



## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36013448	Manuel Antonio	Vigo	2018/2019

### 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	2018/2019	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 RAMÓN GARRIDO COUSILLAS
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión departamento



## 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.
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.
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.
CA1.8 Caracterizáronse os aspectos deontolóxicos relacionados co persoal de servizos no restaurante.
CA1.9 Identificouse o vocabulario técnico específico.
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.
CA2.4 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.
CA3.2 Recoñeceuse a tipoloxía da clientela e o seu tratamento.
CA3.4 Valorouse a pulcritude e a corrección no vestir e na imaxe corporal, así como os elementos clave na atención á clientela.



<b>Criterios de avaliación do currículo</b>
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.
CA4.6 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.
CA5.1 Identificáronse as técnicas e as elaboracións culinarias máis significativas.
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.
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.

## 2.2. Segunda parte da proba

### 2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

<b>Resultados de aprendizaxe do currículo</b>
RA1 - Determina tipos de servizos e caracteriza as súas estruturas organizativas.
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 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.

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



<b>Criterios de avaliación do currículo</b>
CA1.1 Caracterizáronse os tipos de establecementos de restauración.
CA1.2 Descríbóronse 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 Descríbiuse 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.
CA1.8 Caracterizáronse os aspectos deontolóxicos relacionados co persoal de servizos no restaurante.
CA1.9 Identificouse o vocabulario técnico específico.
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.
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.
CA3.7 Comunicáronse á hipotética clientela as posibilidades do servizo, e xustificáronse desde o punto de vista técnico.



**Criterios de avaliación do currículo**

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

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

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

CA4.1 Identifícanse as fases do servizo.

CA4.2 Identifícanse e caracterízanse as técnicas de servizo de alimentos e bebidas.

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

CA4.4 Aplícanse 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 Aplícanse as técnicas apropiadas de servizo de alimentos e bebidas, en cada fase do servizo.

CA4.7 Aplícanse 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 Identifícanse as técnicas e as elaboracións culinarias máis significativas.

CA5.2 Recoñécéronse 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 Realízouse o aprovisionamento de xéneros e materias primas para atender a oferta.

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

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

CA5.7 Realízouse a manipulación ou a elaboración do produto, e identifícanse e aplícanse as técnicas asociadas.

CA5.8 Realízouse 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 Identifícanse os documentos de control asociados á facturación e ao cobramento.

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

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

CA6.4 Formalízouse correctamente a factura ou o ticket.

**Cráterios de avaliación do currículo**

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**

RA1. Determina tipos de servizos e caracteriza as súas estruturas organizativas.

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 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 servido.

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.

**CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN****PROBA TEÓRICA:**

-O exame teórico versará sobre os contidos contemplados na programación.

-Pode consistir: nunha batería de preguntas curtas, de resposta cunha frase ou palabra curta, ou tipo test .

-No caso de preguntas tipo test as respostas incorrectas restarán unha porcentaxe que será determinada en función do número de preguntas deste tipo.

-Terá carácter eliminatorio, para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a 5.

-A comisión de avaliación exporá as puntuacións obtidas no taboleiro de anuncios do centro e as persoas que acceden a proba práctica.

-O alumnado virá previsto do seu documento de identidade e bolígrafo para a realización da proba

**PARTE TEORICA-ESCRITA**

-Calificarase de 0 a 10

-Para a súa superacion debe obterse unha puntuacion igual ou superior a 5

-E preciso superar esta parte para acceder a proba practica

**PROBA PRÁCTICA:**

-Calificarase de 0 a 10.

-Para a súa superacion debe obterse unha puntuacion igual ou superior a 5 puntos

-Os que non superen a parte teorica calificaranse como 0 nesta parte.

**CUALIFICACION FINAL**

-Calificarase de 0 a 10

-Será a media aritmetica das cualificacions obtidas en cada unha das partes, expresadas con numeros enteiros e redondeada a unidade mais proxima.



-A comisión de avaliación exporá as puntuacións obtidas no taboleiro de anuncios do centro

#### 4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

##### 4.a) Primeira parte da proba

###### PROBA TEÓRICA:

- O exame teórico versará sobre os contidos contemplados na programación.
- Pode consistir: unha batería de preguntas curtas, de resposta cunha frase ou palabra curta, ou tipo test .
- No caso de preguntas tipo test as respostas incorrectas restarán unha porcentaxe que será determinada en función do número de preguntas deste tipo.
- Terá carácter eliminatorio, para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a 5.
- A comisión de avaliación exporá as puntuacións obtidas no taboleiro de anuncios do centro e as persoas que acceden a proba práctica.
- O alumnado virá previsto do seu documento de identidade e bolígrafo para a realización da proba

##### 4.b) Segunda parte da proba

###### PROBA PRÁCTICA:

- Consistirán no desenvolvemento de varios supostos prácticos de restaurante no que deberán manifestar a competencia na execución dos diversos aspectos contemplados na programación:
  - Realización do servizo de aperitivos, transporte de pratos, marcaxe de pratos
  - Realización dun suposto de comanda ficticio con suites e retours.. (protocolo na mesa)
  - Tirado de mantel, cubremantel, muleton .
  - Montaxe dunha mesa para un servizo de carta ou menu-concertado.
  - Preparación do peti-menaxe e unha pequena decoración floral.
  - Preparación dunha muletilla para o marchaxe da comanda ficticio.
  - Pinzas utilización servizo de pan.
  - Preparación dun postre flambexado
  - Preparación dun prato a vista do cliente
  - Desespiñado dun peixe ou trinchado dunha carne.
  - Desbarasado de mesas.
  - Preparación de varias pezas de froitas diante do cliente.
  - Servizo de agua, viño branco, tinto reserva e cava.
  - Facturación dos servizos ofrecidos.
- As persoas deben asistir ,co seu documento identidade, perfectamente uniformadas (camisa branca, pantalón o saia negra ,paxariña ou lazo, calcetín ou medias negras, e zapatos negros) e equipadas co material propio( sacarollas, sacachapas, bolígrafo e puntilla).
- Os membros da comisión de Avaliación poderán excluír de calquera parte da proba dun determinado modulo profesional as persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumplan as normas de prevención, protección e seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, o resto do grupo ou as instalacións durante a realización das probas.Neste caso o profesorado do modulo profesional cualificará esa parte da proba do módulo cun 0.
- O incumprimento da normativa de seguridade e hixiene durante o desenrolo das actividades practicas suporá a expulsión da aula.
  - A ausencia total ou parcial de uniformidade e material propio impedirá a participación nas actividades prácticas.

