

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IES MAESE RODRIGO

DEPARTAMENTO DE HOSTELERÍA Y TURISMO MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE CURSO: 2º CFGB COCINA Y RESTAURACIÓN

Según lo establecido en el Decreto 102/2023, de 9 de mayo y conforme a la Orden de 30 de mayo de 2023, por la que se desarrolla el currículo correspondiente a la etapa de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se regulan determinados aspectos de la atención a la diversidad y a las diferencias individuales, se establece la ordenación de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado y se determina el proceso de tránsito entre las diferentes etapas educativas, en su artículo diez apartado siete, se informa de que :”Para garantizar la objetividad y la transparencia, al comienzo de cada curso, los profesores y profesoras informarán al alumnado acerca de los criterios de evaluación de cada una de las materias, incluidas las materias pendientes de cursos anteriores, así como de los procedimientos y criterios de evaluación y calificación”

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	METODOLOGÍA	CRITERIOS DE PROMOCIÓN
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación. <u>Criterios de evaluación:</u> 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.	Pruebas escritas de contenidos teóricos y prácticos. Actividades y tareas en clase Trabajos de investigación. Observación directa en clase.	Los criterios de calificación estarán basados en la superación de los criterios de evaluación y por tanto de las competencias específicas, y estarán recogidos en las programaciones didácticas del Departamento.	Las estrategias metodológicas se adaptarán a las circunstancias o factores que condicionan el proceso de aprendizaje. Dicha metodología se encuentra publicada en la programación del Dpto. de Hostelería y Turismo.	Según lo establecido en el artículo 24 del Decreto 102/2023, de 9 de mayo << Ciclos Formativos de Grado Básico>> y el Artículo 55 de la Orden de 30 de mayo de 2023 < Obtención del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria : 1) La superación de la totalidad de los ámbitos incluidos en un Ciclo Formativo de Grado Básico conducirá a la obtención del título de Graduado en

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IES MAESE RODRIGO

DEPARTAMENTO DE HOSTELERÍA Y TURISMO MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE CURSO: 2º CFGB COCINA Y RESTAURACIÓN

Según lo establecido en el Decreto 102/2023, de 9 de mayo y conforme a la Orden de 30 de mayo de 2023, por la que se desarrolla el currículo correspondiente a la etapa de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se regulan determinados aspectos de la atención a la diversidad y a las diferencias individuales, se establece la ordenación de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado y se determina el proceso de tránsito entre las diferentes etapas educativas, en su artículo diez apartado siete, se informa de que :”Para garantizar la objetividad y la transparencia, al comienzo de cada curso, los profesores y profesoras informarán al alumnado acerca de los criterios de evaluación de cada una de las materias, incluidas las materias pendientes de cursos anteriores, así como de los procedimientos y criterios de evaluación y calificación”

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. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico. <u>Criterios de evaluación:</u> 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.				Educación Secundaria Obligatoria. Para favorecer la justificación en el ámbito laboral de las competencias profesionales adquiridas, el alumnado al que se refiere este apartado recibirá, asimismo, el título de Técnico Básico en la especialidad correspondiente. 2) Quienes no superen en su totalidad las enseñanzas de los Ciclos Formativos de Grado Básico, recibirán una certificación académica de los ámbitos o módulos superados, que tendrá efectos académicos y de acreditación parcial acumulable de las competencias adquiridas en
---	--	--	--	--

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IES MAESE RODRIGO

DEPARTAMENTO DE HOSTELERÍA Y TURISMO MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE CURSO: 2º CFGB COCINA Y RESTAURACIÓN

Según lo establecido en el Decreto 102/2023, de 9 de mayo y conforme a la Orden de 30 de mayo de 2023, por la que se desarrolla el currículo correspondiente a la etapa de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se regulan determinados aspectos de la atención a la diversidad y a las diferencias individuales, se establece la ordenación de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado y se determina el proceso de tránsito entre las diferentes etapas educativas, en su artículo diez apartado siete, se informa de que :”Para garantizar la objetividad y la transparencia, al comienzo de cada curso, los profesores y profesoras informarán al alumnado acerca de los criterios de evaluación de cada una de las materias, incluidas las materias pendientes de cursos anteriores, así como de los procedimientos y criterios de evaluación y calificación”

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.				relación con el Sistema Nacional de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. Esta certificación dará derecho, a quienes lo soliciten, a la expedición por la Administración competente del certificado o acreditaciones profesionales correspondientes.
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas. <u>Criterios de evaluación:</u> 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.				

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IES MAESE RODRIGO

DEPARTAMENTO DE HOSTELERÍA Y TURISMO MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE CURSO: 2º CFGB COCINA Y RESTAURACIÓN

Según lo establecido en el Decreto 102/2023, de 9 de mayo y conforme a la Orden de 30 de mayo de 2023, por la que se desarrolla el currículo correspondiente a la etapa de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se regulan determinados aspectos de la atención a la diversidad y a las diferencias individuales, se establece la ordenación de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado y se determina el proceso de tránsito entre las diferentes etapas educativas, en su artículo diez apartado siete, se informa de que :”Para garantizar la objetividad y la transparencia, al comienzo de cada curso, los profesores y profesoras informarán al alumnado acerca de los criterios de evaluación de cada una de las materias, incluidas las materias pendientes de cursos anteriores, así como de los procedimientos y criterios de evaluación y calificación”

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN**IES MAESE RODRIGO****DEPARTAMENTO DE HOSTELERÍA Y TURISMO MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE CURSO: 2º CFGB COCINA Y RESTAURACIÓN**

Según lo establecido en el Decreto 102/2023, de 9 de mayo y conforme a la Orden de 30 de mayo de 2023, por la que se desarrolla el currículo correspondiente a la etapa de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se regulan determinados aspectos de la atención a la diversidad y a las diferencias individuales, se establece la ordenación de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado y se determina el proceso de tránsito entre las diferentes etapas educativas, en su artículo diez apartado siete, se informa de que :”Para garantizar la objetividad y la transparencia, al comienzo de cada curso, los profesores y profesoras informarán al alumnado acerca de los criterios de evaluación de cada una de las materias, incluidas las materias pendientes de cursos anteriores, así como de los procedimientos y criterios de evaluación y calificación”

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 compartido información con el equipo de trabajo.				
---	--	--	--	--