



**HOSTELERÍA Y TURISMO**

**ATENCIÓN AL CLIENTE**

**CURS 2024-2025**

**GRUPO:**

**1ºFPB COCINA Y  
RESTAURACIÓN**

**1. QUÈ VEUREM.**

1a AVALUACIÓ	2a AVALUACIÓ	3a AVALUACIÓ
El proceso de comunicación: agentes y elementos que intervienen. Venta de productos y servicios Actuación del vendedor profesional.	Técnicas de venta en restauración. Información al cliente.	Atención al cliente y nuevas tecnologías. Tratamiento de reclamaciones.

**2. COM S'AVALARÀ.**

QUALIFICACIÓ AVALUACIONS PARCIALS	La evaluación debe ser continua, integradora y formativa. Por lo tanto, se deberá realizar un seguimiento continuo e individualizado del alumnado a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Pruebas teóricas: 50% Trabajos individuales: 20 % Actividades evaluables 30%
QUALIFICACIÓ FINAL	La calificación de este módulo profesional será numérica, entre uno y diez, sin decimales, siendo imprescindible obtener una calificación de al menos cinco puntos en cada una de las evaluaciones. Para realizar dicha calificación, como esta ha de venir expresada con una nota numérica, proponemos una media ponderada atendiendo a la siguiente baremación: La calificación de cada una de las evaluaciones se compondrá de: a) Contenidos conceptuales. Supondrán un 60% de la nota final, incluyen: - Exámenes escritos y orales. b) Contenidos procedimentales. Supondrán un 20% de la nota final, incluyen: - Realización de trabajos escritos. - Realización de ejercicios y resolución de problemas. c) Contenidos actitudinales: supondrán un 20% de la nota final,
RECUPERACIÓ	<u>El alumnado deberá obtener un 5 o más en cada uno de los apartados para aprobar el módulo.</u> <u>El profesorado se reserva el derecho a realizar varios modelos de pruebas ordinarias.</u> <u>La nota obtenida en la convocatoria ordinaria será la obtenida en las pruebas realizadas (0 al 10).</u> La nota de una recuperación de un parcial no será más de un 5.





**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria d'Educació,  
Cultura i Esport



Plaça Manuel Tolsá, S/N  
46810-Enguera (Valencia)  
Tel.: 962249085  
Correu Electrònic: 46020297@edu.gva.es  
<https://portal.edu.gva.es/iesenguera/es/centre/>

RECUPERACIÓ PENDENT (...si la tens suspesa!)	<u>Prueba conceptual de todos los contenidos del curso.</u>
--	---

### **3. QUIN MATERIAL NECESSITAREU.**

- Materials diversos con temarios, ejercicios, etc.
- Plataformas Aules. Fichas cata modelo UEC.
- Aula polivalente: dotada con pizarra, tablón de anuncios, mesas, sillas (de alumnos y profesor) y PC con conexión a internet, proyector.
- Biblioteca del centro.
- Videos seleccionados según los contenidos de cada UD que servirán como material de apoyo.
- Presentaciones de cada UD creadas por el docente basadas en los apuntes creados y suministrados por el profesor



# HOTELERIA I TURISME

CURS 2024-2025

**GRUP:**  
**1ºFPB COCINA Y  
RESTAURACIÓN**

## 1. QUÈ VEUREM.

1a AVALUACIÓ	2a AVALUACIÓ	3a AVALUACIÓ
El procés de comunicació: agents i elements que intervenen. Venda de productes i servicis Actuació del venedor professional	Tècniques de venda en restauració. Informació al client	Atenció al client i noves tecnologies. Tractament de reclamacions.

## 2. COM S'AVAUARÀ.

QUALIFICACIÓ AVALUACIONS PARCIALS	L'avaluació ha de ser contínua, integradora i formativa. Per tant, s'haurà de realitzar un seguiment continu i individualitzat de l'alumnat al llarg del procés d'ensenyament-aprenentatge. Proves teòriques: 50% Treballs individuals: 20% Activitats avaluables 30%
QUALIFICACIÓ FINAL	La qualificació d'este mòdul professional serà numèrica, entre un i deu, sense decimals, sent imprescindible obtenir una qualificació d'almenys cinc punts en cadascuna de les avaluacions. Per a realitzar esta qualificació, com esta ha de vindre expressada amb una nota numèrica, proposem una mitjana ponderada atenent la següent baremació: La qualificació de cadascuna de les avaluacions es compondrà de: a) Continguts conceptuals. Suposaran un 60% de la nota final, inclouen: - Exàmens escrits i orals. b) Continguts procedimentals. Suposaran un 20% de la nota final, inclouen: - Realització de treballs escrits. - Realització d'exercicis i resolució de problemes. c) Continguts actitudinals: suposaran un 20% de la nota final
RECUPERACIÓ	<u>L'alumnat haurà d'obtenir un 5 o més en cadascun dels apartats per a aprovar el mòdul.</u> <u>El professorat es reserva el dret a realitzar diversos models de proves ordinàries.</u> <u>La nota obtinguda en la convocatòria ordinària serà l'obtinguda en les proves realitzades (0 al 10).</u> <u>La nota d'una recuperació d'un parcial no serà més d'un 5.</u>





**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria d'Educació,  
Cultura i Esport



Plaça Manuel Tolsá, S/N  
46810-Enguera (Valencia)  
Tel.: 962249085

Correu Electrònic: [46020297@edu.gva.es](mailto:46020297@edu.gva.es)  
<https://portal.edu.gva.es/iesenguera/es/centre/>

RECUPERACIÓ PENDENT (...si la tens suspesa!)	<u>Proba conceptual de tots els continguts del curs.</u>
--	--

### **3. QUIN MATERIAL NECESSITAREU.**

- Materials \*diversos amb temaris, exercicis, etc.
- Plataformes \*Aules. Fitxes cata model \*UEC.
- Aula polivalent: dotada amb pissarra, tauler d'anuncis, taules, cadires (d'alumnes i professor) i PC amb connexió a internet, projector.
- Biblioteca del centre.
- Vídeos seleccionats segons els continguts de cada \*UD que serviran com a material de suport.
- Presentacions de cada \*UD creades pel docent basades en els apunts creats i subministrats pel professor



**Unió Europea**

Fons Social Europeu  
El FSE inverteix en el teu futur