



**I.E.S.  
Universidad Laboral  
de Málaga**

**Título**

**FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA  
“COCINA Y RESTAURACIÓN”**

**Módulo Profesional**

**3005. *ATENCIÓN AL CLIENTE***

**Curso 2º FPB**



## ÍNDICE

- 1. Introducción**
  - 1.1. Marco Legal**
- 2. Contextualización**
  - 2.1. Contexto Socioeconómico y Cultural del Centro**
  - 2.2. Características del Alumnado**
  - 2.3. El Ciclo Formativo**
- 3. Competencias**
  - 3.1. Competencias Profesionales, Personales y Sociales**
  - 3.2. Relación de cualificaciones y unidades de competencia del catálogo nacional de cualificaciones profesionales incluidas en el título**
- 4. Objetivos**
  - 4.1. Objetivos Generales del Ciclo y del Módulo**
- 5. Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación**
- 6. Contenidos y Temporalización**
- 7. Unidades de Trabajo**
- 8. Metodología**
  - 8.1. Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje**
  - 8.2. Actividades**
- 9. Evaluación**
  - 9.1. Características Generales del Proceso de Evaluación**
  - 9.2. Procedimientos, Instrumentos y Criterios de Calificación**
  - 9.3. Plan de Recuperación**
- 10. Medidas de Atención a la Diversidad**
- 11. Incorporación de los Contenidos Transversales en el Currículo**
- 12. Actividades Complementarias y Extraescolares**
- 13. Bibliografía y Webgrafía**



## 1. INTRODUCCIÓN

La *Programación Didáctica* es un instrumento elaborado por el profesor/a para planificar el trabajo de un curso académico completo. En ella se organiza, se ordena y se estructura todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, objetivos, contenidos, temporalización, metodología, evaluación, actividades, recursos, etc.

Con una buena programación se tendrá una visión más clara del proceso de enseñanza-aprendizaje, y se podrán analizar los resultados a medida que se obtengan. De esta forma se puede conseguir una enseñanza de calidad. Evitando la improvisación en el aula y rentabilizando el tiempo.

En ella, se refleja qué, cómo, cuándo enseñar y evaluar, a través de un modelo constructivista, teniendo en cuenta las necesidades de los alumnos, sus características culturales y ambientales del contexto, creando un clima de aceptación mutua y cooperación.

Para que una programación sea eficaz ha de ser estructurada e integradora de las partes que la componen. Debe ser funcional, es decir, que el alumno ha de encontrar una aplicación práctica y directa; sistemática, abierta y flexible, para poder adaptarse a los cambios, modificándola y perfeccionándola cuando sea necesario. Y también ha de ser dinámica y creativa, que invite a la intervención y a la participación.

Por otra parte, los artículos 120 y 121 de la LOE, reflejan que los centros educativos deberán adecuar al contexto y a las características del alumnado el currículo oficial establecido por las administraciones educativas, de esta forma deberán elaborar los proyectos educativos y de gestión, así como las normas de organización y funcionamiento del centro.

La programación didáctica se puede contextualizar dentro de los siguientes niveles de concreción curricular:

**Primer nivel:** *RRDD de currículo y Enseñanzas mínimas.*

Lo elabora el MEC y las CCAA en el uso de sus competencias curriculares. En él se formulan un conjunto de prescripciones y orientaciones sobre la intencionalidad de la Formación Profesional y las estrategias adecuadas. Es abierto, flexible, orientador y prescriptivo.

**Segundo nivel:** *Proyecto curricular de ciclo formativo.*

Lo elabora el equipo de profesores. Es el conjunto de decisiones articuladas que materializan el Currículo en propuestas de intervención didáctica adecuadas a un contexto específico. Es general y orientativo para un centro concreto.

**Tercer nivel:** *Programación Didáctica*



La elaboran los profesores de los diferentes módulos profesionales. Es el conjunto de unidades de trabajo ordenadas y secuenciadas para los módulos profesionales de cada ciclo formativo. Es planificador del proceso de enseñanza-aprendizaje para un determinado grupo de alumnos/as.

La presente programación se realiza para el grupo de **FPB de 2º Curso de "Cocina y Restauración"** de la Familia Profesional de Hostelería y Turismo del centro y se entiende como un instrumento para la planificación del proceso enseñanza-aprendizaje, abierto y dinámico, orientado al logro de los Resultados de Aprendizaje establecidos, es una opción, una decisión tomada a partir del marco legal vigente.

## 1.1. MARCO LEGAL

Los textos jurídicos referentes en los Programas de FPB son:

- Instrucciones de 3 de agosto de 2016, impartición de FPB en 2016/2017
- REAL DECRETO 127/2014 de 28 de febrero por el que se regulan aspectos específicos de la FP Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban 14 títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el RD 1850/2009 de 4 de diciembre sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE 05-03-2014).
- Decreto 135/2016, de 26 de julio (anexo I y II), por el que se regulan las enseñanzas de formación profesional Básica en Andalucía.
- La ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone en su artículo 39.6 que el gobierno, previa consulta a las comunidades autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de la formación profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada uno de ellas.
- La ley 17/2007, de 10 de Diciembre, de Educación de Andalucía, constituye el marco normativo autonómico en el que se insertan todas las enseñanzas del sistema educativo de Andalucía, entre ellas la formación profesional, al que dedica el capítulo V del título II. Igualmente, establece en su artículo 68,4, que la Consejería competente en materia de educación promoverá I las medidas oportunas para adecuar la oferta pública de Formación Profesional a las necesidades el tejido productivo andaluz.
- La Ley orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, crea en su modificación de la ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, los ciclos formativos de formación profesional básica dentro del sistema educativo como medida para facilitar la permanencia del alumnado en el sistema educativo y ofrecerle mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional.

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN

### 2.1. CONTEXTO SOCIOECONÓMICO Y CULTURAL DEL CENTRO

Este módulo se imparte en el I.E.S. Nº 1 "Universidad Laboral" situado en Málaga capital, en una zona periférica. El acceso al mismo está condicionado por la utilización de medios de transporte (existen líneas urbanas con parada a cinco minutos del centro). También existe la posibilidad de que los alumnos y alumnas permanezcan durante el periodo lectivo en una Residencia Escolar ubicada en instalaciones anexas al centro.

Las instalaciones del centro están habilitadas para los fines a los que se dedica, encontrándonos distintos edificios diferenciados para cada Familia Profesional, así como para Educación Secundaria y Bachillerato. Además consta de instalaciones deportivas, edificios auxiliares, zonas verdes, estacionamientos, etc.

La Oferta Formativa del centro es bastante amplia, desde Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Ciclos Formativos de Grado Básico, Medio, Grado Superior y Cursos de Preparación y Acceso a los Ciclos Formativos de Grado Superior. Es un centro educativo con Programa de Educación Compensatoria.

### 2.2. CARACTERÍSTICAS DEL ALUMNADO

Documentación publicada en seneca. Control de los datos según la ley de protección de datos.

### 2.3. EL CICLO FORMATIVO

Código: 3037 HOT

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

Denominación: *Cocina y Restauración*.

Nivel: *Formación Profesional Básica*.

Duración: *2.000 horas*

Familia Profesional: *Hostelería y Turismo*.

## Entorno profesional

- Este profesional ejerce su actividad por cuenta ajena en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector de la hostelería, en establecimientos de restauración, bares, cafeterías, en tiendas especializadas en comidas preparadas y en empresas dedicadas al almacenamiento, envasado y distribución de productos alimenticios. También puede trabajar por cuenta propia en pequeños establecimientos de los subsectores de hotelería y restauración tradicional, moderna o colectiva.
- Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:
  1. Ayudante o auxiliar de cocina.
  2. Ayudante de economato de unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.
  3. Auxiliar o ayudante de camarero en sala.
  4. Auxiliar o ayudante de camarero en bar-cafetería.
  5. Auxiliar o ayudante de barman.
  6. Auxiliar o ayudante de cocina en establecimientos donde la oferta esté compuesta por elaboraciones sencillas y rápidas (tapas, platos combinados, entre otros).
  7. Ayudante de economato de unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.

## 3. COMPETENCIAS

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

### 3.1. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

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



- a) Realizar las operaciones básicas de recepción, almacenamiento y distribución de materias primas en condiciones idóneas de mantenimiento hasta su utilización, a partir de las instrucciones recibidas y los protocolos establecidos.
- b) Poner a punto el lugar de trabajo, preparando los recursos necesarios y lavando materiales, menaje, utillaje y equipos para garantizar su uso posterior en condiciones óptimas higiénico-sanitarias.
- c) Ejecutar los procesos básicos de preelaboración y/o regeneración que sea necesario aplicar a las diferentes materias primas, en función de sus características y la adecuación a sus posibles aplicaciones.
- d) Aplicar técnicas culinarias sencillas para obtener preparaciones culinarias elementales y de múltiples aplicaciones, teniendo en cuenta la estandarización de los procesos.
- e) Terminar y presentar elaboraciones sencillas de cocina de acuerdo a la definición de los productos y protocolos establecidos para su conservación o servicio.
- f) Colaborar en la realización del servicio en cocina y en los distintos tipos de servicio de alimentos y bebidas teniendo en cuenta las instrucciones recibidas y el ámbito de la ejecución.
- g) Ejecutar los procesos de envasado y/o conservación de acuerdo a las normas establecidas para preservar su calidad y evitar riesgos alimentarios.
- h) 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.
- i) Realizar procesos de preparación y presentación de elaboraciones sencillas de alimentos y bebidas, de acuerdo a la definición de los productos, instrucciones recibidas y protocolos establecidos, para su conservación o servicio.
- j) Preparar los servicios de montaje de catering y distribuir materias primas y equipos para su uso o conservación.
- k) Asistir en las actividades de servicio y atención al cliente, teniendo en cuenta las instrucciones recibidas, el ámbito de la ejecución y las normas establecidas.
- l) Atender y comunicar las posibles sugerencias y reclamaciones efectuadas por los clientes en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo las normas.
- m) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- n) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- ñ) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.



- o) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- p) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- q) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- r) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- s) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- t) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- u) 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.
- v) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- w) 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.
- x) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- y) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- z) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

### **3.2 RELACIÓN DE CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES INCLUIDAS EN EL TÍTULO**

#### **Cualificaciones profesionales completas:**

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

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

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

sencillas.

- b) Operaciones Básicas de Restaurante y Bar HOT092\_1 (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

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

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

#### **Cualificaciones profesionales incompletas:**

- a) Operaciones Básicas de Catering HOT325\_1 (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre):

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

- b) Operaciones Auxiliares de Mantenimiento y Transporte Interno en la Industria Alimentaria INA173\_1 (Real Decreto 1228/2006, de 27 de octubre):

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

- c) Actividades Auxiliares de Comercio COM412\_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):

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

## **4. OBJETIVOS**

El establecimiento de los *objetivos* debe ser el primer paso para determinar el programa educativo. Éstos servirán de orientación y guía para establecer los contenidos y diseñar las actividades, así como para establecer los criterios de evaluación.

Los objetivos reflejan el tipo de persona o sociedad que se proyecta en el sistema educativo, e indica las metas y resultados que los alumnos deberán ir alcanzando de forma progresiva a lo largo del curso, es decir qué queremos conseguir con el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para ello los objetivos deben ser significativos, observables y evaluables, basados en las necesidades educativas y en las oportunidades importantes de la vida. Deben



adecuarse a los cambios en el comportamiento, conocimiento, o actitudes. Los objetivos también deben ser realistas, precisos y claramente definidos, sobretodo a la hora de las limitaciones impuestas por el tiempo, la metodología y otros recursos disponibles. Y las estrategias educativas lo suficientemente adecuadas y flexibles para alcanzar dichos objetivos.

#### 4.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y DEL MÓDULO

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) **Reconocer las aplicaciones y condicionantes de materiales e instalaciones de lavado y mantenimiento asociándolas a cada elemento de menaje para lavar utillaje y equipos en condiciones higiénico sanitarias.**
- b) Identificar la necesidad de manipulaciones previas de las materias primas, almacenamiento de mercancías, reconociendo sus características y posibles aplicaciones, para ejecutar los procesos básicos de preelaboración y/o regeneración.
- c) Analizar técnicas culinarias sencillas, reconociendo las posibles estrategias de aplicación, para ejecutar las elaboraciones culinarias elementales y de múltiples aplicaciones.
- d) **Identificar procedimientos de terminación y presentación de elaboraciones sencillas de cocina relacionándolas con las características básicas del producto final para realizar la decoración/terminación de las elaboraciones.**
- e) **Analizar las técnicas de servicio en cocina relacionándolas con los procesos establecidos para la satisfacción del cliente para colaborar en la realización del servicio.**
- f) Distinguir métodos y equipos de conservación y envasado, valorando su adecuación a las características de los géneros o de las elaboraciones para ejecutar los procesos de envasado y/o conservación.
- g) Caracterizar los distintos tipos de servicios de alimentos y bebidas relacionándolos con los procesos establecidos y el tipo de cliente para colaborar en el servicio.
- h) **Diferenciar las preparaciones culinarias y las técnicas asociadas, propias del bar-restaurante y de los servicios de catering, aplicando los protocolos propios de su elaboración y conservación para realizar procesos de preparación y presentación de elaboraciones sencillas.**
- i) Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo según situación e instrucciones recibidas para asistir en las actividades de atención al cliente.
- j) Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo los contextos y responsabilidades implicadas para atención y comunicar quejas y sugerencias.
- k) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.
- l) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.



- m) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.
- n) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- ñ) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- o) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- p) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.
- q) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- r) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- t) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.**
- u) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.**
- v) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.**
- w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.**
- x) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.**
- y) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.**
- z) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para**

**participar como ciudadano democrático.**

## **5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

### **1. R.A Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación**

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

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

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.



- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

### **3. R.A Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas**

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

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

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

## 6. CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN

La Formación Profesional Básica de "Cocina y Restauración", que pertenece a la Familia Profesional de *Hostelería y Turismo*, tendrá una duración mínima de 2000 horas, distribuidas en dos cursos académicos, que dispondrán como mínimo de 1000 horas cada uno.

La distribución horaria semanal, por cursos académicos, de los módulos profesionales del Ciclo Formativo de Formación Profesional Básica de "Cocina y Restauración" es la siguiente, resaltamos los módulos objeto de esta programación:

### MODULACIÓN FPB COCINA Y RESTAURACIÓN

MÓDULOS PROFESIONALES	Primer curso		Segundo curso	
	Horas Totales	Horas Semanales	Horas Totales	Horas Semanales
<b>3034.</b> Técnicas Elementales de Preelaboración	192	6		
<b>3035.</b> Procesos Básicos de Producción Culinaria.	192	6		
<b>3036.</b> Aprovisionamiento y Conservación de Materias Primas e Higiene en la Manipulación.	128	4		
<b>3037.</b> Técnicas Elementales de Servicio.			104	4
<b>3038.</b> Procesos Básicos de Preparación de Alimentos y Bebidas.			104	4
<b>3039.</b> Preparación y Montaje de Materiales para Colectividades y Catering			156	6
<b>3005.</b> Atención al Cliente.			52	2
<b>3009.</b> Ciencias Aplicadas I	160	5		



3042. Ciencias Aplicadas II			130	5
3011. Comunicación y Sociedad I	256	8		
3012. Comunicación y Sociedad II			182	7
3132. Formación en Centros de Trabajo FCT			260	
Tutoría	32	1	26	1
UFP Unidad Formativa de Prevención			26	1

## BLOQUES DE CONTENIDOS

**Duración: 64 horas**

**Contenidos Básicos.**

### Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.

### Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.
- 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.
- Servicios postventa.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

### 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.
- Fidelización de clientes.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

### 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 las reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

## 7. UNIDADES DE TRABAJO

En el siguiente cuadro se realiza de forma breve una relación donde se indican los Bloques Temáticos (BT) junto con sus correspondientes Trimestres (T) y Ponderaciones.

U Trabajo	Ponderación	T
<b>Bloque T 1 "La Iniciación a la Profesión"</b>		<b>1</b>
UT 1.- Presentación del módulo.		1
<b>Bloque T 2 "Atención al cliente"</b>		<b>1</b>
UT 2.- Técnicas para hablar correctamente en público.	2%	1
UT 3.- El proceso de comunicación.	7%	
UT 4.- Técnicas para hablar correctamente en público	7%	1



UT 5.- Comunicación no verbal. Empatía y receptividad	7%	1
<b>Bloque T 3 "Venta de productos y servicios"</b>		<b>2</b>
UT 6.- El proceso de compras	7%	2
UT 7.- El vendedor profesional	7%	2
UT 8.- Exposición de las cualidades de los productos y servicios	7%	2
UT 9.- Técnicas de venta.	7%	2
UT 10.- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.	7%	2
<b>Bloque T 4 "Información al cliente"</b>		<b>2-3</b>
UT 11.-El Cliente, tipología y sus necesidades y gustos.	7%	2
UT 12.- Fidelización de clientes	7%	3
UT 13.-Documentación básica vinculada a la prestación de servicios	7%	3
<b>Bloque T 5 "Tratamiento de reclamaciones"</b>		<b>3</b>
UT 14.-Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones.	7%	3
UT 15.- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.	7%	3
UT 16.- Herramientas informáticas de gestión de reclamaciones	7%	3
<b>Total</b>	<b>100%</b>	

**UT 1.-** Elaboración de una redacción sobre lo que piensa sobre la profesión que inician.

**UT 2.-** Leer libro de texto en voz alta.

**UT. 3.-** Resumen sobre los procesos de comunicación.

**UT 4.-** Juegos de rol.

**UT 5.-** Juego de mímica sobre adivinar películas.

**UT 6.-** Simulación de compras.

**UT 7.-** Ejercicios de atención al cliente de forma profesional.

- UT 8.-** Exposición entre alumnos sobre productos y servicios.
- UT 9.-** Trabajo de investigación sobre técnicas de ventas y publicidad.
- UT 10.-** Trabajo de Investigación de algunos aspectos de la Ley de Comercio.
- UT 11.-** Creación por parejas, de presentaciones digitales sobre tipos de clientes.
- UT 12.-** Trabaja de investigación sobre los mejores establecimientos hoteleros de la ciudad, en cuanto a fidelización de clientes.
- UT 13.-** Actividades de confección de documentos en *Word* y en *Open Office*.
- UT 14.-** Confección de Hojas de reclamaciones.
- UT 15.-** Prueba tipo test sobre técnicas usadas para documentar las reclamaciones.
- UT 16.-** Creación de ficheros con reclamaciones de clientes en *Microsoft Excel* .

## 8. METODOLOGÍA

La *Metodología* es el cuarto elemento del currículo (Art.6 de la LOE), se podría decir que es el motor de la programación, ya que permite que se alcancen los objetivos previstos. Es importante porque de ella depende la puesta en práctica del resto de los elementos de la programación.

Para ofrecer una enseñanza de calidad se debe adaptar la metodología a las características y particularidades del módulo, a las necesidades de aprendizaje del alumno y a las características del centro.

En el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. En su artículo 8. Dice que la metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente.

### Aspectos Generales

Tal y como se describe en la presentación de esta programación, al ser un Programa específico de Formación Profesional Básica nuevo, la metodología se ira modificando y



adaptando al perfil del alumno/ hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.

La metodología de estas enseñanzas tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales que se incluyen en cada título. Dicho carácter integrador deberá dirigir la programación de cada uno de los módulos y la actividad docente.

Este módulo específico contiene la formación necesaria para el conocimiento, la valoración y la aplicación de las normas higiénico sanitarias y de protección medioambiental, las relacionadas con los espacios de producción, el equipamiento, las materias primas y los manipuladores de alimentos, así como la recepción de las materias primas, la caracterización de estas y su conservación.

La Metodología que se ha seleccionado es, en gran medida, **procedimental** ya que, de las características de este Módulo Profesional, se deduce que el aprendizaje debe basarse en los modos de saber hacer. En cada una de las Unidades de Trabajo (UT) se profundizará en la adquisición de contenidos conceptuales, actitudinales y procedimentales, pero siempre bajo una visión global de los procesos que se van a realizar. Por lo que todas las UT estarán relacionadas entre sí, y los conocimientos adquiridos serán aplicados en las siguientes UT y en diversas situaciones a lo largo del curso.

Se tendrá siempre presente que cada momento y situación requieren una actuación particular y que los objetivos propuestos los podemos alcanzar de diferentes formas por esto usaremos una *metodología* que sea:

**Individualizadora y Activa.**- Será el propio alumno/a el que irá descubriendo los contenidos de la materia. Gracias a esto, responderemos a la personalización de la enseñanza, como marca la legislación vigente.

Será *activa* puesto que los contenidos implican situaciones en las que las habilidades sociales deben potenciarse. Por ello las escenificaciones alrededor de la "Apertura del Comedor", con sus correcciones y puesta en común posteriores, tienen mucha importancia.

El profesor expondrá de forma oral los temas apoyándose en proyecciones de vídeos o PowerPoint, visita a páginas Web, etc. Se trata de *evitar las lecciones magistrales* en la medida de lo posible.

Al principio de cada Unidad se realizará en clase una lluvia de ideas para determinar los conocimientos previos que tiene el alumno y adecuar la explicación sobre el tema. El seguimiento del módulo lo realizaremos mediante el libro de texto "**Cocina y Restauración**" Vol II Ed. *Síntesis*, junto con su Cuaderno de Trabajo. Para algunas unidades de trabajo se reforzarán los contenidos con fotocopias.

**Positiva y Motivadora.**- Es conveniente crear en el aula y taller un clima abierto, confiado y relajado que acerque al alumnado la materia, en especial por la tensión que tendrán que soportar en sus actividades como futuros profesionales. Para lograr una conducta relajada y



sensata debemos estructurar los contenidos de tal manera que se gradúe la dificultad de las tareas a realizar, iniciándose de la forma más sencilla para ir elevando paulatinamente el nivel, procurando incidir regularmente en los aspectos más básicos.

Los comentarios sobre las tareas realizadas se iniciarán destacando los aciertos, indicando naturalmente los aspectos a mejorar, haciendo hincapié en los medios a utilizar, y dando confianza en la facilidad para lograrlo.

Muy importante como actividad de motivación y participación es la actividad de Apertura de comedor si es posible, donde el alumno se enfrenta, con la ayuda del profesor, con un cliente real.

**Socializadora.**- En este módulo se trata de ir cubriendo distintas fases para poder llegar a desarrollar un servicio y postservicio en un restaurante correctamente y para ello, se debe fomentar el trabajo en equipo, ya que el trabajo que desarrollarán estos alumnos/as se realizan en equipo de mayor o menor tamaño.

**Contextualizada.**- Lo cual supondrá un esfuerzo por aplicar los contenidos de forma que éstos se relacionen con el entorno socioeconómico más cercano al alumnado, consiguiéndose mayor motivación y mejor conocimiento del mundo profesional, de sus aplicaciones y consecuencias. Se busca la utilidad de lo aprendido en situaciones reales de la vida cotidiana, es decir, el mundo laboral con el que se van a enfrentar.

**Constructivista.**- Para lo cual será necesario partir de los conocimientos previos (en muchos casos experiencia profesional), experiencias laborales o formativas del alumnado utilizando para ello actividades iniciales para poder evaluar el nivel de partida y sobre qué conocimientos debemos ir construyendo, apoyando y afianzando los nuevos. Con ello pretendemos un aprendizaje significativo, que tenga conexión con la realidad, el mundo económico, laboral, social y personal; favoreciendo, por tanto, la relación de los nuevos contenidos a aprender con los que ya poseen los/as alumnos/as.

Para llevar a cabo lo expuesto anteriormente, tendremos en cuenta diferentes aspectos como son:

#### **A) La organización del tiempo.**

Su fin es adecuar las diversas actividades al tiempo disponible, entendiendo siempre esta adecuación como flexible a las necesidades y características del momento.

El orden en el que llevamos a cabo la temporalización es:

- 1º) Asignar un tiempo a cada Unidad de Trabajo.
- 2º) Secuenciar sus contenidos y el tiempo para cada actividad.

#### **B) La organización del espacio. Se llevará a cabo:**

- En función de la actividad que se vaya a realizar.
- En función de la agrupación del alumnado

También aquí se requiere ser flexible para adecuarse a las circunstancias.

### C) Los agrupamientos.

Diferentes y flexibles en función de los objetivos y los contenidos.

**-Gran grupo:** (curso). Se utiliza para, asambleas, exposiciones verbales, gráficas o documentales y puede tener un carácter propositivo (síntesis iniciales) o conclusivo (síntesis finales).

**-Equipos de trabajo:** Requieren el empleo de estrategias de indagación, se vinculan, habitualmente, al tratamiento de los contenidos procedimentales. Son útiles también para el tratamiento de los contenidos actitudinales. Gracias a ellos pueden ser realizados proyectos de trabajo conjunto.

**-Trabajo individual:** Se aplica también a la realización de tareas de indagación, permitiendo por tanto la reflexión personal, el trabajo autónomo, la adquisición de procedimientos y automatismos, el planteamiento y la resolución de problemas y la adquisición de experiencias en la búsqueda y consulta autónoma de información.

Para llevar a buen término, estas estrategias metodológicas, haremos uso de:

### Materiales y Recursos Didácticos

Existe una relación directa entre la elección de unos materiales adecuados para el desarrollo de los procesos de aprendizaje y la eficacia y calidad de esos mismos procesos. Esta elección ha de hacerse en función de las estrategias que queremos aplicar, y del nivel de los alumnos.

Para el desarrollo de todo ello, emplearemos una serie de métodos, como son:

Los **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. Centrándonos ya en los **recursos físicos**, vamos a detallar los que vamos a necesitar para el desarrollo de la programación.

Y con recursos y materiales didácticos, como los siguientes:

- **Aula-taller comedor:** Realizaremos las prácticas en ellos. Dispondrá materiales, maquinarias y mobiliarios necesarios para realizar las actividades.



- **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 los distintos vinos.
- **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.
- Cabe reseñar como medios aquellos necesarios para las actividades de visitas que ya mencionamos: autobuses, permisos, seguros, etc.
- **Material didáctico del alumno:** Nos referimos a una serie de materiales que los alumnos deben aportar, para su correcto aprendizaje, tales como: Uniforme completo, lito, útiles diversos (sacacorchos, bolígrafo, comandero, mandil de sommelier, corta capsulas)
- **Libro de la profesora:** Es donde el profesor tiene desarrollado por completo las clases que imparte sirviéndole de guía en todo el proceso de aprendizaje.
- **Aula de informática:** Que estará dotada de un ordenador por alumno y de un cañón.

## 8.1. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

Las estrategias de enseñanza-aprendizaje son el conjunto de actividades, técnicas y medios que se planifican de acuerdo con las necesidades de los alumnos a los que van dirigidas, los objetivos que persiguen y la naturaleza del módulo, todo esto con la finalidad de hacer más efectivo el proceso.

A lo largo del curso se realizarán diversas estrategias para llevar a cabo cada unidad de trabajo.

De forma general se seguirá la siguiente metodología para cada unidad de trabajo:

1. Al principio de cada una de las unidades se realizará una evaluación inicial para determinar los conocimientos previos que el alumno tiene sobre el tema a tratar.
2. Una vez claros los conocimientos de los que parten los alumnos se llevará a cabo una metodología activa y funcional, con un método de enseñanza repetitiva durante el primer trimestre pues a principio de curso los conocimientos nuevos a adquirir son muchos y es importante que los alumnos adquieran una base sólida de los mismos.
3. Otro método utilizado para el desarrollo de las unidades de trabajo es la exposición y explicación verbal de contenidos, se expone oralmente o por escrito



los conocimientos del tema ya elaborado por parte del profesor, para ello se hará uso de la pizarra, Power-Point, TIC, u otros recursos didácticos.

Este método también es realizado por parte de los alumnos con exposiciones orales, y resúmenes de repaso, a partir de material facilitado por la profesora.

4. Por último, se llevará a cabo en la mayoría de las unidades de trabajo los supuestos prácticos. Se realizan para aplicar la teoría a la práctica. Se plantean unos objetivos a conseguir, a través de unas instrucciones y se tendrá en cuenta todo el material necesario para llevar a cabo la práctica.

Los alumnos necesitan de las prácticas para clasificar la realidad, tomando como referencia un esquema sobre la parte teórica que han aprendido. En la educación de formación profesional, hay que hacer siempre referencia a problemas reales y resolverlos. Este tipo de enseñanza ha de impartirse dentro de un contexto práctico que es donde se matizan estos conocimientos, técnicas de formación o métodos didácticos.

### Clases Prácticas en el aula-taller

Este módulo tiene una parte eminentemente práctica. Ésta se realiza en el aula-taller de restaurante y cafetería.

Para la realización de las prácticas en el restaurante se realizará un cuadro con la distribución de tareas a realizar por los alumnos y rotarán semanalmente, de manera que cada alumno pase por todos los departamentos y realice todas las funciones establecidas en el mismo.

Las diferentes áreas por las que pasarán los alumnos son: Office, Restaurante y Cafetería (montaje y servicio), Bodega, Facturación.

Asimismo, durante cada servicio se realizarán los pasos establecidos en la *orden de servicio*, donde se especifican los pasos a seguir durante el desarrollo del mismo.

## 8.2. ACTIVIDADES

Cuando se habla de actividades se hace referencia a los ejercicios que diseñados y planificados tienen la finalidad de que los alumnos logren los objetivos propuestos. Contribuyen al logro de las competencias, a la construcción de los aprendizajes por parte de los alumnos y favorece la función mediadora del docente.

A continuación se describen las actividades que tendrán lugar dependiendo de momento y de la situación:

### **Actividades de Introducción o Motivación**

Se realizan al comienzo de cada unidad de trabajo y servirán de evaluación inicial. Tienen la finalidad de promover la curiosidad del alumno intentando conectar con sus intereses. Debe producir el interés de los alumnos por lo que respecta a la realidad que han de aprender. De esta forma el profesor podrá comprobar los conocimientos previos que tienen los alumnos, e incluso podrá utilizarlo como base para sus explicaciones. Para ello se pasará una presentación con imágenes del curso anterior: prácticas, eventos, salidas-visitadas a empresas del sector.

### **Actividades de Desarrollo**

Estas actividades permiten al alumno afianzar los conocimientos previos correctos, corregir los equivocados y adquirir nuevos conocimientos por parte del alumno relacionados con el tema a tratar.

Dentro de este tipo de actividades encontramos:

- <u>De descubrimiento dirigido</u> . Se plantean problemas de dificultad progresiva sobre los contenidos tratados.
- <u>De comprobación</u> . Consiste en pedir a los alumnos que verifiquen un resultado.
- <u>De tipo bibliográfico</u> . Donde el alumno adquirirá destrezas con material bibliográfico, manuales o Internet para la resolución de problemas.
- <u>De consolidación</u> . Dirigidas a comprobar el proceso de aprendizaje.
- <u>De debate</u> . Tras un estudio del tema, se plantea un debate para analizar los diferentes resultados obtenidos y plantear cuestiones.
- <u>De realización de pequeños proyectos</u> . El alumno debe desarrollar un planteamiento con nuevos contenidos y otros adquiridos en unidades anteriores.

### **Actividades de Refuerzo y de Ampliación**

Están dirigidas a alumnos que tienen dificultades para alcanzar los objetivos previstos para el tema, o niveles de conocimiento superior al exigido, y consistirá en un dossier de actividades relacionadas con cada unidad de trabajo, donde el alumno puede reforzar o ampliar los conocimientos en cada momento.

### **Actividades Interdisciplinares**

Se diseñarán en coordinación con docentes de otros módulos y persiguen el aprendizaje de contenidos de ambos módulos.

### **Actividades de Recuperación**

Son las que se programan para los alumnos que no hayan alcanzado los objetivos propuestos.



Se realizarán una vez pasada la evaluación, y éstas serán de todo el contenido del trimestre que se deba recuperar. Se evaluará de 1 a 10.

### **Actividades de Evaluación**

Son las pruebas objetivas que se realizan al final de cada trimestre.

Tienen por objetivo la valoración del proceso de enseñanza del alumno a través de preguntas escritas, sobre los contenidos y actividades trabajadas a lo largo de las distintas unidades didácticas. Se realizarán pruebas siendo necesario un mínimo de 5 puntos para superar la evaluación. En caso de no alcanzar la puntuación mínima el alumno iría a las actividades de recuperación.

### **Actividades Complementarias y Extraescolares**

La diferencia entre ambas es que las extraescolares son actividades extracurriculares y las actividades complementarias son actividades curriculares, es decir, están relacionadas con una parte del currículo.

Estas actividades permiten al alumno tener una visión real de los conocimientos que van adquiriendo y así acercarse al mundo empresarial con establecimientos relacionados con el sector.

Las actividades que se realizarán durante el curso se detallarán más adelante, en el punto de la Programación dedicado a ello.

### **Actividades Adaptadas a Algunas Unidades de Trabajo:**

- Trabajos escritos y mapas conceptuales, a partir de información facilitada por el profesor, referencias bibliográficas, y páginas web, el alumno realiza resúmenes y mapas conceptuales con el objetivo de establecer relaciones entre conceptos.
- Trabajos con medios audiovisuales y presentaciones públicas, exposiciones en clase, a través de presentaciones gráficas y audiovisuales, a través del *Power-Point*, *Word*, videos, *Prezi*, etc..
- Ejercicios de simulación, esto es reproducciones de acontecimientos de la vida real en los que los alumnos toman decisiones que provocan resultados. El objetivo es la motivación y el aprendizaje activo.
- Resolución de problemas. El alumno toma decisiones sobre problemas planteados en los que debe valorar ventajas e inconvenientes de cada alternativa. Estos problemas, son una simplificación de la vida real. El objetivo es que el alumno adquiera autonomía para la resolución de problemas que se le plantearán en el plano profesional.

Las actividades se desarrollan más concretamente en cada unidad didáctica.



## 9. EVALUACIÓN

La evaluación es valorar los conocimientos y procedimientos que han adquirido los alumnos durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, esto nos permite poder realizar las consideraciones precisas de orientación y toma de decisiones.

Constituye el quinto elemento del currículo según el artículo 6 de la LOE y junto con la metodología es uno de los elementos más importantes de la programación, en cuanto a autonomía pedagógica se refiere, puesto que es el docente el que decide cómo llevarla a cabo, dentro de unos parámetros que marca la legislación. Con una buena evaluación se podrá controlar en todo momento si existen deficiencias en el proceso tanto de enseñanza como de aprendizaje.

Cabe mencionar en este apartado a *Tyler*, el padre de la evaluación educativa, quien plantea la necesidad de una evaluación que sirva para perfeccionar la calidad de la educación.

La evaluación en los últimos años ha cambiado, ya no se evalúa únicamente lo que el alumno sabe, o si lo sabe o no, sino que se evalúa un proceso, un rendimiento, un método de enseñanza. Actualmente la evaluación asume los siguientes procesos:

- *Cíclico*. Se inicia con la formulación de unos objetivos y culmina con la confirmación de estos.
- *Integrador*. No sólo se preocupa del rendimiento, sino también de los factores que influyen en el condicionamiento del aprendizaje.
- *Diagnostica*. Intenta detectar deficiencias en el aprendizaje, y así poder corregirlas a tiempo.
- *Dinámico*. Se adecua a las circunstancias, ayudando en todo momento en el proceso de evaluación.
- *Analítico*. Mediante el estudio de los resultados se puede descubrir deficiencias en el proceso y metodologías.
- *Motivador*. A través de los resultados logra estímulos en los alumnos para nuevos aprendizajes.

Para poder llevar adecuadamente el proceso de evaluación se deberá tratar desde varias perspectivas:

- Evaluación del proceso de aprendizaje, con la finalidad de comprobar si el alumno va adquiriendo los conocimientos necesarios durante el curso.
- Evaluación del proceso de enseñanza, para comprobar si los métodos utilizados por el profesor están siendo efectivos y poder modificarlos en caso necesario.

### 9.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN



## **Según Decreto 135/2016 de 26 de julio, por el que se regulan las Enseñanzas de Formación Profesional en Andalucía:**

1. La evaluación del alumnado de los ciclos formativos de Formación Profesional Básica tendrá carácter continuo, formativo e integrador, permitirá orientar sus aprendizajes y las programaciones educativas y se realizará por módulos profesionales.

2. El alumnado matriculado en un centro tendrá derecho a un máximo de **dos convocatorias anuales** cada uno de los cuatro años en que puede estar cursando estas enseñanzas para superar los módulos en los que esté matriculado, excepto el módulo de formación en centros de trabajo, que podrá ser objeto de evaluación únicamente en dos convocatorias. Los alumnos y las alumnas, sin superar el plazo máximo establecido de permanencia, podrán repetir cada uno de los cursos una sola vez como máximo, si bien excepcionalmente podrán repetir uno de los cursos una segunda vez, previo informe favorable del equipo docente.

3. En el caso de que los módulos se organicen en unidades formativas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5.2 de este Decreto, la Consejería competente en materia de educación definirá el sistema de evaluación de las mismas con objeto de llevar a cabo la certificación a que se refiere el artículo 23.6 del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban 14 títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

4. Asimismo, lo establecido en este capítulo será de aplicación al alumnado matriculado en enseñanzas de Formación Profesional Básica para las personas que superen los 17 años y en Programas formativos de Formación Profesional Básica para las personas de esa edad.  
5. En la modalidad a distancia será necesario organizar una prueba presencial antes de la evaluación final, sin perjuicio de los procesos de evaluación continua que se puedan desarrollar a distancia.

### **9.2. PROCEDIMIENTOS, INSTRUMENTOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:**

1. Los centros docentes deberán recoger en sus proyectos educativos y hacer públicos, al inicio de cada curso académico, los procedimientos de evaluación de las enseñanzas de Formación Profesional Básica, así como los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.

2. El alumnado obtendrá una calificación final, fijada por los miembros del equipo docente, considerando el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional.



**3.** La calificación de todos los módulos profesionales de los ciclos formativos, excepto el de Formación en centros de trabajo, se expresará con valores numéricos de 1 a 10, sin decimales, considerándose positivos los valores numéricos de 5 o superiores.

**4.** En los módulos profesionales asociados a unidades de competencia, comunes a más de un título de Formación Profesional Básica, se reconocerá la nota del módulo profesional de un ciclo formativo para otro, siempre que éstos tengan igual código, denominación, resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos.

**5.** El módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo no podrá ser evaluado hasta haber superado todos los módulos profesionales asociados a unidades de competencia del ciclo formativo. Su superación o no se expresará con los nominales APTO o NO APTO.

**6.** Los módulos profesionales de aprendizaje permanente de segundo curso que, como consecuencia de la aplicación de los criterios de promoción, pueden ser cursados sin que se haya superado alguno de primero asociado a los mismos, no podrán ser evaluados hasta tanto no se haya aprobado el módulo profesional pendiente de primer curso.

**7.** El alumnado o sus representantes legales tendrán derecho a reclamar contra las calificaciones obtenidas en caso de disconformidad con las mismas. La Consejería competente en materia de educación regulará normativamente el procedimiento para ejercer este derecho. **8.** En los procedimientos de posibles reclamaciones presentadas contra la evaluación de módulos profesionales de aprendizaje permanente, el profesorado que imparta estos módulos participará en los mismos junto con los miembros del departamento de la familia profesional que soporta el perfil profesional del título de Formación Profesional Básica.

## Procedimientos de Evaluación

### ***Instrumentos de Evaluación:***

El proceso evaluador se servirá de instrumentos, entendiendo como tales las técnicas que nos proporcionarán información acerca del proceso formativo, para llevar a cabo la evaluación correspondiente.

De esta forma estableceremos los siguientes niveles:

- ✓ Pruebas escritas periódicas, con supuestos prácticos y preguntas cortas o a desarrollar, en las que el alumnado demuestre que alcanza los objetivos propuestos, teniendo cuidado en los siguientes aspectos: nivel de conceptualización, procesos de análisis y síntesis, crítica constructiva, juicio de la realidad y opiniones

En caso de no superar dichas pruebas, se realizarán al alumno otra serie de pruebas donde puedan recuperar al final de cada evaluación sobre los contenidos no superados, cuya calificación será la definitiva para la evaluación de la convocatoria ordinaria, junto con los demás instrumentos de evaluación.



- ✓ Mediante la observación del alumno, junto a los resultados de las actividades, como pueden ser: debates, interés demostrado en la participación, preguntas orales, etc; se verá una visión de las dificultades y progresos de cada caso. Todo ello se irá evaluando día a día, con las anotaciones de la profesora y siempre informando al alumno sobre su proceso de aprendizaje.

Asimismo, contemplamos en el proceso la existencia de elementos de autoevaluación y coevaluación que impliquen al alumnado en el proceso.

- ✓ Trabajos y actividades solicitados por la profesora.

No hay que olvidar que es posible la modificación de los criterios de evaluación para los alumnos con necesidades educativas especiales, si ésta es requerida.

Es importante que tengan claro cómo se les va a evaluar cada uno de estos aspectos y en qué momento.

Los procedimientos se evaluarán mediante las clases prácticas llevadas a cabo en el aula-taller de restaurante y bar.

### **Cuándo y Cómo se va a Evaluar:**

Las pruebas escritas se realizarán al final de trimestre, y atenderá a los contenidos de las unidades de trabajo que corresponda. Los trabajos individuales y en clase se evaluarán en las fechas indicadas por la profesora.

Los procedimientos se evaluarán por una parte, mediante una prueba práctica realizada al final de cada trimestre. Ésta se realizará en el aula-taller de restaurante y constará de los procedimientos llevados a cabo durante el proceso de los servicios. Por otro lado se evaluará al alumno después de cada servicio el trabajo en equipo y la resolución de problemas en el taller.

La nota final de cada trimestre será la media ponderada.

La nota final del módulo será la media entre los tres trimestres. En caso de no superar el trimestre el alumno realizará una prueba o varias de recuperación de dicho trimestre no superado. La media de los tres trimestres deberá ser de 5 o superior para superar el módulo.

### **Criterios de Calificación**



Los criterios de calificación tienen su referencia en los criterios de evaluación, ya que son estos los que se tienen en cuenta para obtener la evaluación objetiva del proceso de aprendizaje del alumno, que a su vez se concreta en los resultados de aprendizaje. Por tanto, ponderamos en cada unidad didáctica los diferentes criterios de evaluación, no los instrumentos de evaluación, que tengamos en cuenta para cada una de ella.

- Es obligatoria la asistencia a las actividades complementarias y extraescolares.
- La asistencia es obligatoria.

El módulo se calificará de 1 a 10 puntos enteros para cada evaluación, considerándola positiva con la calificación de 5 puntos como mínimos. La calificación final se realizará teniendo en cuenta todas las calificaciones obtenidas en las distintas evaluaciones parciales. Se realizarán tres sesiones de evaluación, tras las que el alumno obtendrá su calificación ordinaria.

Los alumnos que no hayan superado positivamente la evaluación de un trimestre, tendrán la posibilidad de recuperación a finales del citado trimestre o principios del siguiente.

En el tercer trimestre, el alumnado que no realiza la FCT por no superar este módulo continuará en el centro con un plan de recuperación hasta final de junio.

Entrará toda la materia del módulo a aquellos alumnos/as que tengan todas las evaluaciones pendientes y los alumnos/as que les quede sólo una parte se examinarán de esa parte solamente.

### **9.3. PLAN DE RECUPERACIÓN**

Se realiza para aquellos alumnos que obtienen calificaciones negativas durante el proceso de enseñanza. Bien porque no superan una evaluación, o bien porque no superan el módulo completo. Este plan de recuperación consiste en crear un conjunto de actuaciones que den respuesta a las necesidades de apoyo del alumno o alumna.

#### **Alumnos con una evaluación pendiente**

Para alcanzar los objetivos necesarios se facilitarán una serie de actividades de refuerzo relacionadas con los contenidos no superados. A mediados del siguiente trimestre se realizará una prueba de recuperación escrita. En cuanto a la parte práctica, el alumno que no supere algún trimestre, deberá entregar un informe semanal de los servicios realizados en el aula taller.

En caso de volver a suspender la prueba irá a la convocatoria ordinaria de recuperación con los trimestres o actividades que le queden pendientes.

Pruebas escritas. Basadas en los contenidos que facilitará el profesor a principio de curso, así como en las actividades realizadas.

Pruebas prácticas. Para alcanzar los objetivos será necesaria la asistencia para adquirir los conocimientos necesarios para la superación de la prueba.

## 10. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

El concepto de diversidad hace referencia a cualquier diferencia notable que el alumno presenta para seguir el ritmo de aprendizaje de sus compañeros, motivaciones, estilos de aprendizaje y otros factores de personalidad que no deben suponer un obstáculo para alcanzar los objetivos del proceso de enseñanza-aprendizaje. La atención a la diversidad es metodológicamente un tratamiento individualizado de los alumnos que así lo requieren.

El marco legal relacionado con la atención a la diversidad viene reflejado:

- En la Constitución, que establece el derecho a la educación de todas las personas.
- En la LOE, en el Título II Equidad en la educación en su Capítulo I, Alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, se establece que las administraciones educativas dispondrán de los medios necesarios para que todo el alumnado alcance el máximo desarrollo personal, intelectual, social, y emocional.

### **Características Generales de los Alumnos con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo**

En los Ciclos Formativos no existe la posibilidad de hacer adaptaciones curriculares significativas, pero sí es posible realizar adaptaciones no significativas, es decir, que no se modifican elementos básicos del currículo.

Este tipo de alumnado viene determinado por su procedencia sociocultural, así como por determinadas necesidades especiales vinculadas a una situación de discapacidad. El equipo docente tendrá en cuenta las necesidades provenientes de las diferencias mencionadas y otras relativas a distintas situaciones personales, sociales, económicas y culturales.

Serán adaptaciones de acceso, de forma de evaluar, de tiempos, actividades y tipología de ejercicios, que permitan a los alumnos con dificultades específicas desarrollar un proceso de aprendizaje efectivo.

### **Igualdad de Oportunidades**



Se tendrá en cuenta cada caso particular del alumnado, con el fin de proporcionar los medios adecuados y sistemas organizativos necesarios para atender a sus necesidades específicas y garantizar la igualdad de oportunidades.

### Alumnos que Trabajan, con Cargas Familiares o que Viven Lejos del Centro

CONSECUENCIAS	MEDIDAS DE ACTUACIÓN
Absentismo Desfase curricular Bajo rendimiento escolar. Falta de puntualidad.	Flexibilidad en los plazos de entrega (previa justificación). Utilización de TIC para apoyo educativo. Tutorías asistenciales.

### Alumnos Convalecientes por Estado de Enfermedad

CONSECUENCIAS	MEDIDAS DE ACTUACIÓN
Desfase curricular. Absentismo.	Asistencia tutorial. Elaboración de materiales. Plan de adaptación hasta que se integre e el grupo. Uso de las TICs para peticiones y entrega de trabajos.

### Alumnos Residentes en Zonas Marginales.

CONSECUENCIAS	MEDIDAS DE ACTUACIÓN
Ausencia de TIC en el hogar. Falta de constancia e interés. Absentismo.	Facilitar el uso de las TIC en el centro. Asistencia tutorial. Fomentar una actitud motivacional.

### Alumnos de Procedencia Extranjera

Los alumnos de procedencia extranjera que no dominen la lengua oficial en la que se imparten las clases, pueden tener dificultades en el proceso de enseñanza-aprendizaje, por ello permanecerán en el aula de compensatoria hasta que se integren en el nivel educativo adecuado.

Se permitirá el uso de diccionarios en las clases y pruebas de evaluación. Se facilitarán actividades de refuerzo en caso necesario para que el alumno o alumna alcance con éxito los objetivos propuestos.

### Alumnado con Alto Rendimiento Escolar

Los alumnos que por su capacidad, o por su experiencia tengan un nivel claramente superior al del resto de la clase, se les propondrá actividades específicas que permitan desarrollar su intelecto de la forma adecuada.

Se les recomendará lecturas específicas tomadas de Internet, de revistas o de libros sobre el módulo y proponiéndoles la realización de actividades de mayor complejidad. Se les propondrá la realización de trabajos de investigación y de actividades de profundización que



les permitan aumentar el conocimiento sobre los contenidos tratados en el módulo con el objetivo de que no pierdan su motivación.

Además se fomentará el autoaprendizaje o aprendizaje autónomo, de forma que aprendan a construir sus propios conocimientos, que aprendan a aprender y a buscar la información que necesitan, ampliando los contenidos trabajados durante las clases y desarrollando patrones de pensamiento, reflexión y análisis más profundos y complejos.

### Alumnado con Necesidades Educativas Especiales

Los alumnos con necesidades educativas especiales son aquellos que necesitan de atenciones educativas específicas derivadas de algún tipo de discapacidad, que podría ser de tipo físico, como visuales, auditivas o motóricas, o de tipo psíquico.

Se realizarán actividades de apoyo y se harán *adaptación no significativas* en coordinación con el departamento de orientación.

## 11. INCORPORACIÓN DE LOS CONTENIDOS TRANSVERSALES EN EL CURRÍCULO

- **Atención a la Cultura Andaluza.** El medio natural, la historia, la cultura y otros hechos diferenciadores de Andalucía.
- **Educación Ambiental**, relacionado con el bloque de salud laboral, concretamente con el tema de Factores de Riesgos físicos, químicos, biológicos... Teniendo en cuenta del sector productivo en el que se ubican los destinatarios de nuestra programación, es preciso sensibilizar al alumnado respecto a la necesidad de utilizar materiales y sistemas inocuos, con vistas a la protección del medio ambiente y aumento en los niveles de calidad y seguridad.
- **Educación para la Salud**, presente en todo el bloque de salud laboral, especialmente en los temas de prevención de riesgos y también en el de Primeros Auxilios. Al tiempo que constituye un derecho y un deber de los trabajadores a la integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene.
- **Educación Vial**, vinculado con el tema de Señalización y Accidentes de Trabajo "in itinere".
- **Educación para la Paz**, que contribuirá a desarrollar en el alumnado la capacidad para consolidar su madurez personal, social, y moral permitiéndole actuar de forma pacífica en la resolución de conflictos, sea de la índole que sea, laboral, empresarial o de otro tipo.



- **Igualdad de Oportunidades.** La igualdad se recoge en el art. 1 de la Constitución Española como valor superior del Ordenamiento Jurídico y en el art. 14 como un derecho fundamental. Además es objeto de desarrollo por el Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores, de manera que en la relación laboral los trabajadores tienen derecho a no ser discriminados directa o indirectamente para el empleo o una vez empleados por razón de sexo, estado civil..., entendiéndose nulos y sin efecto los preceptos reglamentarios, las cláusulas de los convenios colectivos, los pactos individuales y las decisiones unilaterales del empresario que contengan tales discriminaciones. Esta igualdad se deberá respetar en todo momento, incluso en el acceso al mercado laboral.

Es preciso mencionar la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, que introduce un importante cambio en las relaciones laborales entre empresas y trabajadores y sobre todo suponen un revulsivo en la conciliación de la vida familiar y laboral.

- **Educación Moral y Cívica.** Relacionada con los deberes que presiden la relación laboral, recogidos en el art. 5.a) los trabajadores deben cumplir las obligaciones concretas de su puesto de trabajo, de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia. Siendo causa de despido disciplinario la trasgresión de la buena fe contractual.

En este sentido abordaremos someramente la **Educación del Consumidor**, dirigida a generar un consumo responsable, sin olvidar los derechos y deberes de los consumidores. La **Educación para la Justicia**, un tema íntimamente relacionado a la Educación Moral y Cívica, basándose en los postulados democráticos. En este sentido juegan un papel imprescindible los Derechos Humanos y su estudio y reflexión desde todos los puntos de vista, ya sea político, económico y social. y como no la **Educación Multicultural**: Para ello es fundamental transmitir actitudes y comportamientos a favor de la NO discriminación por razón de sexo, religión, ideología política, raza..., (íntimamente relacionado con el tema de igualdad de oportunidades).

- **Tecnologías de la Información y de la Comunicación**, donde el alumnado valore e incorpore las NNTT, familiarizándose con los instrumentos que ofrece la tecnología para crear, recoger, almacenar, organizar, procesar, presentar y comunicar información. Utilizando las NNTT en la consulta de información técnica, en los informes, memorias y exposiciones orales y escritas. Una de las competencias clave de la educación es la del conocimiento y el uso habitual de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el aprendizaje.

Se promoverá con el uso de material audiovisual como informático. Y potenciaremos especialmente el uso de la Plataforma Moodle del Centro.

- **Mejora de la Comprensión Lectora y Expresión Oral y Escrita.** Para mejorar el nivel de comprensión lectora, de expresión oral, de presentación de la información, ortografía o rigor lógico, los profesores de este Departamento tendrán en cuenta estas condiciones en la presentación de trabajos escritos y ejercicios, formando parte de la calificación. Para ello se contemplarán actividades concretas favorecedoras de estos objetivos.



- **Prevención de la Violencia de Género.** Los malos tratos a la mujer en la pareja y en general la violencia contra las mujeres, es un fenómeno que se ha dado y se da en todas las culturas humanas. Sin embargo sigue siendo un fenómeno invisible, y sobre todo, minimizado. Que tenemos que atajar. Y atender a las mujeres víctimas de malos tratos, sensibilizando a la sociedad hacia actitudes de rechazo a las agresiones.

## 12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

### **Actividades Complementarias:**

Realizaremos algunas sesiones Teórico-Prácticas de presentación de productos de distintos proveedores habituales, tales como materias primas, materiales y maquinarias del sector de la hostelería.

Haremos actividades de carácter intradepartamentales con alumnado de otros cursos y niveles, para fomentar la cohesión y convivencia con los equipos educativos, junto con sus alumn@s.

Daremos *servicios* y colaboraciones interdepartamentales, para así dar a conocer las especialidades y posibilidades del alumnado de la Familia Profesional de Hostelería.

### **Actividades Extraescolares:**

Están encaminadas a potenciar los conocimientos adquiridos y a adquirir otros muchos nuevos.

Asimismo, es nuestra intención realizar varias actividades extraescolares a lo largo del curso, y si es el caso con otros grupos del Departamento o Centros para visitar algunos de los espacios expositivos y museos de nuestra ciudad y del resto de Andalucía.

Destacando las siguientes:

☺ Visita a la provincia de Málaga, sus mercados gastronómicos y distintos establecimientos de restauración de la zona.

☺ Visitas a empresas del sector de la alimentación y las bebidas: "Almendra del Sur", Postres "Montero", Eco Tienda Bio "La Caracola", "MercaMálaga", "Makro", "Burger King", "Teppanyaki", etc.,

- ☺ Visitas a empresas vinícolas: Bodegas "Quitapenas", "Málaga Virgen", "Antigua Casa de Guardia", "Victoria Ordoñez", etc.,
- ☺ Visitas a Centros Comerciales de la ciudad: CC "Bahía", CC "Rosaleda", CC "Larios", CC "Alameda", CC "Vialia", CC "Plaza Mayor", "Muelle Uno", etc.,
- ☺ Asistencia y participación en Ferias, Eventos, Charlas y Exposiciones: "Celebra", "Lo Que de Verdad Importa", "Talent Woman", "Mujeres en Escena", "H&T", "Andalucía Skills" 2020, etc.,
- ☺ Visita a empresas de Hostelería y Turismo: Gran Hotel "Miramar", Hotel "NH", Hotel "Room Mate Larios", Hotel Vinci Selección "Posada del Patio", AC Hotel by Marriot "Málaga Palacio", etc.,
- ☺ Visitas a fábricas del sector de la Alimentación y las Bebidas: "Frimancha", "Famadesa", "Patatas Paco José", "Bimbo", "Alborán", "El Tajo", "San Miguel", "CocaCola", etc.,
- ☺ Visita a empresas del sector del Catering y Colectividades: "La Farola", "Picking", "Alabardero", "Lepanto", "La Canasta", "G-Sushi", "Alma-Zen Organic", "DeliKosher", Grupo de Cortadores "Costa D´Sol", "Oh! Cakes", "Bonisilla", "Noe Events", Hospital "SAS", etc.,
- ☺ Museos: del Vidrio y Cristal, de la Miel, de Costumbres Populares, del Vino, "MUPAM", "C.A.C", "Centre Pompidou", "Carmen Thyssen", "Picasso", "Ruso", etc.,

### 13. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

Entre una larga lista bibliográfica de uso de la profesora, se ha seleccionado la siguiente como **básica** para la elaboración de los temas a tratar a lo largo del curso:

- © Gallego, F. J. Manual práctico del restaurante. Paraninfo. Madrid, 1998.
- © Gallego, F. J. Manual práctico de servicio de cafetería y bar. Madrid, 1996.
- © Gallego, F. J. Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes. Paraninfo. Madrid, 1996.
- © Ana M<sup>a</sup> Calera. La etiqueta en la mesa. Vecchi. Barcelona, 1998
- © Delgado, C. Diccionario de gastronomía. Alianza. Madrid, 1996

#### Revistas del sector:

- “Restauradores”.
- “Vivir el Vino”.
- “Comer y Beber”.
- “Gourmet”, “Sibaritas”, “Excelente”, entre otros...
- Revistas y catálogos de material, maquinaria y complementos de hostelería.

**Páginas web:**

[www.hosteleriatcs.com](http://www.hosteleriatcs.com)

[www.camarero.net](http://www.camarero.net)

[www.espaciogastronomico.com](http://www.espaciogastronomico.com)

[www.eltrotamantel.es](http://www.eltrotamantel.es)

[www.baryrestaurante.es](http://www.baryrestaurante.es)

[www.gastrosoler.com](http://www.gastrosoler.com)

<http://www.mapa.es/es/alimentacion/pags/Denominacion/resultado1.asp>

<http://www.alimentacion.es/es/>

<http://www.gestionrestaurantes.com/index.php>

<http://portalgastronomico.com/index.htm>

<http://www.grupocrisol.com>