



A tenor de lo establecido en la Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía, según recoge en su art. 5, apdo 3. 3. Con el fin de garantizar el derecho que asiste al alumnado a la evaluación y al reconocimiento objetivo de su dedicación, esfuerzo y rendimiento escolar, el profesorado informará al alumnado o a sus representantes legales, a principios de curso y antes de finalizar el mes de octubre, acerca de los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación, criterios de calificación, procedimientos e instrumentos de evaluación de cada uno de los módulos, ámbitos y, en su caso, proyecto que componen cada oferta de grado D o E.

DPTO. HOSTELERÍA Y TURISMO. MP: PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURANTE. NIVEL/ CURSO: 1º GDCFGS DIRECCIÓN DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

Resultados de aprendizaje y Criterios de evaluación	Procedimientos e instrumentos de evaluación	Criterios de calificación	Criterios de promoción
RA1. 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	Actividades y tareas evaluables diarias, realizadas en clase, taller o en casa durante todo el curso. Preguntas orales diarias sobre la marcha, durante el desarrollo de la clase. Pruebas evaluables escritas/orales de contenidos teóricos y prácticos. Cuaderno del alumno. Trabajos de investigación, Rúbricas de evaluación asociadas a los RRAA y CCEE. Fichas técnicas Todos estos recogidos en el cuaderno del profesorado (distintos formatos)	Los criterios de calificación estarán basados en la adquisición de los RRAA y CCEE, estos estarán recogidos en las programaciones didácticas de los distintos módulos profesionales (MP)de los respectivos Ciclos Formativos del Dpto. de Hostelería y turismo.	Serán los indicados en la Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

específico.			
-------------	--	--	--

RA2. 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.			
--	--	--	--

RA3. 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.			
---	--	--	--

RA4. 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.			
---	--	--	--

RA5. 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.			
--	--	--	--

RA6. 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.			
---	--	--	--