

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15027897	Paseo das Pontes	Coruña (A)	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CSHOT05	Dirección de servizos de restauración	Ciclos formativos de grao superior	Réxime de proba libre

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0510	Procesos de servizos en restaurante	2023/2024	0	267	0

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	JOSÉ FRANCISCO PÉREZ COTELO, LUIS CERDEIRA VALLADARES
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

2.1. Primeira parte da proba

2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Determina tipos de servizos e caracteriza as súas estruturas organizativas.
RA3 - Recoñece as técnicas de comunicación e venda, e aplícaa nos procedementos de servizo e atención á clientela.
RA4 - Realiza operacións de servizo e atención á clientela, aplicando procedementos en función das necesidades de cada servizo.
RA5 - Realiza elaboracións culinarias e manipulacións de alimentos ante comensais, e identifica e aplica as técnicas e os procedementos preestablecidos.
RA6 - Realiza as operacións de facturación e cobramento dos servizos, aplicando técnicas e procedementos asociados.

2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Caracterizáronse os tipos de establecementos de restauración.
CA1.2 Describíronse as fórmulas de servizos en restauración en relación cos tipos de establecemento ou de evento.
CA1.3 Identificáronse as estruturas organizativas de servizos en cada tipo de establecemento ou de evento.
CA1.4 Describiuse a estrutura funcional dos departamentos e do persoal en establecementos e eventos.
CA1.5 Recoñecéronse as relacións interdepartamentais.
CA1.6 Identificáronse e caracterizáronse os tipos de servizos na área de restaurante e eventos.
CA1.7 Establecéronse organigramas de persoal en función do tipo de servizo.

Crterios de avaliación do currículo

CA1.8 Caracterizáronse os aspectos deontolóxicos relacionados co persoal de servizos no restaurante.

CA1.9 Identificouse o vocabulario técnico específico.

CA3.5 Producíronse e interpretáronse mensaxes escritas relacionadas coa actividade profesional con claridade e corrección.

CA3.7 Comunicáronse á hipotética clientela as posibilidades do servizo, e xustificáronse desde o punto de vista técnico.

CA3.8 Identificáronse as técnicas de venda de alimentos e bebidas, e estimouse a súa aplicación ante diferentes clientes, e fórmulas de restauración e servizo.

CA3.9 Recoñecéronse os protocolos na xestión e na tramitación de reclamacións, queixas e suxestións.

CA3.10 Aplicáronse as técnicas de atención de reclamacións, queixas e suxestións de clientes potenciais.

CA4.1 Identificáronse as fases do servizo.

CA4.2 Identificáronse e caracterizáronse as técnicas de servizo de alimentos e bebidas.

CA4.3 Verificouse a dispoñibilidade dos elementos necesarios para o servizo.

CA4.4 Aplicáronse as técnicas de venda e de comunicación durante os procesos.

CA4.5 Xestionáronse as peticións da clientela, utilizando os sistemas de comunicación interdepartamental establecidos.

CA4.6 Aplicáronse as técnicas apropiadas de servizo de alimentos e bebidas, en cada fase do servizo.

CA4.7 Aplicáronse as técnicas apropiadas de servizo de elementos auxiliares, en cada fase do servizo.

CA4.8 Controláronse e valoráronse os resultados obtidos.

CA4.9 Evitouse o consumo innecesario de recursos.

CA4.10 Realizáronse as operacións tendo en conta a normativa hixiénico-sanitaria, de seguridade laboral e de protección ambiental.

CA5.1 Identificáronse as técnicas e as elaboracións culinarias máis significativas.

Crterios de avaliación do currículo

CA5.2 Recoñecéronse os elementos da oferta culinaria máis axeitados para a súa elaboración ou manipulación ante comensais.

CA5.3 Realizáronse fichas técnicas dos produtos que cumpra elaborar.

CA5.4 Realizouse o aprovisionamento de xéneros e materias primas para atender a oferta.

CA5.5 Identificáronse as necesidades de equipamentos, utensilios e materiais para a realización de elaboracións culinarias e manipulacións ante comensais.

CA5.6 Realizouse a posta a punto do material necesario para a actividade.

CA5.7 Realizouse a manipulación ou a elaboración do produto, e identificáronse e aplicáronse as técnicas asociadas.

CA5.8 Realizouse o control e a valoración do produto final.

CA5.9 Evitouse o consumo innecesario de recursos.

CA5.10 Realizáronse as operacións tendo en conta a normativa hixiénico-sanitaria, de seguridade laboral e de protección ambiental.

CA6.1 Identificáronse os documentos de control asociados á facturación e ao cobramento.

CA6.2 Identificáronse os tipos de facturación e os sistemas de cobramento.

CA6.3 Caracterizáronse os procesos de facturación e cobramento dos servizos.

CA6.4 Formalizouse correctamente a factura ou o ticket.

CA6.5 Comprobase a relación entre o facturado e o servido.

CA6.6 Realizouse o cobramento da factura utilizando diversas formas de pagamento.

CA6.7 Realizáronse as operacións de apertura e pechamento de caixa, e de control na facturación e no cobramento.

CA6.8 Relacionouse a facturación cos sistemas de xestión integrada.

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA2 - Coordina operacións de posta a punto de instalacións e montaxes, aplicando as técnicas en función do tipo de servizo.
RA3 - Recoñece as técnicas de comunicación e venda, e aplícaas nos procedementos de servizo e atención á clientela.
RA4 - Realiza operacións de servizo e atención á clientela, aplicando procedementos en función das necesidades de cada servizo.
RA6 - Realiza as operacións de facturación e cobramento dos servizos, aplicando técnicas e procedementos asociados.

2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA2.1 Caracterizáronse equipamentos, utensilios e materiais en relación coas súas aplicacións posteriores.
CA2.2 Identificáronse as operacións de control sobre equipamentos, utensilios e materiais.
CA2.3 Preparáronse áreas, equipamentos, utensilios e materiais, e verificouse a súa adecuación para o uso.
CA2.4 Caracterizáronse os tipos de montaxes asociadas aos servizos.
CA2.5 Analizouse a información sobre os servizos que se vaian montar.
CA2.6 Controláronse as operacións de aprovisionamento e recepción de materiais para os servizos.
CA2.7 Controláronse as operacións de abastecemento, distribución e conservación de materias primas.
CA2.8 Executáronse e supervisáronse as operacións de montaxe, aplicando e desenvolvendo as técnicas adecuadas en cada momento.
CA2.9 Executáronse e supervisáronse as operacións de montaxe e posta a punto de equipamentos auxiliares e moblaxe para o servizo.

Crterios de avaliación do currículo

CA2.10 Evitouse o consumo innecesario de recursos.

CA2.11 Realizáronse as operacións tendo en conta a normativa hixiénico-sanitaria, de seguridade laboral e de protección ambiental.

CA3.1 Recoñecéronse as demandas da clientela para proporcionar a información con inmediatez, e déronse as explicacións precisas para a interpretación correcta da mensaxe.

CA3.2 Recoñeceuse a tipoloxía da clientela e o seu tratamento.

CA3.3 Mantívose unha conversa utilizando fórmulas, léxico comercial e nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedirlle a alguén que repita, etc.).

CA3.4 Valorouse a pulcritude e a corrección no vestir e na imaxe corporal, así como os elementos clave na atención á clientela.

CA3.5 Producíronse e interpretáronse mensaxes escritas relacionadas coa actividade profesional con claridade e corrección.

CA3.6 Valorouse a comunicación coa clientela como medio de fidelización.

CA3.9 Recoñecéronse os protocolos na xestión e na tramitación de reclamacións, queixas e suxestións.

CA4.1 Identificáronse as fases do servizo.

CA4.2 Identificáronse e caracterizáronse as técnicas de servizo de alimentos e bebidas.

CA4.3 Verificouse a dispoñibilidade dos elementos necesarios para o servizo.

CA4.4 Aplicáronse as técnicas de venda e de comunicación durante os procesos.

CA4.5 Xestionáronse as peticións da clientela, utilizando os sistemas de comunicación interdepartamental establecidos.

CA4.6 Aplicáronse as técnicas apropiadas de servizo de alimentos e bebidas, en cada fase do servizo.

CA4.7 Aplicáronse as técnicas apropiadas de servizo de elementos auxiliares, en cada fase do servizo.

CA4.8 Controláronse e valoráronse os resultados obtidos.

CA4.9 Evitouse o consumo innecesario de recursos.

Criterios de avaliación do currículo

CA4.10 Realizáronse as operacións tendo en conta a normativa hixiénico-sanitaria, de seguridade laboral e de protección ambiental.

CA6.1 Identificáronse os documentos de control asociados á facturación e ao cobramento.

CA6.2 Identificáronse os tipos de facturación e os sistemas de cobramento.

CA6.3 Caracterizáronse os procesos de facturación e cobramento dos servizos.

CA6.4 Formalizouse correctamente a factura ou o ticket.

CA6.5 Comprobouse a relación entre o facturado e o servido.

CA6.6 Realizouse o cobramento da factura utilizando diversas formas de pagamento.

CA6.7 Realizáronse as operacións de apertura e pechamento de caixa, e de control na facturación e no cobramento.

CA6.8 Relacionouse a facturación cos sistemas de xestión integrada.

3. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Para a superación deste módulo, os/as alumnos/as que desexen participar en dita proba terán que cumprir os seguintes requisitos e presentarse atendendo ás pautas que a continuación se detallan:

- A hora de presentación na aula-taller de restaurante, para a realización das probas teóricas e prácticas será a marcada e non se poderá interromper ditas probas, pasados 10 minutos das mesmas, garantizando deste xeito a correcto desenrolo das probas, co que, todo aquel alumno/a que chegue 11 minutos tarde a ditas probas, non poderá facer as probas.
- Os alumnos/as terán que identificarse. Para elo deberán presentar D.N.I. no mesmo momento das proba para acceder a la mesmas.
- Para a superación deste módulo, os/as alumnos/as deberán acadar in mínimo de 5 puntos en cada una das probas que se desenrolen, para poder facer a media aritmética do conxunto das mesmas. No caso de que un/unha alumno/a, non acade un mínimo de 5 puntos na proba teórica, non pderá asistir a proba práctica, dado que ó non obter a media aritmética, suporá que non supera ó módulo.
- Así mesmo será imprescindible presentar o D.N.I. en cada unha das probas que se realicen



- Para a realización da proba práctica, será imprescindible presentarse co uniforme profesional de hostelería, así como os utensilios propios do profesional de servizos de restauración e cumprindo as normas de deontoloxía do profesional de hostelería.
- O incumprimento dunha soa das normas anteriormente nomeadas, non permitirá a realización das probas, co que se entenderá que dito/a alumno/a non superará o módulo
- Os membros da comisión de avaliación poderán excluir de calquera parte das probas as persoas aspirantes que leven a cabo actuacións fraudulentas, ou incumplan as normas de prevención, e seguridade. Neste caso cualificarase con unha nota de 1 punto na proba en cuestión, e ademais suporá unha nota de 1 punto na primeira proba, sempre que estemos a falar dde que esta causa se dea na segunda proba, no caso que se dea esta causa na primeira proba, dita causa sopón a inhabilitación para a realización da segunda proba.
- O incumplimento das normas de seguridade e hixiene suporá a paralización da proba así como o abandono da aula taller
- A ausencia de uniformidade, impedirá a participación nas actividades de taller

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Necesario para acceder:

Boligrafo azul e DNI

PROBA 1: 30%

Examen escrito no cal deberá igualar ou superar a puntuación de 5 sobre 10 para obter a seguinte proba.

Esta primeira proba cualificarase de 0 a 10 puntos.

A hora de presentación na aula correspondente, para a realización da proba teórica será a marcada na convocatoria da mesma, non podendo acceder á proba todo aquel alumno/a que chegue pasados 11 minutos.

A hora finalización de dito exame será de dúas horas despois do comezo da mesma.

Os alumnos/as terán que presentar D.N.I. no mesmo momento da proba para acceder á mesma.

Será obrigatorio, por parte do/a alumno/a, a realización da proba teórica con bolígrafo de cor azul, así mesmo será o/a alumno/a que aporte este bolígrafo.

4.b) Segunda parte da proba

PROBA 2: 70%

Requisitos obrigatorios para acceder o exame:

Proba práctica e oral, que se realizará no aula taller de Restaurante.

O candidato procederá o desenvolvemento das distintas prácticas o mesmo tempo que si se lle require pode aclarar ou comentar algunhas das mesmas nas súas fases.

Unha taboa obxectiva de observación describirá e puntuará o desenvolvemento da proba.

Os candidatos terán acceso a mesma o rematar a proba.

A proba práctica terá lugar o día marcado polo centro, non podendo acceder a ditas probas todo aquel que se presente pasados 11 minutos do comenzo da mesma.

Para poder realiza-la proba práctica será necesario realizarla proba teórica e obter unha nota igual ou superior a 5, así mesmo será imprescindible presentar o D.N.I.

A proba práctica terá lugar na aula taller de restaurante, presentándose os alumnos na porta de entrada da aula taller.

Será imprescindible presentarse co uniforme profesional de hostelería, así como os utensilios propios do profesional de servizos de restauración e as normas de deontoloxía do profesional de hostelería.

O incumprimento dunha soa das normas anteriormente nomeadas, non permitirá a realización das probas, co que se entenderá que dito/a alumno/a non superará o módulo