleado para el resto de las actividades en el aula polivalente.
- Contenidos procedimentales/actitudinales.
- Trabajo individual. Actividades de participación y motivación en el que los alumnos son emplazados a desarrollar roles como jefes o encargados.
- Trabajo en grupo Clase: Utilizado en actividades de inicio y presentación, ampliación de conocimientos y en algunos casos para desarrollo de los conocimientos, es decir, el profesor presenta la clase, y hace de ella una “Lección Magistral”.

7 MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Para una buena puesta en práctica de las actividades y obtener una buena calidad de enseñanza es necesario disponer de una selección de recursos. Esta selección ha de hacerse en función de las estrategias que queremos aplicar, y del nivel de los alumnos.

RECURSOS HUMANOS

Se refieren a todas las personas que en el desarrollo de las actividades docentes entren en juego: profesores, tutores, alumnos; así como todos los órganos de gobierno y organización de un centro escolar.

RECURSOS FÍSICOS

- **MATERIAS PRIMAS.**

Nos referimos a todos aquellos géneros de carácter fungible, tanto perecederos como no perecederos, sin los cuales no podríamos desarrollar las actividades, ya que este módulo profesional está basado en el conocimiento, tratamiento y conservación de estas materias primas.

- **AULA TALLER DE BAR-COMEDOR.**

Es el espacio donde desarrollaremos las actividades de carácter procedimental, la cual estará dotada de todas las maquinarias, herramientas y útiles necesarios para el buen desarrollo de las actividades y donde se realizan ciertas actividades específicas relativas al servicio de clientes.

- **AULA POLIVALENTE**

Aula tipo convencional donde se realizan las actividades de carácter conceptual. Estará dotada de video, retroproyector, televisor, así como de los materiales propios de un aula: pizarra, pupitres, etc.

- **BIBLIOTECA PROFESIONAL**

Utilizada tanto para la consulta del profesor, como para las consultas de los alumnos. Estará compuesta de libros específicos y de revistas técnicas que sean capaces de mantenernos informado de todo lo concerniente a la vida profesional.

- **MATERIAL DIDÁCTICO DEL ALUMNO**

Nos referimos a una serie de materiales que los alumnos deben aportar, para su correcto aprendizaje, tales como: Uniforme completo de Servicios, Lito, y abre-chapas.

- **LIBRO DEL PROFESOR**

Es donde el profesor tiene desarrollado por completo las clases que imparte sirviéndole de guía en todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

- **LIBRO GUIA / PROGRAMACIÓN DE AULA**

Es el desarrollo de las diferentes Unidades Didácticas que guiarán en todo momento el proceso de enseñanza-aprendizaje.

- **FICHAS DE ALUMNOS**

Donde el profesor anotará todo lo relacionada con los datos del alumno y las diferentes evaluaciones.

- **OTROS**

Cabe reseñar como medios aquellos necesarios para las actividades de visitas que ya mencionamos: autobuses, permisos, seguros, etc.

8 MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

El que haya diferentes personas conlleva que haya DIVERSIDAD de aptitudes, de capacidades intelectuales, de conocimientos, de lenguaje, de intereses (relacionados directamente con valores), de motivaciones, etc.

Nuestro sistema de enseñanza marca dos metas:

Que todas las personas puedan alcanzar niveles mínimos.

Que todas las personas lleguen lo más cerca posible de su máximo desarrollo.

El trabajo docente deberá consistir en ser capaces de ofrecer a cada alumno la ayuda necesaria en el ámbito pedagógico, intentando ajustar la intervención educativa a la individualidad del alumno en equilibrio con la comprensibilidad del currículo. Estos planteamientos nos llevan a una enseñanza individualizada, en la cual se debe ajustar la cantidad y la calidad de la ayuda pedagógica.

Las medidas organizativas que el equipo docente adoptará para atender a la diversidad se basan en los principios de atención personalizada, organización flexible y la inclusión escolar y social, diferenciándolas en **medidas preventivas y medidas extraordinarias**.

Medidas preventivas. Cuando a juicio del tutor o del equipo educativo el progreso de un alumno o alumna no responda globalmente a los objetivos programados se adoptarán las medidas oportunas de refuerzo educativo y, en su caso, de adaptación curricular.

Estas adaptaciones, en las que pueden colaborar los profesionales y Equipos de Orientación del Centro y de la zona, son decididas por el tutor y el equipo educativo

y afectan a elementos del currículo tales como la metodología, el tipo de actividades, los instrumentos y técnicas de evaluación. No afectan a los objetivos educativos, que siguen siendo los mismos que tenga el grupo con el que se encuentra el alumno.

El tutor y/o el equipo docente realizarán tales adaptaciones sin necesidad de trámites que superen el ámbito del centro.

Medidas extraordinarias. La normativa dictamina que se deben atender las necesidades educativas especiales, estableciendo medidas de acceso al currículo así como, en su caso, **adaptaciones curriculares específicas** y exenciones del mismo dirigidas al alumnado con discapacidad que lo precise en función de su grado de minusvalía.

Cuando sea necesaria la aplicación de una Adaptación Curricular Individualizada, se elaborará un documento escrito que contendrá al menos los siguientes apartados:

- Datos personales y escolares del alumno/a.
- Informe o valoración de la competencia curricular del alumno/a.
- Delimitación de las necesidades educativas especiales del alumno/a.
- Determinación del currículo adaptado que seguirá, especificando la adecuación de los objetivos educativos, la selección y/o la inclusión de

determinados contenidos, la metodología que se va a seguir y la consiguiente modificación de los criterios de evaluación, así como la ampliación de las actividades de enseñanza-aprendizaje.

- Asimismo, se especificará cómo se realizará el seguimiento de la adaptación curricular y sus mecanismos.
- Concreción de los recursos humanos y materiales necesarios.

La responsabilidad del diseño y desarrollo de la Adaptación Curricular Individualizada recae sobre el profesor tutor y el resto de profesionales que trabajan con el alumno/a con necesidades educativas especiales.

Cuando las medidas de adaptación de carácter general hayan sido insuficientes el profesor tutor a partir de la evaluación inicial o diagnóstica considerará la conveniencia de realizar una adaptación curricular individualizada significativa e iniciará el proceso que a continuación se describe:

- La evaluación inicial o diagnóstica recoge los datos sobre la situación general del alumno/a y el desarrollo que ha realizado del Proyecto Curricular de Centro.
- La evaluación inicial reúne información aportada por el profesorado que ha intervenido con el alumno, orientador del Centro. En su caso, Orientador de necesidades educativas y especiales del Equipo de Apoyo Externo de la zona, y el Jefe de Estudios.

Recopilada toda la información pertinente, el Jefe de Estudios celebrará una reunión de trabajo con los tutores en la que podrán estar presentes otros profesores que hayan intervenido con el alumno o alumna, así como los profesionales que hayan participado en la fase de evaluación inicial o diagnóstica, en la que se decidirá:

- a) Pertinencia o no de la Adaptación.
- b) Decisión sobre los elementos del currículo y/o de acceso al mismo que han de ser adaptados.

Asesorado por los profesores especialistas del Centro y el Equipo de Apoyo de la zona correspondiente, el profesor tutor o tutora, con el resto de profesores que vayan a intervenir con el alumno, diseñarán la adaptación curricular individualizada.

Tras la elaboración del documento el Director lo enviara al Servicio de Inspección de zona.

El Servicio de Inspección de zona informará favorable o desfavorablemente sobre el mismo y realizará las aportaciones y consideraciones oportunas y que deberán ser incorporadas al documento definitivo.

El documento de Adaptación Curricular Individualizada, el informe correspondiente a la misma del Servicio de Inspección de Zona, y los informes de evaluación psicopedagógica que se hayan realizado se incluirían en el Expediente Académico Personal del alumno/a.

Las medidas de adaptación curricular individualizadas que se hayan adoptado, se harán constar en la documentación académica sobre la evaluación que de forma prescriptiva se encuentra establecido en la normativa vigente.

La familia del alumno/a o sus tutores legales recibirán información adecuada de la adaptación curricular individualizada y podrán realizar las sugerencias que

consideren oportunas. En caso de desacuerdo podrán reclamar ante el Director del centro y, en caso de que persista, ante el Servicio de Inspección que resolverá.

Concluido cada ciclo, el tutor o la tutora de los alumnos/as con necesidades educativas especiales que hayan seguido una Adaptación Curricular Individualizada, con el profesorado implicado, el Orientador y oídas las familias o tutores legales, adoptarán las decisiones de promoción, de acuerdo con la normativa de evaluación, y la conveniencia de la realización o no de una nueva adaptación, precisando las líneas generales para su elaboración.

A continuación se exponen algunos ejemplos de cada tipo de medidas:

TIPO DE MEDIDAS	DESCRIPCIÓN
Preventivas	Dirigidas a prevenir o compensar dificultades leves sin alterar los elementos esenciales del currículum
Generales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adecuación de objetivos: Incluir, priorizar objetivos, variar su temporalización... ➤ Organización de contenidos en ámbitos integradores. ➤ Equilibrar los tres tipos de contenidos: conceptuales, procedimentales y actitudinales. ➤ Metodologías que favorezcan la participación de todo el alumnado. ➤ Selección y utilización de materiales curriculares diversos. ➤ Diversificar procedimientos de evaluación.
Singulares	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Medidas de ampliación y profundización. ➤ Actividades de recuperación para alumnado que promociona sin superar ➤ Refuerzo en determinadas áreas. ➤ Medidas de apoyo para alumnado con retraso curricular generalizado. ➤ Adaptaciones grupales en el currículum sin alterar elementos esenciales. ➤ Agrupamientos flexibles temporales. ➤ Permanencia de un año más.
Extraordinarias	<p>Dirigidas a dar respuesta a las necesidades extraordinarias de la diversidad del alumnado mediante modificaciones esenciales del currículum ordinario. Pueden suponer cambios esenciales en el ámbito organizativo y/o en los elementos de acceso al currículum.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programas específicos de aprendizaje para determinados grupos de alumnos/as. ➤ Programas de inmersión lingüística y/o sociocultural ➤ Programas de Diversificación Curriculares ➤ Plan individual de actuación ➤ Flexibilización de la permanencia en el curso/ciclo ➤ Programas de estimulación para compensar carencias asociadas a necesidades educativas específicas. ➤ Adaptaciones curriculares significativas y de acceso al currículum

La atención a necesidades educativas derivadas de la diversidad del alumnado será atendida a través de los siguientes tipos de actuación:

➤ **Actividades de refuerzo y ampliación.**

Las actividades de refuerzo deben permitir atender a los alumnos con dificultades para asimilar algunos contenidos. Las actividades de ampliación, nos permitirán atender, dentro de los límites normales, las posibilidades de

mayor desarrollo o motivación que presentes algunos de los alumnos del grupo.

➤ **Adaptaciones de acceso al currículo.**

Tienen carácter poco significativo y consisten en compensar posibles desigualdades en el acceso al currículo. En caso necesario, se tendrán en cuenta posibles medidas para:

- cambiar la disposición del aula
- eliminar barreras
- utilizar métodos de comunicación adecuados (sordos, deficiencias visuales...)

Alumnos y alumnas con discapacidad.

Se dispondrán medidas de acceso al currículo para alumnado con discapacidad. A fin de promover los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, la Consejería competente en materia de educación dispondrá recursos humanos y materiales que promuevan el acceso de estas personas al currículo de las enseñanzas de formación profesional inicial.

El equipo educativo velará para que se dispongan de medios personales y materiales necesarios y para que este alumnado pueda continuar sus estudios con las adaptaciones curriculares pertinentes, como indica la Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía y el Decreto 147/2002, de 14 de mayo, por el que se establece la ordenación de la atención educativa a los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales asociadas a sus capacidades personales.

➤ **Programas de refuerzo para el alumnado que promociona a segundo curso con materias pendientes.** El Departamento y profesores implicados programarán las formas de atención a los mismos.

➤ **Programas de seguimiento para el alumnado de primer curso que opta por ampliar la matrícula con dos o tres materias de segundo.** A los alumnos que estén obligados a matricularse de los módulos pendientes de primer curso y deseen ampliar la matrícula con módulos de segundo, se les ubicarán en la línea de primer curso que existe en horario de tarde, facilitando así la asistencia a los módulos de segundo curso que se imparte en horario de mañana, al no haber incompatibilidad horaria.

El tutor del grupo hará un seguimiento de este alumnado en cuanto a asistencia y rendimiento escolar, en coordinación con los profesores que les impartan los módulos en horario de tarde.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Da respuesta a la pregunta ¿Qué, cómo y cuándo evaluar?

Con carácter general nos atenderemos a lo dispuesto en la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

1.1 Qué evaluaré.

Los objetivos de nuestras unidades didácticas constituirán los puntos de referencia concretos y claros para llevar a cabo las tareas de evaluación. En su diseño buscamos el desarrollo integral de la persona y, por ello, siguiendo su evolución comprobaremos si el proceso se encamina en la dirección deseada: la adquisición de los resultados de aprendizaje del módulo y por tanto el desarrollo de competencias profesionales, personales y sociales, al final de nuestro ciclo formativo.

La evaluación continua se materializará en el seguimiento de los objetivos de la unidad didáctica, que permiten una flexibilidad y una adaptación personalizada a nuestros alumnos. Las experiencias de aprendizaje determinadas para su consecución y que permiten el tratamiento de los conceptos, actitudes y procedimientos constituirán la referencia más específica en torno a la cual organizaremos la evaluación continua.

La respuesta al ¿qué evaluar? en nuestros alumnos: los objetivos didácticos propuestos como puntos de referencia del modelo de habilidades que se han de alcanzar, los contenidos y las actividades diseñadas para su desarrollo, a través de los criterios de evaluación.

1.2 Cómo evaluaré. Técnicas e Instrumentos de evaluación.

Como profesores hemos de reflexionar sobre los procedimientos, instrumentos y situaciones de evaluación que se estimen más adecuados a las distintas capacidades y tipos de contenido que se deben evaluar en el proceso de aprendizaje.

a) Técnicas para evaluar.

El contacto continuado con el mismo grupo de alumnos hace que la «observación directa» de éstos dentro y fuera del aula y la «observación indirecta» llevada a cabo a través del análisis de los trabajos individuales y de grupo, sea la técnica más idónea para garantizar una mayor objetividad en la evaluación.

La observación se complementará con «cuestionarios» para estudiar el grado de asimilación y relación que los alumnos han establecido entre determinados aprendizajes. Serán variados, quedando implícitos, no sólo conceptos, sino también procedimientos y actitudes (interés, esfuerzo, orden, limpieza,).

I.E.S. ATENEA. Departamento de Hostelería y Turismo e Industrias Alimentarias. CRITERIOS DE EVALUACION del modulo de SERE. Curso 2.018/2.019

Simultáneamente a la recogida de datos, se comentará lo observado en ella con los propios alumnos mediante la técnica de «la entrevista», para que cumpla su función formativa.

b) Instrumentos de registro de datos para la evaluación.

Éstos van a permitir:

- Valorar las diferentes competencias propuestas en los objetivos.
- Valorar los conocimientos conceptuales de los alumnos no sólo desde el punto de vista cuantitativo (qué y cuántas cosas conocen), sino también desde el punto de vista cualitativo (cómo están organizados esos conocimientos, qué relaciones existen entre ellos, si los han comprendido y son capaces de explicarlos, ...).
- Valorar el conocimiento procedimental, incluyendo tanto los procedimientos (habilidades, destrezas, automatismos,..) que domina el alumno, así como el grado en que lo hace y la variedad de los contenidos sobre los que realmente los aplica, etc.
- Valorar las actitudes y hábitos incluidos en la programación de cada unidad.
- Valorar el propio diseño y desarrollo de la programación y cada unidad.

Se utilizarán los siguientes instrumentos: (VEASE EN CUADERNO DE TRABAJO CLASE)

- Cuaderno del profesor donde se harán anotaciones diarias y documentos varios donde se recogerán estas anotaciones ya con nota numérica, a través de la observación directa.
- Fichas informatizadas. Se crea un documento para su valoración.
- Pruebas teóricas y prácticas.

Toda esta información se plasmará en un documento que nos dará la nota final trimestral.

c) Agentes evaluadores.

Considero que la evaluación ha de ser un proceso que implique a todos los participantes del proceso enseñanza-aprendizaje, por ello se realizará:

- Heteroevaluación: se evaluarán los aprendizajes de los alumnos a través de actividades planificadas.
- Autoevaluación: se establecerán mecanismos para que el alumno evalúe su propio trabajo sobre todo mediante cuestionarios y rúbricas.
- Coevaluación: se provocará la reflexión conjunta sobre aquellos aspectos de interés conjunto sobre la evaluación, fundamentalmente en relación con el trabajo cooperativo, en grupo.

1.3 Cuándo evaluaré.

El proceso de evaluación es un proceso continuo ligado íntimamente al proceso de enseñanza y aprendizaje. En consecuencia, debe estar presente en el inicio del proceso de aprendizaje, durante el proceso mismo y al término de dicho proceso de aprendizaje: I.E.S. ATENEA. Departamento de Hostelería y Turismo e Industrias Alimentarias. CRITERIOS DE EVALUACION del modulo de SERE. Curso 2.018/2.019

A) Evaluación inicial. Se hará un seguimiento del desarrollo de los aprendizajes del alumnado a través de la recogida de datos continua y sistemática. Esta evaluación posee un carácter formativo, dado que hace posible la toma de decisiones para la mejora permanente.

Esta evaluación permitirá llevar a cabo una enseñanza personalizada, permite detectar los progresos, dificultades, bloqueos, etc. en el proceso de aprendizaje y su reconducción en el momento oportuno.

B) Evaluación final o sumativa. Se efectuará al final de cada proceso de enseñanza-aprendizaje realizando un trabajo de análisis y síntesis del grado de consecución de cada alumno respecto a los objetivos propuestos en el proceso educativo, de las actividades realizadas por los alumnos y de los datos registrados a través de la evaluación procesual. Se compararán los resultados detectados en la evaluación inicial y se extraerán conclusiones de un gran valor para nuestro trabajo de planificación y desarrollo de programaciones didácticas en el futuro.

1.4 Criterios de calificación.

Consideraciones a tener en cuenta a la hora de determinar los criterios de calificación de cada alumno/a: **CONOCIMIENTOS AULA TALLER. (70%). SEGÚN R.A.**

- C.e. que se desarrollan en aula taller.

CONOCIMIENTOS AULA POLIVALENTE (20%). SEGÚN R.A.

- C.e. en aula polivalente.

SE HAN REALIZADO LAS TAREAS TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA HIGIENICO SANITARIA. (10%).

- **C.E.** Seguridad e higiene, organización, uniformidad y aseo personal, uso de la maquinaria y útiles, respeto por el medio ambiente, asistencia y participación en clase.

También se tendrán en cuenta las faltas de ortografía en las pruebas escritas; restarán de la nota final.

Plan de recuperación: destinado a aquel alumnado que tiene alguna dificultad

8.Criterios de recuperación:

Plan de recuperación: destinado a aquel alumnado que tiene alguna dificultad en la consecución de los resultados de aprendizaje del módulo. Dicho plan se llevará a cabo mediante el seguimiento del alumnado que no haya superado

alguna de las tres evaluaciones de que consta el módulo. Se pretende la superación de las dificultades encontradas en el desarrollo de la materia y lograr aquellos aprendizajes que no han sido adquiridos mediante un conjunto de actividades y recursos de distintos niveles con distintos niveles de dificultad que se le ofrecerá al alumnado para reforzar y recuperar los contenidos no superados.

Es relevante hacer constar que las actividades procedimentales evaluables que son 100% presenciales no pueden ser recuperadas debido al trastorno que esto supone en el devenir de desarrollo de las clases. Si alguna evaluación no ha sido superada debido a la falta de asistencia a las clases presenciales se procederá a su recuperación en junio (fecha adjudicada para tal fin)

Como hemos tratado de plasmar durante toda esta programación, el ciclo tiene un gran peso en los contenidos procedimentales. Con esto queremos reflejar que las actividades prácticas evaluables no pueden recuperarse al 100%. Dicho esto, a continuación, exponemos los casos en los que se puede presentar tarea de recuperación de las actividades prácticas evaluables.

Alumnos con menos de un 25% de las faltas justificadas oficialmente. (presentar justificantes debidamente cumplimentados)	Presentaran un trabajo que recuperará un máximo del 60% de la nota de la práctica diaria evaluable.
Alumnos con más de un 25% de las faltas injustificadas o justificadas oficialmente.	Debe asistir a la fase de recuperación de junio con el parcial suspenso a recuperar. El modo de recuperación se determinará en relación a la consecución de los contenidos superados a lo largo del año.

Queremos reflejar también que las faltas por motivos laborales no son justificables y por lo tanto el alumno pierde el derecho a los trabajos de recuperación anteriormente mencionados.

Con respecto a los exámenes teóricos solo se repetirán cuando la ausencia sea oficialmente justificada (parte médico o similar).

Con respecto al sistema de recuperación, se efectuarán actividades de recuperación desde el mismo momento en el que se detecta las dificultades de un alumno/a.

Aun así, para los alumnos que no alcancen los objetivos, se realizará una prueba de recuperación de cada evaluación, presentándose solo del parcial calificado negativamente (de 1 o de los 2 parciales). La prueba de recuperación se realizará al inicio de la siguiente evaluación. La recuperación de la tercera evaluación se realizará justo a la semana siguiente de la 3ª evaluación.

Las pruebas objetivas serán de las mismas características que los realizados en la evaluación.

No se repetirá ninguna prueba de evaluación bajo ninguna circunstancia, de modo que los alumnos que no se presenten a los parciales de evaluación ni a la prueba de recuperación, no se les realizará, en ningún caso, una tercera prueba, quedando pendiente dicha evaluación para la final.

Si no se recupera los parciales suspensos de cada evaluación en las pruebas realizadas a tal fin, el alumno tiene derecho en convocatoria ordinaria presentarse con toda la materia de esa evaluación en la prueba final de junio (en junio no se presentan por parciales). Aquellos alumnos que no hayan superado dos evaluaciones en las correspondientes recuperaciones llevarán pendiente a la convocatoria final de junio toda la materia del módulo.

En cuanto a la recuperación de actividades teórico-prácticas se recuperarán con la presentación del portafolios completo en la evaluación siguiente.

En cuanto a la recuperación de las pruebas prácticas, el profesor realizará una prueba práctica de recuperación coincidiendo con la evaluación final.

Para todos los alumnos que tengan alguna evaluación calificada negativamente y se presenten en la convocatoria ordinaria de junio, tienen la obligación de asistir durante el mes de junio a actividades de refuerzo destinadas a superar los módulos profesionales pendientes de evaluación positiva. (artículo 12 de la Orden de 29 de septiembre de 2010)

El alumno cuenta con 4 convocatorias oficiales, una por curso escolar, para superar de forma positiva el módulo profesional. En caso de agotarlas, podrá solicitar convocatoria extraordinaria, siempre que se encuentre en algunos de los casos establecidos en el artículo 6 de la Orden de 29 de septiembre de 2010. El alumno tiene derecho a reclamación de la calificación final de los módulos profesionales, debiendo seguir los pasos que se indican en los artículos 19 y 20 de la Orden de 29 de septiembre de 2010.

Para los alumnos de 2º se establecerá un calendario de al menos el 50% de horas lectivas semanales, desde la terminación de la última sesión de evaluación continua y hasta la finalización del curso (22 de junio), para atender a las actividades de refuerzo destinadas a superar el módulo profesional pendiente de evaluación positiva.

Los procedimientos de evaluación y recuperación del módulo se llevará a cabo respetando todos los acuerdos adoptados por el departamento y recogidos en el proyecto educativo de centro.

9 CONTENIDOS TRANSVERSALES.

Para el tratamiento de los contenidos transversales se tendrán en cuenta las finalidades siguientes marcadas en el Plan de Centro:

- La educación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales, en la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, la igualdad de trato y la no discriminación de las personas con discapacidad.
- La educación en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos.
- La formación para la paz, el respeto a los derechos humanos, la vida en común, la cohesión social, la cooperación y solidaridad entre los pueblos así como la adquisición de valores que propicien el respeto hacia los seres vivos y el medio ambiente, en particular al valor de los espacios forestales y el desarrollo sostenible.

Los ejes transversales principales que se desarrollarán en nuestro centro serán la educación en la libertad, educación en la responsabilidad, educación en la paz y la tolerancia, educación en la igualdad y la diversidad, educación como integración e igualdad de oportunidades, educación en la democracia, educación en el esfuerzo y el trabajo, el bienestar físico, mental y social, la protección del medio ambiente, el uso de las nuevas tecnologías, la educación vial y para el consumo, la vida saludable y deportiva, el buen uso del tiempo libre y el conocimiento de la historia y el patrimonio de Andalucía.

Las áreas transversales son grandes temas que engloban múltiples contenidos que difícilmente pueden adscribirse a ninguno de los módulos, pero que en un modelo de enseñanza que promueve la formación integral de la persona, es necesario que estén presentes en todos los módulos.

Los temas transversales que concretamos en nuestro módulo de una forma más específica serán los siguientes:

- Educación ambiental. Las materias primas que utilizamos, las transformaciones que realizamos (Humos, gases), y los residuos que generamos (desperdicios, aceites quemados...), inciden directamente en la calidad del medio ambiente que nos rodea.
- Educación para la salud. La alimentación es clave en la salud de las personas. La importancia de su trabajo es patente en este aspecto, por lo que debe regirse con criterios de responsabilidad.
- Hábitos del buen consumidor. Hacer un ejercicio libre, crítico y responsable en cuanto a lo que consumimos, es básico y redundará en beneficio de los dos puntos anteriores.
- Valores a compartir. Valores como el respeto a sus compañeros, profesores, talleres, materiales de trabajo. Valores como el trabajo en equipo, serán potenciados en el desarrollo del módulo.

10 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

El módulo de **Procesos de Servicios en Restauración** tiene diferentes tipos de contenidos, por lo que es necesario de un amplio abanico de actividades que respondan a las necesidades de estos contenidos.

A continuación, detallamos una serie de actividades que serán el referente para diseñar posteriormente la programación de Aula (desarrollo de Unidades Didácticas).

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

- Actividades de presentación/motivación.
- Lectura de un artículo relacionado con el tema.
- Presentación de la clase mediante un vídeo, transparencia con imágenes etc.
- Trabajo con material gráfico: catálogos, revistas, fotografías etc.
- Introducción por parte del profesor, conectando el tema en cuestión, con los intereses personales de los alumnos
- Introducción del tema por parte del profesor, conectándolo con los intereses del alumno.
- Muestreo de imágenes, donde el alumno capte la finalización del trabajo que va a desarrollar.
- Actividades de conocimientos previos.
- Comentario sobre el artículo leído en la actividad anterior.
- Torbellinos de ideas, alrededor de cuestiones planteadas por el profesor.
- Preguntas directas a los alumnos por parte del profesor.
- Debates sobre un tema surgido de las actividades anteriores.
- Cuestionario de ideas previas.
- Preguntas directas del profesor.
- Aportaciones de los alumnos acerca de los posibles tratamientos de los contenidos a desarrollar.
- Actividades de desarrollo de contenidos.
- Presentación del tema a través de esquemas, diagramas de flujo, diagramas conceptuales etc.
- Clase expositiva por parte del profesor: "Clase Magistral".
- Trabajos de investigación y puesta en común por los propios alumnos guiados por el profesor.
- Introducción por parte del profesor de las tareas a desarrollar.
- Exposición de los contenidos.
- Demostración práctica de la tarea por parte del profesor.
- Simulación de los ejercicios por parte de los alumnos.
- Desarrollo de las tareas por parte de los alumnos guiados por el profesor.
- Actividades de consolidación.
- Pruebas objetivas no calificables de conocimientos adquiridos.
- Identificación en el taller de las materias primas, herramientas, útiles, etc.
- Desarrollar, por repetición de tareas específicas, diferentes ejercicios.
- Pruebas prácticas objetivas no calificables.
- Actividad de apertura del taller Bar-comedor a "clientes reales", donde el alumno contrasta los conocimientos y procedimientos adquiridos.

- Actividades de Síntesis/resumen.
- Elaboración de esquemas o diagramas donde reflejar los contenidos desarrollados.

ACTIVIDADES DE APERTURA DEL BAR Y RESTAURANTE.

Es una actividad que engloba otras muchas actividades en ella misma, no sólo se trata del **servicio en restaurante y bar** con clientes reales sino que es todo un proceso de planificación, previsión, realización y finalización durante la semana previa al servicio. Es utilizada como actividad de ampliación, consolidación, refuerzo así como de síntesis y de evaluación de las otras U.T.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y FORMATIVAS

En este apartado tenemos que reflejar dos tipos de actividades.

Aquellas que van encaminadas a afianzar los conocimientos adquiridos en clase, captando los contenidos desde otro punto de vista:

- Visitas a destilerías, viendo in situ el proceso de elaboración, la materia prima, maquinarias, etc.
- Visitas a establecimientos hoteleros y restaurantes, viendo sus respectivos bares y cafeterías, así como la organización y funcionamiento de estos.
- Visitas a otros institutos donde se imparten las mismas enseñanzas, viendo el funcionamiento y comentando opciones con “sus compañeros y profesores”.
- Aquellas que se producen como resultado de la organización de eventos especiales en el instituto, o bien como resultado de la colaboración del Instituto con otros organismos en la planificación y realización de actos de carácter benéfico:
 - Servicios a otros.
 - Jornadas.
 - Presentación de productos.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

- Participación y/o asistencia a concursos de sala y restaurantes.
- Participación en actividades relacionadas en otros centros, establecimientos o instituciones (charlas, coloquios, exposiciones, congresos, ferias...)

VISITAS FORMATIVAS PREVISTAS

- Visita a un Catering.
- Visita a Bar americano y restaurante de un hotel en Sevilla.
- Visita a un self-service.
- Otros.

ANEXO I. SEMI-PRESENCIALIDAD.

En aras de la previsión de una nueva pandemia o rebrote de la existente derivada de la COVID-19, para poder respetar el distanciamiento social, nos podríamos ver obligados a adoptar un modelo de enseñanza basado en la semi-presencialidad. Este modelo de enseñanza consiste en dividir al grupo en dos **subgrupos** (atendiendo a los criterios personales para crear cierto equilibrio). Cada subgrupo asistirá a clase en semanas alternas. Mientras que el subgrupo “A” asiste , miércoles , el subgrupo “B” asistirá la semana siguiente.

Estos subgrupos serán susceptibles a cambios siempre y cuando las circunstancias lo requieran por el beneficio de los propios alumnos.

Durante las clases **presenciales** se abordarán los contenidos de carácter más procedimental mientras que en las clases **a distancia se** tratarán los contenidos conceptuales de fácil resolución a través de la plataforma Moodle, con actividades de toda índole (resúmenes, búsqueda de información en internet, refuerzo de contenidos procedimentales, visionado de contenido multimedia, etc.).

Este método implica inherentemente una merma del 50% aproximadamente de tiempo de clases. Por lo tanto, hay que sintetizar los contenidos priorizando los más relevantes.

En caso de un confinamiento y tener que adoptar una modalidad 100% on-line para el grupo-clase al completo, los contenidos podrían ser objeto de una simplificación aun mayor de la que proponemos, siempre primando la impartición de los contenidos más relevantes para la consecución de los criterios de evaluación y más significativos para el futuro profesional del alumnado.

En este último caso la metodología se adaptaría ya por completo al entorno digital con la ayuda de la interfaz de Moodle, mediante la cual el profesorado pondría a disposición del alumnado, recursos variados para el trabajo a distancia: vídeos, presentaciones, infografías, cuadros, audios, tareas resueltas... Con la ayuda de dichos materiales, el alumnado realizaría actividades diversas, primando las de naturaleza digital como investigaciones por Internet, cumplimentación de formularios online, creación de contenido multimedia –presentaciones, vídeos- por parte del alumno...) y siendo flexibles con el alumnado afectado por la brecha digital.

Si el escenario fuera de clases online temporales, (una cuarentena), además de lo previsto anteriormente, podría alterarse el orden de impartición de las unidades didácticas, si el profesor afectado lo considerase conveniente.

11 UNIDADES DE TRABAJO

PSR01: Tipos de servicios.				
CP	OG	RA	Contenidos propuestos	Contenidos según normativa
b,c	b,c	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organización de servicio en diferentes tipos de establecimientos o eventos. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Restauración tradicional. 1.2. Establecimientos hoteleros. 1.3. Catering. 1.4. Nuevas tendencias. 1.5. Otros. 2. Tipología de servicios. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Menú. 2.2. Carta. 2.3. Menú degustación. 2.4. Menú concertado. 2.5. Menú Gala. 2.6. Menú de Pensión. 2.7. Menú Temático. 2.8. Menú Gastronómico. 2.9. Bufé. 3. Organigrama. 4. Personal de servicio. 5. Deontología . <ol style="list-style-type: none"> 1. Terminología. 	Determinación de tipos de servicios: Tipos y clasificación de los establecimientos de restauración. <u>Estructuras organizativas de servicios en los diferentes tipos de establecimientos o eventos:</u> Servicios en Restauración tradicional. Servicios de restauración en establecimientos hoteleros. Servicios de restauración en catering. Nuevas tendencias en los servicios de restauración. Otros. <u>Tipologías de servicios:</u> Servicios de menú, a la carta, menú degustación, menú concertado, de bufé, otros. Aplicación de los organigramas y funciones del personal relacionados con los tipos de servicios. Deontología profesional. Vocabulario técnico..

PSR02: Coordinación de operaciones de puesta a punto y montaje de servicios				
CP	OG	RA	Contenidos propuestos	Contenidos según normativa
F	f	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mobiliario de restaurante. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Mobiliario de Servicio 1.2. Mobiliario de cliente 2. Equipos de comedor. 3. Material de uso en restaurante. <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Lencería. 3.2. Vajilla. 3.3. Cubertería. 3.4. Cristalería. 3.5. Material diverso. 3.6. Petit menaje y Condimentos. 4. Control de Existencia. 5. Documentación y vales de reposición. 6. Diseño del comedor y distribución de Mobiliario, equipos y material. 7. Mise en Place y Organización del Rango. <ol style="list-style-type: none"> 7.1. Repaso de Mobiliario, Equipos y Material para el servicio. 8- El catering. Definición. <ol style="list-style-type: none"> 8.1- Tipos de montajes más comunes aplicados al servicio de comedor. 8.2- Análisis de la información. 8.3- Operaciones durante el montaje. 8.4- Operaciones de control de equipos, áreas, útiles y distribución de los mismos. 8.5- Valoración de los resultados. 	Coordinación de operaciones de puesta a punto y montaje de servicios: <u>Equipos, útiles y materiales:</u> Descripción, clasificación y características. Operaciones de puesta a punto. Almacenamiento y/o transporte. <u>Operaciones de aprovisionamiento interno:</u> Operaciones de control. Documentación asociada. Acopio y recepción de materiales para servicios de catering. Tipología de montajes de servicios: Montaje de restaurante. A la carta. Menús concertados. De bufés. Otros. <u>Montajes en servicios de catering:</u> Operaciones de montaje. Análisis de la información. Operaciones previas: Control de áreas, control de equipos, útiles y materiales, distribución de funciones. Ejecución de las operaciones de montaje. Valoración de resultados.

PSR03: Técnicas de comunicación y venta.				
CP	OG	RA	Contenidos propuestos	Contenidos según normativa
g,i	g,i	3	<p>La comunicación. Definición.</p> <p>2- Procesos de la comunicación.</p> <p>3- Comunicación verbal. técnicas.</p> <p>4- Comunicación no verbal. Técnicas.</p> <p>5- Comunicación escrita.</p> <p>6- La comunicación según la tipología de clientes.</p> <p>7- Documentos asociados a la prestación de un servicio. Estilos o tendencias en el proceso.</p> <p>8- El personal. Importancia en el proceso.</p> <p>8.1- La imagen personal.</p> <p>8.2- Los gestos y movimientos.</p> <p>8.3- La empatía, receptividad, asertividad.</p> <p>9- La venta.</p> <p>9.1- Objetivos de la venta.</p> <p>9.2- Procesos de venta en restauración.</p> <p>9.3- Cualidades en el proceso de venta en restauración.</p> <p>10- La atención al cliente.</p> <p>10.1- Puntos clave en la correcta atención al cliente.</p> <p>11- Reclamaciones, quejas o sugerencias.</p> <p>11.1- Técnicas de actuación ante reclamaciones.</p> <p>11.2- Gestión de las reclamaciones.</p> <p>11.3- Documentos necesarios en una reclamación.</p> <p>11.4- La protección del consumidor y el usuario en España y en la UE.</p>	<p>Reconocimiento de técnicas de comunicación y venta:</p> <p>El proceso de comunicación.</p> <p><u>Comunicación verbal en la restauración:</u></p> <p><u>Oral y escrita.</u></p> <p><u>Documentación vinculada a la prestación de servicios: Estilos, formatos, tendencias, otros.</u></p> <p><u>Comunicación no verbal:</u></p> <p><u>Imagen personal.</u></p> <p><u>Gestos, movimientos y otros.</u></p> <p>Empatía, receptividad, asertividad.</p> <p>Roles, objetivos y relación cliente profesional.</p> <p>Técnicas de venta:</p> <p><u>Técnicas de venta en restauración.</u></p> <p><u>Exposición de las cualidades de los productos y servicios.</u></p> <p><u>Modelo de actuación en el proceso de venta en restauración.</u></p> <p><u>Relaciones con los clientes.</u></p> <p><u>Atención personalizada como base de la fidelización del cliente.</u></p> <p><u>Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias:</u></p> <p><u>Objeciones de los clientes y su tratamiento.</u></p> <p><u>Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones.</u></p> <p><u>Gestión de reclamaciones.</u></p> <p><u>Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.</u></p> <p><u>La protección del consumidor y el usuario en España y en la Unión Europea.</u></p> <p><u>Normativa aplicable.</u></p>

11.5- Normativa aplicable.				
PSR04: Atención y servicio al cliente.				
CP	OG	RA	Contenidos propuestos	Contenidos según normativa
g	g	4	<p>- Puntos claves en la correcta atención al cliente</p> <p>1.1- Fases y factores a tener en cuenta en el tratamiento hacia el cliente a la entrada , durante y a la despedida en un servicio en sala</p> <p>2- Tipos de servicios aplicados en el servicio de comidas, bebidas y otros en restauración. Características.</p> <p>3- Tipología de clientes. Características y tratamiento.</p> <p>4- El servicio en comedor: fases de preservicio, servicio y postservicio.</p> <p>4.1- Operaciones de control.</p> <p>4- La comanda. Definición.</p> <p>4.1- Tipos de comandas.</p> <p>4.2- Datos fijos y otros aplicados a la terminación de platos.</p> <p>4.3- Términos asociados a la petición de platos.</p> <p>4.4- Protocolo básico a la hora de tomar una comanda de comida y/o bebida en comedor.</p> <p>4.5- Recorrido de cada una de las copias e importancia.</p> <p>4.6- Recepción y control de cada una de las copias .</p> <p>4.7- Las nuevas tecnologías asociadas a estos procedimientos.</p>	<p>Realización de operaciones de atención al cliente y servicio:</p> <p><u>Fases del servicio:</u> Preservicio, servicio y postservicio. Secuenciación, características y control.</p> <p><u>La comanda:</u> Definición, tipos, y características. Formalización. Aplicaciones informáticas.</p> <p><u>Técnicas de servicio. Tipologías y características:</u> Servicio de alimentos. Servicio de vinos y otras bebidas. Servicio de otros elementos.</p> <p><u>Tipología de clientes:</u> Tipos de clientes y su tratamiento.</p> <p>La atención al cliente: Operaciones de recepción, atención durante los procesos y despedida. Control y valoración de resultados.</p>

PSR05: Elaboraciones culinarias y manipulaciones ante el comensal.				
CP	OG	RA	Contenidos propuestos	Contenidos según normativa
g	g	5	-Introducción. 2- Maquinaria, útiles, material, géneros o materias primas necesarias para la elaboración de platos a la vista del cliente. 2.1- Características y aplicaciones de mantenimiento. Puesta a punto. 2.2- Custodia o localización de los útiles, herramientas y maquinaria en el comedor. 3- Mobiliario, útiles o herramientas necesarios en el trinchado, desespinado y/o racionado de géneros a la vista del cliente en sala. 3.1- Características de cada uno de ellos. 3.2- Puesta a punto y localización del material en la sala. 4- Procedimientos a tener en cuenta a la hora de trinchar un género a la vista del comensal. Alimentos posibles. 4.1- Procedimientos a tener en cuenta a la hora de racionar un género a la vista del comensal. Alimentos posibles. 4.2- Procedimientos a tener en cuenta a la hora de desespinar un género a la vista del cliente. Alimentos posibles. 4.3- Presentación y valoración de resultados. 5- Técnicas básicas de corte, elaboración y cocinado más comunes utilizadas en la elaboración de platos a la vista del cliente. 5.1- Flambeado. 5.2- Cocinado.	Realización de elaboraciones culinarias y manipulaciones ante el comensal: Fundamentos culinarios. <u>Elaboraciones y manipulaciones a la vista del cliente:</u> Definición, características y tipos. Fichas técnicas, escandallos y otros documentos. Documentación asociada. Control. <u>Operaciones de puesta a punto:</u> Equipos, útiles y materiales específicos. Géneros y materias primas. Técnicas de elaboración, corte, trinchado, desespinado, decoración/presentación y conservación de alimentos a la vista del cliente.

		<p>5.3- Macerado.</p> <p>5.4- Trinchado en lardones, medallones, filetes, otros.</p> <p>5.5- Cortes en juliana, brunoise , mirepoix, rodajas, otros.</p> <p>6- Procedimientos y elaboraciones más comunes de platos fríos a la vista del cliente. Ejemplo: Steak tartar, Tartar de salmón, Tortilla Alaska.</p> <p>6.1- Fichas técnicas de platos.</p> <p>6.2- El escandallo.</p> <p>6.3- Documentos asociados: comanda.</p> <p>6.4- Control y valoración de los resultados. Personal responsable.</p> <p>7- Procedimientos y elaboraciones más comunes de platos calientes a la vista del cliente carnes. Ejemplo: Solomillo strogonoff, Steak Diana, Escalopines Marsala.</p> <p>7.1.Procedimientos y elaboraciones más comunes de platos calientes a la vista del cliente en pescados y mariscos. Ejemplos: Cocochas en salsa verde, pil-pil y Langostinos al curry.</p> <p>7.2. Procedimientos y elaboraciones más comunes de platos calientes a la vista del cliente en postres: Plátanos flambeados, Plátanos con chocolate y naranja, Crêpes Suzette, otros.</p> <p>8- Presentación y decoración de platos. Valoración de los resultados.</p> <p>9- Documentos asociados y de control: ficha técnica, escandallo, comanda, factura.</p> <p>9.1- Personal responsable del control y relaciones interdepartamentales.</p>	
--	--	--	--

PSR06: Operaciones de facturación y cobro				
CP	OG	RA	Contenidos propuestos	Contenidos según normativa
h	h	6	<p>- La facturación y el cobro. Definición.</p> <p>2- Sistemas operativos o contables. Características.</p> <p>3- La Factura y el ticket. Diferencias y aplicaciones.</p> <p>4- Sistemas de cobro: contado, crédito, con tarjetas, etc.</p> <p>5- Documentos de control asociados a la facturación y/o cobro:</p> <p>5.1- La comanda. 5.2- Apertura y cierre de caja. 5.3- Liquidaciones por servicios prestados. 5.4- Estadillos de producción: diarios, semanal, quincenal, mensual, etc. 5.5- Inventarios.</p> <p>6- Relaciones interdepartamentales con: cocina, bar, pastelería, restaurante, economato y bodega, recepción, administración, otros.</p>	<p>Realización de operaciones de facturación y cobro: La facturación y cobro.</p> <p><u>Sistemas de facturación:</u> Definición de los procesos, tipos y características <u>La factura y ticket:</u> Tipos, datos, característica. Formalización. <u>Sistemas de cobro:</u> Contado. Crédito. Otros. Documentos de control asociados a la facturación y cobro. <u>Flujos:</u> La comanda. Aperturas/cierres de caja. Liquidaciones. Caja del día. Diarios de producción. Informes. Otros. Aplicaciones informáticas relacionadas.</p>