

2º F.P.B. COCINA Y RESTAURACIÓN.

MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE.

Criterios de evaluación:

- a) *Se han analizado las diferentes tipologías de público.*
- a) *b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.*
- b) *c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.*
- c) *d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.*
- d) *e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.*
- e) *f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.*
- f) *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.*
- g) *h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.*

1. *Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas:*

Criterios de evaluación:

- 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.*
- 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.*

1. *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. b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. c) e 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 cumplimentado una hoja de reclamación f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

MÓDULO: PREPARACIÓN Y MONTAJE DE MATERIALES PARA COLECTIVIDADES Y CATERING.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito y caracterizado las maquinarias específicas para la limpieza de equipos y materiales.*
- b) Se han caracterizado las normas de uso y mantenimiento de primer nivel de maquinaria y equipamiento para el lavado.*
- c) Se han identificado los diversos productos de limpieza para el lavado de materiales, así como las normas y cuidados en su manipulación.*
- d) Se han descrito las diversas operaciones de lavado de materiales y equipos, caracterizando fases y procedimientos.*
- e) Se ha clasificado el material previamente a su lavado en tiempo y forma.*
- f) Se han desarrollado las operaciones de lavado de equipos y materiales según normas y/o protocolos de actuación.*
- g) Se han controlado los resultados finales y evaluado su calidad final conforme a normas o instrucciones preestablecidas.*
- h) Se han dispuesto, distribuido y ubicado los equipos y materiales limpios en las áreas destinadas a su almacenamiento.*
- i) Se ha formalizado la documentación asociada conforme a instrucciones o normas preestablecidas.*
- j) Se han reconocido y aplicado las normas higiénico-sanitarias y de prevención de riesgos laborales.*

MÓDULO: PROCESOS BÁSICOS DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- 1. a) Se han identificado e interpretado correctamente los documentos asociados al acopio, así como las instrucciones recibidas.*
- 2. b) Se han formalizado las hojas de solicitud siguiendo las normas preestablecidas.*
- 3. c) Se ha comprobado cuantitativa y cualitativamente lo solicitado con lo recibido.*

4. *d) Se han trasladado las materias primas a los lugares de trabajo siguiendo los procedimientos establecidos.*
5. *e) Se han distribuido las bebidas y géneros en los lugares idóneos, atendiendo a sus necesidades de conservación, normas establecidas e instrucciones recibidas.*
6. *f) Se han ejecutado las tareas teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria.*
7. *g) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa de protección medioambiental.*
- 8.
9. *a) Se han descrito y caracterizado los equipos, útiles y menaje propios del área de bar.*
10. *b) Se han reconocido las aplicaciones de equipos, útiles y menaje propios del área de bar.*
11. *c) Se han efectuado las diversas operaciones de puesta en marcha de equipos, verificando su adecuación y disponibilidad a usos posteriores, siguiendo normas establecidas e instrucciones recibidas.*
12. *d) Se ha efectuado el mantenimiento de equipos, útiles y menaje propios del área de bar, manteniéndolos en condiciones de uso durante el desarrollo de las operaciones de preparación y servicio, siguiendo los procedimientos establecidos.*
13. *e) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa prevención de riesgos laborales, e higiénico-sanitaria*
14. *a) Se ha interpretado la terminología profesional relacionada.*
15. *b) Se han descrito y caracterizado las técnicas elementales de preparación a base de los distintos tipos de bebidas.*
16. *c) Se han relacionado las diversas técnicas con las especificidades de los géneros utilizados, sus posibles aplicaciones posteriores y los equipos, útiles y/o herramientas necesarios.*
17. *d) Se han relacionado y determinado las necesidades previas al desarrollo de las diversas técnicas.*
18. *e) Se han identificado las fases y formas de operar distintivas en la aplicación de cada técnica.*
19. *f) Se han ejecutado las diversas técnicas de preparación y presentación de bebidas sencillas en tiempo y forma, siguiendo los procedimientos establecidos.*
20. *g) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa higiénico-sanitaria. 4. Asiste o realiza el servicio de alimentos y bebidas en barra, identificando y aplicando las diferentes técnicas de organización y servicio de esta área de consumo.*
21. *a) Se han descrito y caracterizado las diversas técnicas de servicio más comunes y significativas.*
22. *b) Se han interpretado correctamente los documentos asociados, así como las instrucciones recibidas y normas establecidas.*
23. *c) Se han identificado y seleccionado los equipos, útiles y menaje necesarios y acuerdos para el desarrollo posterior de la asistencia o realización de las operaciones de servicio.*

24. *d) Se han aplicado las diversas operaciones de preservicio adecuadas al desarrollo posterior de los servicios, teniendo en cuenta las instrucciones recibidas y/o normas establecidas.*
25. *e) Se han realizado o asistido en su realización, las diversas técnicas de servicio, según instrucciones recibidas y/o normas establecidas.*
26. *f) Se ha mantenido el lugar de trabajo limpio y ordenado durante el desarrollo de todas las operaciones de servicio.*
27. *g) Se ha valorado la necesidad de atender a los clientes con cortesía y eficacia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio*
28. *h) Se han determinado las posibles medidas de corrección en función de los resultados obtenidos.*
29. *i) Se han realizado todas las operaciones teniendo en cuenta la normativa prevención de riesgos laborales.*

MÓDULO: PREVENCIÓN DE RIESGOS

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Conoce las diferentes protecciones individuales que se utilizan en las distintas profesiones.
- Utiliza adecuadamente las distintas protecciones en su tiempo libre y en la práctica de deportes.
- Identifica la información de las señales de peligro e información.
- Respeta las señales tanto en el colegio como fuera de él.
- Reconoce los riesgos que puede conllevar el uso de aparatos eléctricos.
- Respeta las normas de manipulación de aparatos y utensilios eléctricos.
- Valora y respeta la necesidad de evitar el ruido y la contaminación acústica.
- Conoce el etiquetado y la información de los pictogramas en los productos químicos.
- Respeta las medidas de seguridad en la manipulación de productos químicos. • Conoce los primeros auxilios en caso de accidente.
- Manipula correctamente y mantiene las medidas de seguridad en el manejo de herramientas y utensilios.
- Asocia factor de riesgo con comportamiento seguro.