



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: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN NIVEL/ CURSO: 1º GDCFGM SERVICIOS EN RESTAURACIÓN

Resultados de aprendizaje y Criterios de evaluación	Procedimientos e instrumentos de evaluación	Criterios de calificación	Criterios de promoción
RA 1. Proporciona información requerida por el cliente, reconociendo y aplicando las diferentes técnicas de comunicación y de habilidades sociales Criterios de evaluación: a) Se han descrito y valorado las normas de cortesía en las relaciones interpersonales. b) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal como elementos clave en la atención al cliente. c) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. d) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente para proporcionar la información con inmediatez, otorgando las explicaciones precisas para la interpretación correcta del mensaje. 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 han producido e interpretado mensajes escritos relacionados con la actividad profesional de modo claro y correcto. g) Se ha atendido al tratamiento protocolario y a las normas internas de atención al cliente h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando	Pruebas escritas de contenidos teóricos y prácticos. Actividades y tareas evaluables diarias, realizadas en clase o en casa durante todo el curso. Trabajos de investigación, Rúbricas de evaluación asociadas a los RRAA y CCEE. Preguntas orales diarias sobre la marcha, durante el desarrollo de la clase. Pruebas evaluables escritas/orales de contenidos teóricos y prácticos. Cuaderno del alumno. 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.

RA 2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

- a) 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.
- b) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- c) Se ha analizado el comportamiento del cliente potencial.
- d) Se han diferenciado clientes de proveedores y éstos del público en general.
- e) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación propia del servicio.
- f) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- g) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- h) Se han distinguido los tipos de demanda de información más usuales que se dan en establecimientos de consumo de alimentos y bebidas

RA 3. Aplica el protocolo en restauración, relacionando el tipo de servicio prestado con el diseño y organización del mismo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo en restauración.
- b) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.
- c) Se ha reconocido el programa del acto relacionándolo con el servicio que se va a desarrollar.
- d) Se ha establecido protocolariamente la presidencia en los actos.
- e) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los clientes en función del tipo de acto desarrollar
- f) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

R.A 4. Atiende de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes potenciales, reconociendo y aplicando el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las alternativas de solución de la objeción o sugerencia previas a la reclamación formal.
- 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 necesarias al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han reconocido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.
- f) Se ha simulado la resolución de conflictos entre las partes por medio de una solución de consenso, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva