

***Resultados de aprendizaje y Criterios de evaluación***

***Ciclo Formativo de Formación Profesional Básica***

***“Alojamiento y Lavandería”***

***Formación Profesional Hostelería y Turismo***



***IES LA PEDRERA BLANCA***

## **ATENCIÓN AL CLIENTE**

Resultado Aprendizaje	Criterios de Evaluación
<p>RA1.</p> <p>Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación</p>	<p>a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.</p> <p>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.</p> <p>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</p> <p>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).</p> <p>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.</p> <p>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</p>
<p>RA2.</p> <p>Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.</p>	<p>a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.</p> <p>b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.</p> <p>c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.</p> <p>d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.</p> <p>e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.</p> <p>f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.</p> <p>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. h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.</p>

<p>RA3.</p> <p>Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas</p>	<p>a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.</p> <p>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.</p> <p>c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.</p> <p>d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.</p> <p>e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.</p> <p>f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente</p> <p>g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</p> <p>h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.</p>
<p>RA4.</p> <p>Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación</p>	<p>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.</p> <p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</p> <p>e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación</p> <p>f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.</p>

## CIENCIAS APLICADAS I

Resultado aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1.  Trabaja en equipo habiendo adquirido las estrategias propias del trabajo cooperativo.	<p>a) Se han realizado actividades de cohesión grupal.</p> <p>b) Se ha debatido sobre los problemas del trabajo en equipo.</p> <p>c) Se han elaborado unas normas para el trabajo por parte de cada equipo.</p> <p>d) Se ha trabajado correctamente en equipos formados atendiendo a criterios de heterogeneidad.</p> <p>e) Se han asumido con responsabilidad distintos roles para el buen funcionamiento del equipo.</p> <p>f) Se han aplicado estrategias para solucionar los conflictos surgidos en el trabajo cooperativo.</p> <p>g) Se han desarrollado comportamientos acorde con el desarrollo del propio esfuerzo y el trabajo cooperativo</p>
RA2.  Usa las TIC responsablemente para intercambiar información con sus compañeros y compañeras, como fuente de conocimiento y para la elaboración y presentación del mismo.	<p>a) Se han usado correctamente las herramientas de comunicación social para el trabajo cooperativo con los compañeros y compañeras.</p> <p>b) Se han discriminado fuentes fiables de las que no lo son.</p> <p>c) Se ha seleccionado la información relevante con sentido crítico.</p> <p>d) Se ha usado Internet con autonomía y responsabilidad en la elaboración de trabajos e investigaciones.</p> <p>e) Se han manejado con soltura algunos programas de presentación de información (presentaciones, líneas del tiempo, infografías, etc).</p>

<p>RA3.</p> <p>Estudia y resuelve problemas relacionados con situaciones cotidianas o del perfil profesional, utilizando elementos básicos del lenguaje matemático y sus operaciones y/o herramientas TIC, extrayendo conclusiones y tomando decisiones en función de los resultados</p>	<p>a) Se han operado números naturales, enteros y decimales, así como fracciones, en la resolución de problemas reales sencillos, bien mediante cálculo mental, algoritmos de lápiz y papel o con calculadora, realizando aproximaciones en función del contexto y respetando la jerarquía de las operaciones.</p> <p>b) Se ha organizado información y/o datos relativos a la economía doméstica o al entorno profesional en una hoja de cálculo usando las funciones más básicas de la misma: realización de gráficos, aplicación de fórmulas básicas, filtro de datos, importación y exportación de datos.</p> <p>c) Se han diferenciado situaciones de proporcionalidad de las que no lo son, caracterizando las proporciones directas e inversas como expresiones matemáticas y usando éstas para resolver problemas del ámbito cotidiano y del perfil profesional.</p> <p>d) Se han realizado análisis de situaciones relacionadas con operaciones bancarias: interés simple y compuesto, estudios comparativos de préstamos y préstamos hipotecarios, comprendiendo la terminología empleada en estas operaciones (comisiones, TAE y Euríbor) y elaborando informes con las conclusiones de los análisis.</p> <p>e) Se han analizado las facturas de los servicios domésticos: agua, teléfono e Internet, extrayendo conclusiones en cuanto al gasto y el ahorro.</p> <p>f) Se han analizado situaciones relacionadas con precios, ofertas, rebajas, descuentos, IVA y otros impuestos utilizando los porcentajes.</p> <p>g) Se ha usado el cálculo con potencias de exponente natural y entero, bien con algoritmos de lápiz y papel o con calculadora, para la resolución de problemas elementales relacionados con la vida cotidiana o el perfil profesional.</p> <p>h) Se ha usado la calculadora para resolver problemas de la vida cotidiana o el perfil profesional en que resulta necesario operar con números muy grandes o muy pequeños manejando la notación científica.</p> <p>i) Se han traducido al lenguaje algebraico situaciones sencillas.</p>
--	---

<p>RA4.</p> <p>Identifica propiedades fundamentales de la materia en las diferentes formas en las que se presenta en la naturaleza, manejando sus magnitudes físicas y sus unidades fundamentales en unidades de sistema métrico decimal.</p>	<p>a) Se han identificado las propiedades fundamentales de la materia.</p> <p>b) Se han resuelto problemas de tipo práctico relacionados con el entorno del alumnado que conlleven cambios de unidades de longitud, superficie, masa, volumen y capacidad, presentando los resultados con ayuda de las TIC.</p> <p>c) Se han resuelto cuestiones prácticas relacionadas con la vida cotidiana o el perfil profesional efectuando para ello trabajos en grupo que conlleven la toma de medidas, la elección de unidades del sistema métrico decimal adecuadas y la aproximación de las soluciones en función del contexto.</p> <p>d) Se han reconocido las propiedades de la materia según los diferentes estados de agregación, utilizando modelos cinéticos para explicarlas.</p> <p>e) Se han realizado experiencias sencillas que permiten comprender que la materia tiene masa, ocupa volumen, se comprime, se dilata y se difunde.</p> <p>f) Se han identificado los cambios de estado que experimenta la materia utilizando experiencias sencillas.</p> <p>g) Se han identificado sistemas materiales relacionándolos con su estado en la naturaleza.</p> <p>h) Se han reconocido los distintos estados de agregación de una sustancia dadas su temperatura de fusión y ebullición.</p> <p>i) Se han manipulado adecuadamente los materiales instrumentales del laboratorio</p> <p>j) Se han tenido en cuenta las condiciones de higiene y seguridad para cada una de las técnicas experimentales que se han realizado.</p>
---	---

<p>RA5.</p> <p>Reconoce que la diversidad de sustancias presentes en la naturaleza está compuesta en base a unos mismos elementos, identificando la estructura básica del átomo y diferenciando entre elementos, compuestos y mezclas y utilizando el método más adecuado para la separación de los componentes de algunas de éstas.</p>	<p>a) Se han identificado con ejemplos sencillos diferentes sistemas materiales homogéneos y heterogéneos.</p> <p>b) Se ha identificado y descrito lo que se considera sustancia pura y mezcla.</p> <p>c) Se ha reconocido el átomo como la estructura básica que compone la materia identificando sus partes y entendiendo el orden de magnitud de su tamaño y el de sus componentes.</p> <p>d) Se ha realizado un trabajo de investigación usando las TIC sobre la tabla periódica de los elementos entendiendo la organización básica de la misma y reflejando algunos hitos del proceso histórico que llevó a su establecimiento.</p> <p>e) Se han reconocido algunas moléculas de compuestos habituales como estructuras formadas por átomos.</p> <p>f) Se han establecido las diferencias fundamentales entre elementos, compuestos y mezclas identificando cada uno de ellos en algunas sustancias de la vida cotidiana.</p> <p>g) Se han identificado los procesos físicos más comunes que sirven para la separación de los componentes de una mezcla y algunos de los procesos químicos usados para obtener a partir de un compuesto los elementos que lo componen.</p> <p>h) Se ha trabajado de forma cooperativa para separar mezclas utilizando diferentes técnicas experimentales sencillas, manipulando adecuadamente los materiales de laboratorio y teniendo en cuenta las condiciones de higiene y seguridad.</p> <p>i) Se ha realizado un trabajo en equipo sobre las características generales básicas de algunos materiales relevantes del entorno profesional correspondiente, utilizando las TIC.</p>
<p>RA 6.</p> <p>Relaciona las fuerzas con las magnitudes representativas de los movimientos - aceleración, distancia, velocidad y tiempo- utilizando la representación gráfica, las funciones espacio-temporales y las ecuaciones y sistemas de ecuaciones para</p>	<p>a) Se han discriminado movimientos cotidianos en función de su trayectoria y de su celeridad.</p> <p>b) Se han interpretado gráficas espacio-tiempo y gráficas velocidad-tiempo.</p> <p>c) Se ha relacionado entre sí la distancia recorrida, la velocidad, el tiempo y la aceleración, expresándolas en las unidades más adecuadas al contexto.</p> <p>d) Se han realizado gráficas espacio temporales a partir de unos datos dados eligiendo las unidades y las escalas y graduando correctamente los ejes.</p> <p>e) Se ha representado gráficamente el movimiento rectilíneo uniforme interpretando la constante de proporcionalidad como la velocidad del mismo.</p> <p>f) Se ha obtenido la ecuación punto pendiente del movimiento rectilíneo uniforme a partir de su gráfica y viceversa</p>

<p>interpretar situaciones en que intervienen movimientos y resolver problemas sencillos de cinemática.</p>	<p>g) Se han resuelto problemas sencillos de movimientos con aceleración constante usando las ecuaciones y los sistemas de primer grado por métodos algebraicos y gráficos.</p> <p>h) Se ha estudiado la relación entre las fuerzas y los cambios en el movimiento.</p> <p>i) Se han representado vectorialmente las fuerzas en unos ejes de coordenadas identificando la dirección, el sentido y el módulo de los vectores.</p> <p>j) Se ha calculado el módulo de un vector con el teorema de Pitágoras.</p> <p>k) Se han identificado las fuerzas que se encuentran en la vida cotidiana.</p> <p>l) Se ha descrito la relación causa-efecto en distintas situaciones, para encontrar la relación entre fuerzas y movimientos.</p> <p>m) Se han aplicado las leyes de Newton en situaciones de la vida cotidiana y se han resuelto, individualmente y en equipo, problemas sencillos usando ecuaciones y sistemas de ecuaciones de primer grado.</p>
<p>RA 7.</p> <p>Analiza la relación entre alimentación y salud, conociendo la función de nutrición, identificando la anatomía y fisiología de los aparatos y sistemas implicados en la misma (digestivo, respiratorio, circulatorio y excretor) y utilizando herramientas matemáticas para el estudio de situaciones relacionadas con ello.</p> <p>del módulo</p>	<p>a) Se ha reconocido la organización pluricelular jerarquizada del organismo humano diferenciando entre células, tejidos, órganos y sistemas.</p> <p>b) Se ha realizado el seguimiento de algún alimento concreto en todo el proceso de la nutrición, analizando las transformaciones que tienen lugar desde su ingesta hasta su eliminación.</p> <p>c) Se han presentado, ayudados por las TIC, informes elaborados de forma cooperativa, diferenciando los procesos de nutrición y alimentación, identificando las estructuras y funciones más elementales de los aparatos digestivo, respiratorio, circulatorio y excretor.</p> <p>d) Se han diferenciado los nutrientes necesarios para el mantenimiento de la salud.</p> <p>e) Se han relacionado las dietas con la salud, diferenciando entre las necesarias para el mantenimiento de la salud y las que pueden conducir a un menoscabo de la misma.</p> <p>f) Se han utilizado las proporciones y los porcentajes para realizar cálculos sobre balances calóricos y diseñar, trabajando en equipo, dietas obteniendo la información por diferentes vías (etiquetas de alimentos, Internet,)</p> <p>g) Se han manejado las técnicas estadísticas básicas para realizar un trabajo sobre algún tema relacionado con la nutrición: recopilación de datos, elaboración de tablas de frecuencias absolutas, relativas y tantos por ciento, cálculo con la ayuda de la calculadora de parámetros de centralización y dispersión (media aritmética, mediana, moda, rango, varianza y desviación típica) y redacción de un informe que relacione las conclusiones con el resto de contenidos asociados a este resultado de aprendizaje.</p>



<p>RA 8.</p> <p>Identifica los aspectos básicos del funcionamiento global de la Tierra, poniendo en relación los fenómenos y procesos naturales más comunes de la geosfera, atmósfera, hidrosfera y biosfera e interpretando la evolución del relieve del planeta.</p>	<p>a) Se han relacionado algunos fenómenos naturales (duración de los años, día y noche, eclipses, mareas o estaciones) con los movimientos relativos de la Tierra en el Sistema Solar.</p> <p>b) Se ha comprobado el papel protector de la atmósfera para los seres vivos basándose en las propiedades de la misma.</p> <p>c) Se ha realizado un trabajo en equipo que requiera el análisis de situaciones, tablas y gráficos relacionados con datos sobre el cambio climático, estableciendo la relación entre éste, las grandes masas de hielo del planeta y los océanos.</p> <p>d) Se han reconocido las propiedades que hacen del agua un elemento esencial para la vida en la Tierra.</p> <p>e) Se han seleccionado y analizado datos de distintas variables meteorológicas, utilizando páginas Web de meteorología, para interpretar fenómenos meteorológicos sencillos y mapas meteorológicos simples.</p> <p>f) Se ha analizado y descrito la acción sobre el relieve y el paisaje de los procesos de erosión, transporte y sedimentación, identificando los agentes geológicos que intervienen y diferenciando los tipos de meteorización.</p> <p>g) Se ha constatado con datos y gráficas como los procesos de deforestación y erosión del suelo contribuyen al fenómeno de la desertificación y las consecuencias que supone para la vida en la Tierra</p> <p>h) Se ha comprendido el concepto de biodiversidad realizando algún trabajo cooperativo sobre algún ejemplo concreto cercano al entorno del alumnado y valorando la necesidad de su preservación.</p> <p>i) Se han asumido actitudes en el día a día comprometidas con la protección del medio ambiente.</p>
--	---

<p>RA 9.</p> <p>Resuelve problemas relacionados con el entorno profesional y/o la vida cotidiana que impliquen el trabajo con distancias, longitudes, superficies, volúmenes, escalas y mapas aplicando las herramientas matemáticas necesarias.</p>	<p>a) Se ha utilizado el teorema de Pitágoras para calcular longitudes en diferentes figuras.</p> <p>b) Se han utilizado correctamente los instrumentos adecuados para realizar medidas de longitud de diferente magnitud dando una aproximación adecuada en función del contexto.</p> <p>c) Se han reconocido figuras semejantes y utilizado la razón de semejanza para calcular longitudes de elementos inaccesibles.</p> <p>d) Se ha desarrollado un proyecto en equipo que requiera del cálculo de perímetros y áreas de triángulos, rectángulos, círculos y figuras compuestas por estos elementos, utilizando las unidades de medida correctas.</p> <p>e) Se ha trabajado con recipientes de cualquier tamaño que puedan contener líquidos modelizando su estructura para calcular áreas y volúmenes (envases habituales de bebidas, piscinas y embalses como ortoedros, depósitos esféricos o tuberías cilíndricas)</p> <p>f) Se han manejado las escalas para resolver problemas de la vida cotidiana y/o del entorno profesional usando mapas y planos.</p>
--	--

## **COMUNICACIÓN Y SOCIEDAD I**

RA	Criterios de Evaluación
<p>RA1</p> <p>Trabaja en equipo habiendo adquirido las estrategias propias del trabajo cooperativo</p>	<p>a) Se han realizado actividades de cohesión grupal.</p> <p>b) Se ha debatido sobre los problemas del trabajo en equipo.</p> <p>c) Se han elaborado unas normas para el trabajo por parte de cada equipo.</p> <p>d) Se ha trabajado correctamente en equipos formados atendiendo a criterios de heterogeneidad.</p> <p>e) Se han asumido con responsabilidad distintos roles para el buen funcionamiento del equipo.</p> <p>f) Se han aplicado estrategias para solucionar los conflictos surgidos en el trabajo cooperativo.</p> <p>g) Se han desarrollado comportamientos acordes con el desarrollo del propio esfuerzo y el trabajo</p>
<p>RA2.</p> <p>Usa las TIC responsablemente para intercambiar información con sus compañeros y compañeras, como fuente de conocimiento y para la elaboración y presentación del mismo.</p>	<p>a) Se han usado correctamente las herramientas de comunicación social para el trabajo cooperativo con los compañeros y compañeras.</p> <p>b) Se han discriminado fuentes fiables de las que no lo son.</p> <p>c) Se ha seleccionado la información relevante con sentido crítico.</p> <p>d) Se ha usado Internet con autonomía y responsabilidad en la elaboración de trabajos e investigaciones.</p> <p>e) Se han manejado con soltura algunos programas de presentación de información (presentaciones, líneas del tiempo, infografías, etc.).</p>

<p>RA3.</p> <p>Comprende las características del entorno inmediato diferenciando las mismas en función del contexto urbano o rural en el que se encuentra el individuo y valorando la importancia de su conservación</p>	<p>a) Se han comparado los rasgos físicos más destacados del entorno que le rodea (relieve, clima, aguas y paisaje) estableciendo medidas de conservación del medio a través de tablas-resumen.</p> <p>b) Se han establecido las diferencias entre un entorno rural y otro urbano identificando y explicando el impacto de la acción humana (causas y efectos) aportando medidas y conductas para limitar los efectos negativos a partir de una exposición oral argumentada contrastando las opiniones de otros iguales.</p> <p>c) Se han analizado el crecimiento de las áreas urbanas tanto en el tiempo como en el espacio señalando sobre un plano sus partes e identificando la diferenciación funcional del espacio y exponiendo por escrito algunos de sus problemas.</p> <p>d) Se han caracterizado los principales sistemas de explotación agraria existente en la comunidad autónoma andaluza identificando las principales políticas agrarias comunitarias en la región buscando dicha información a partir de páginas web de la Unión Europea.</p> <p>e) Se han investigado las principales características del sector industrial de Andalucía, así como su organización empresarial señalando sus industrias principales en un mapa de la comunidad autónoma andaluza.</p> <p>f) Se han identificado el desarrollo y la transformación de las actividades terciarias y su importancia en el medio que le rodea señalando un listado de profesiones relacionadas con este sector tras la observación e interpretación de documentos, imágenes o vídeos</p>
<p>RA4.</p> <p>Valora la evolución histórica de las sociedades prehistóricas y de la Edad Antigua y sus relaciones con los paisajes naturales, analizando los factores y elementos implicados, y desarrollando actitudes y valores de aprecio del patrimonio natural y artístico.</p>	<p>a) Se han explicado las características económicas y sociales, el desplazamiento y la adaptación al medio de los grupos humanos desde periodo de la normalización hasta el sedentarismo humano y el dominio técnico de los metales así como las principales muestra artísticas prehistóricas mediante el análisis de fuentes gráficas y artísticas exponiendo por escrito un dossier resumen global y visitando algún resto arqueológico prehistórico.</p> <p>b) Se han valorado la pervivencia y aportaciones de la cultura clásica griega en la sociedad occidental actual al comparar ambas, señalando mediante la realización de una exposición oral global los aspectos de la vida cotidiana más relevantes tras la lectura de documentos escritos y fuentes gráficas multimedia.</p> <p>c) Se han reconocido los diversos modelos políticos y aportaciones que la civilización romana clásica ha realizado a la sociedad occidental actual a partir del visionado de documentales y fuentes multimedia diversas realizando una exposición oral en equipo de las mismas.</p> <p>d) Se han elaborado instrumentos sencillos de recogida de información mediante estrategias de composición protocolizadas, utilizando tecnologías de la información y la comunicación.</p>

<p style="text-align: center;">RA5.</p> <p>Valora la construcción del espacio europeo hasta las primeras transformaciones industriales y sociedades agrarias, analizando sus características principales y valorando su pervivencia en la sociedad actual y en el entorno inmediato.</p>	<p>a) Se ha analizado la transformación del mundo antiguo clásico al medieval, reconociendo la multiplicidad de causas y consecuencias en los hechos y procesos históricos organizando la información en tablas y cuadros resumen.</p> <p>b) Se han reconocido las características definitorias de la cultura musulmana valorando su contribución a la construcción de la política, sociedad y economía de al-Ándalus y en la actualidad mediante el análisis de fuentes escritas y exposición oral crítica mediante una presentación TIC.</p> <p>c) Se han valorado las características de los reinos cristianos medievales y su pervivencia en las sociedades actuales buscando información en diversas fuentes como webs o bibliografía escrita y su exposición oral y escrita posterior del trabajo realizado valorando la diversidad cultural manifestando actitudes de respeto y tolerancia hacia otras culturas.</p> <p>d) Se han analizado el modelo económico y político de las monarquías autoritarias, así como las relaciones de la sociedad estamental europea y peninsular cristiana mediante la recopilación, la lectura de fuentes y realización de tablas resumen comparativas.</p> <p>e) Se han valorado las consecuencias del descubrimiento de América a través de fuentes epistolares contemporáneas a la época y fichas biográficas.</p> <p>f) Se han analizado el modelo político y social de la monarquía absoluta durante la Edad Moderna mediante la comparación con periodos anteriores y actuales a través de tablas comparativas, guiones, esquemas o resúmenes.</p> <p>g) Se ha debatido sobre el papel de la mujer en la época medieval basándose en información del momento</p> <p>h) Se han descrito las principales características artísticas tras el análisis de las obras arquitectónicas, escultóricas y pictóricas a través del estudio de ejemplos estilísticos en Europa mediante la observación vídeos, fuentes gráficas en webs y su exposición oral y escrita posterior de una presentación multimedia.</p>
--	---

<p>RA 6.</p> <p>Infiere las características esenciales de las sociedades contemporáneas a partir del estudio de su evolución histórica, analizando los rasgos básicos de su organización social, política y económica en distintos momentos y la sucesión de transformaciones y conflictos acaecidos en la edad contemporánea.</p>	<p>a) Se han discriminado las bases políticas que sustentan al modelo democrático actual consecuencia de la evolución espacio temporal desde el siglo XVIII a la actualidad en el mundo y especialmente en Europa y España mediante cuadros-resumen, mapas geopolíticos y ejes cronológicos realizados con líneas del tiempo on-line.</p> <p>b) Se ha valorado y comparado el modelo de relaciones económicas globalizado actual mediante el estudio de las transformaciones producidas a partir del siglo XVIII en el mundo y especialmente en Europa y España hasta la actualidad estableciendo mapas conceptuales por sectores económicos (primario, secundario y terciario).</p> <p>c) Se han identificado los distintos usos del espacio y de los recursos que han hecho las sociedades a lo largo de los periodos históricos estudiados a través del análisis de imágenes e informaciones recogidas en fuentes audiovisuales y TICs.</p> <p>d) Se han categorizado las características de la organización social contemporánea, analizando la estructura, el funcionamiento y las relaciones sociales de la población actual y su evolución durante el periodo, utilizando gráficas y fuentes directas seleccionadas.</p> <p>e) Se han elaborado resúmenes transformando los datos recogidos en webs, gráficas, mapas y ejes cronológicos, para una exposición final en formato digital sobre el papel de los siglos XVIII, XIX y XX en la configuración política, económica y social en la actualidad.</p> <p>f) Se ha secuenciado espacial y temporalmente los principales acontecimientos políticos y económicos de los siglos XVIII, XIX y XX que han configurado la sociedad actual en el mundo, especialmente en Europa y España, mediante ejes espacio-temporales on-line.</p> <p>g) Se han utilizado informaciones obtenidas a partir de distintas fuentes, formulando las hipótesis de trabajo para analizar, explicar y aportar soluciones a los problemas de la sociedad actual heredados del siglo XX mediante un debate (mundo árabe, desmembración de la URSS, ...).</p> <p>h) Se han identificado los rasgos esenciales del arte contemporáneo y su evolución hasta nuestros días tanto a nivel europeo y con especial énfasis en España, como en el continente americano a través de imágenes multimedia obtenidas en fondos de recursos webs que se encuentran en internet.</p> <p>i) Se ha adquirido un vocabulario específico y propio para construir su propio discurso en la exposición de ideas.</p>
--	--

<p>RA 7.</p> <p>Utiliza estrategias comunicativas para interpretar y comunicar información oral en lengua castellana, aplicando los principios de la escucha activa, estrategias sencillas de composición y las normas lingüísticas básicas.</p>	<p>a) Se ha aplicado las habilidades básicas para realizar escuchas activas de noticias orales, canciones y/o poemas, identificando el sentido global y contenidos específicos del mensaje oral.</p> <p>b) Se han comprendido textos orales procedentes de los medios de comunicación de actualidad (noticias de radio, canciones, poemas) relacionadas con el perfil profesional en el que se encuentra.</p> <p>c) Se han realizado dramatizaciones de pequeños textos literarios y de creación propia relacionados con el perfil profesional en el que se encuentra</p> <p>d) Se han recreado en voz alta pequeñas historias y/o relatos individuales siguiendo estructuras organizadas, así como interacciones comunicativas propias del perfil profesional en el que se encuentra.</p> <p>e) Se han realizado actividades de interacción con cambio de rol para la exposición de ideas personales como conversaciones o videoconferencias, así como interacciones comunicativas propias del perfil profesional en el que se encuentra.</p> <p>f) Se han realizado asambleas y/o mesas redondas para la exposición y debate oral de noticias cercanas al contexto del alumnado así como interacciones comunicativas propias del perfil profesional en el que se encuentra.</p> <p>g) Se han recreado y reproducido discursos orales sobre temas cercanos al alumnado y a la actualidad con autonomía e iniciativa personal.</p> <p>h) Se ha empleado un buen uso de los elementos de comunicación verbal y no verbal en las argumentaciones y exposiciones mediante la reproducción de exposiciones orales.</p> <p>i) Se ha reconocido el uso formal e informal de la expresión oral aplicando las normas lingüísticas en la comprensión y composición de mensajes orales, valorando y revisando los usos discriminatorios, específicamente en las relaciones de género.</p> <p>j) Se han valorado, estimado y respetado las características diferenciadoras en el habla andaluza a nivel fonético (ceceo, seseo, yeísmo, ...)</p>
--	---

<p>RA 8. Utiliza estrategias comunicativas para interpretar y comunicar información escrita en lengua castellana, aplicando estrategias de lectura comprensiva y aplicando estrategias de análisis, síntesis y clasificación de forma estructurada y progresiva a la composición autónoma de textos breves seleccionados.</p>	<p>a) Se han planificado y desarrollado pautas sistemáticas en la elaboración de textos escritos: cartas, correos electrónicos, fax, comunicados, instancias, solicitudes, formularios, cuestionarios, carteles, informes, memorandos, currículum, notas, recursos, multas, apuntes, resúmenes y/o esquemas relacionados con el perfil profesional en el que se encuentra.</p> <p>b) Se han analizado y valorado las características principales de los distintos de textos escritos de uso cotidiano y laboral a la hora de realizar una composición escrita.</p> <p>c) Se han reproducido pautas de presentación claras y limpias de trabajos escritos teniendo en cuenta el contenido (adecuación, coherencia, cohesión), el formato (corrección gramatical, variación y estilo) y el público destinatario, utilizando un vocabulario adecuado al contexto.</p> <p>d) Se han manejado correctamente y normalidad herramientas de tratamiento de textos como procesadores de textos para la edición de documentos relacionados con el perfil profesional en el que se encuentra.</p> <p>e) Se han aplicado y revisado las principales normas gramaticales y ortográficas en la redacción de textos propios de la vida cotidiana y de la vida profesional de modo que éste resulte claro y preciso.</p> <p>f) Se han aplicado de forma sistemática estrategias de lectura comprensiva de fragmentos y textos seleccionados de diferentes géneros literarios adaptados (narrativos, poéticos y dramáticos), extrayendo conclusiones y compartiendo oralmente con sus iguales sus impresiones.</p> <p>g) Se ha considera la lectura como un instrumento de aprendizaje y conocimiento extrayendo las ideas principales de las secundarias y valorando la intencionalidad de su autor/a.</p> <p>h) Se ha resumido el contenido de un texto escrito, extrayendo la idea principal, las secundarias y el propósito comunicativo, revisando y reformulando las conclusiones obtenidas.</p> <p>i) Se ha analizado la estructura de distintos textos escritos de utilización diaria y de perfil profesional laboral, reconociendo usos y niveles de lenguaje y pautas de elaboración.</p> <p>j) Se han desarrolla estrategias de búsqueda en el diccionario on-line de palabras desconocidas de uso cotidiano y profesional-laboral, valorando la necesidad de adquirir un vocabulario tanto a nivel técnico y profesional como de uso cotidiano.</p> <p>k) Se han realizado actividades de escritura individual, tanto manual como digital, participando igualmente en actividades colectivas, integrando cierta autonomía de funcionamiento de colaboración solidaria y cooperativa mediante el empleo de un cuaderno de trabajo digital compartido.</p>
---	---



<p>RA 9.</p> <p>Realiza la lectura de textos literarios representativos de la Literatura en lengua castellana anteriores al siglo XIX, generando criterios estéticos para la construcción del gusto personal.</p>	<p>a) Se han establecido pautas de lectura de fragmentos literarios seleccionados obteniendo la información implícita que se encuentra en ellos, favoreciendo la autonomía lectora y apreciándola como fuente de conocimiento y placer.</p> <p>b) Se ha conocido y utilizado tanto bibliotecas de aula, de centro como virtuales.</p> <p>c) Se ha conocido y comparado las etapas de evolución de la literatura en lengua castellana en el periodo considerado y así como las obras más representativas y su autoría.</p> <p>d) Se han leído y comentado e identificado textos de diferentes géneros y subgéneros literarios seleccionados relacionados con las etapas de evolución de la literatura en lengua castellana.</p> <p>e) Se ha valorado la estructura y el uso del lenguaje de una lectura personal de fragmentos de una obra literaria adecuada al nivel, situándola en su contexto y utilizando instrumentos protocolizados de recogida de información.</p> <p>f) Se han expresado opiniones personales razonadas sobre los aspectos más apreciados y menos apreciados de fragmentos de una obra y sobre la implicación entre su contenido y las propias experiencias vitales.</p>
<p>RA 10.</p> <p>Produce y entiende información oral en lengua inglesa relativa a situaciones habituales de comunicación cotidiana y frecuente de ámbito personal o profesional, elaborando presentaciones orales de poca extensión, bien estructuradas, y aplicando estrategias de escucha comprensiva</p>	<p>a) Se han aplicado las estrategias de escucha activa para la comprensión precisa de los mensajes recibidos.</p> <p>b) Se ha identificado la intención comunicativa básica de mensajes directos o recibidos mediante formatos electrónicos, valorando las situaciones de comunicación y sus implicaciones en el uso del vocabulario empleado.</p> <p>c) Se ha identificado el sentido global del texto oral.</p> <p>d) Se han identificado rasgos fonéticos y de entonación común y evidente que ayudan a entender el sentido general del mensaje.</p> <p>e) Se han realizado presentaciones orales breves de textos descriptivos, narrativos e instructivos, de ámbito personal o profesional, de acuerdo con un guión sencillo, aplicando la estructura de cada tipo de texto y utilizando, en su caso, medios informáticos.</p> <p>f) Se han utilizado estructuras gramaticales básicas y un repertorio esencial y restringido de expresiones, frases y palabras de situaciones habituales frecuentes y de contenido altamente predecible según el propósito comunicativo del texto.</p> <p>g) Se ha expresado con cierta claridad, usando una entonación y pronunciación comprensible, aceptándose las pausas y dudas frecuentes.</p> <p>h) Se ha mostrado una actitud crítica y reflexiva en el tratamiento de la información.</p>

	<p>i) Se han identificado las normas de relaciones sociales básicas y estandarizadas de los países donde se habla la lengua extranjera.</p> <p>j) Se han identificado las costumbres o actividades cotidianas de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.</p>
<p>RA 11.</p> <p>Participa en conversaciones en lengua inglesa utilizando un lenguaje sencillo y claro en situaciones habituales frecuentes del ámbito personal o profesional, activando estrategias de comunicación básicas.</p>	<p>a) Se ha dialogado, de forma dirigida y siguiendo un guion bien estructurado utilizando modelos de oraciones y conversaciones breves y básicas, sobre situaciones habituales frecuentes.</p> <p>b) Se ha mantenido la interacción utilizando estrategias de comunicación sencillas para mostrar el interés y la comprensión.</p> <p>c) Se han utilizado estrategias básicas de compensación para suplir carencias en la lengua extranjera.</p> <p>d) Se han utilizado estructuras gramaticales básicas y un repertorio esencial y restringido de expresiones, frases, y palabras, según el propósito comunicativo del texto.</p> <p>e) Se ha expresado con cierta claridad, utilizando una entonación y pronunciación comprensibles, aceptándose las pausas y dudas frecuentes.</p>
<p>RA 12.</p> <p>Elabora y comprende textos sencillos escritos en lengua inglesa, relacionados con situaciones de comunicación habituales y frecuentes del ámbito personal o profesional, aplicando estrategias de lectura comprensiva y de composición.</p>	<p>a) Se ha leído de forma comprensiva el texto, reconociendo sus rasgos básicos y su contenido global.</p> <p>b) Se han identificado las ideas fundamentales y la intención comunicativa básica del texto.</p> <p>c) Se han identificado estructuras gramaticales básicas y un repertorio limitado de expresiones, frases y palabras, en situaciones habituales frecuentes.</p> <p>d) Se han completado y reorganizado frases y oraciones, atendiendo al propósito comunicativo y a normas gramaticales básicas.</p> <p>e) Se han elaborado textos breves, adecuados a un propósito comunicativo, siguiendo modelos estructurados.</p> <p>f) Se ha utilizado el léxico esencial apropiado a situaciones frecuentes y al contexto del ámbito personal o profesional</p> <p>g) Se ha mostrado interés por la buena presentación de los textos escritos, respetando las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas y siguiendo sencillas pautas de revisión.</p> <p>h) Se han aplicado las estrategias de autocorrección y búsqueda de información necesarias para suplir las carencias en la lengua extranjera.</p> <p>i) Se ha mostrado una actitud crítica y reflexiva en el tratamiento de la información.</p>

## **COMUNICACIÓN Y SOCIEDAD II**

<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Criterios de Evaluación</b>
1. Trabaja en equipo profundizando en las estrategias propias del trabajo cooperativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se ha debatido sobre los problemas del trabajo en equipo.</li> <li>b) Se han elaborado unas normas para el trabajo por parte de cada equipo.</li> <li>c) Se ha trabajado correctamente en equipos formados atendiendo a criterios de heterogeneidad.</li> <li>d) Se han asumido con responsabilidad distintos roles para el buen funcionamiento del equipo.</li> <li>e) Se ha usado el cuaderno de equipo para realizar el seguimiento del trabajo.</li> <li>f) Se han aplicado estrategias para solucionar los conflictos surgidos en el trabajo cooperativo.</li> <li>g) Se han realizado trabajos de investigación de forma cooperativa usando estrategias complejas.</li> </ul>
2. Usa las TIC responsablemente para intercambiar información con sus compañeros y compañeras, como fuente de conocimiento y para la elaboración y presentación del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han usado correctamente las herramientas de comunicación social para el trabajo cooperativo con los compañeros y compañeras.</li> <li>b) Se han discriminado fuentes fiables de las que no lo son.</li> <li>c) Se ha seleccionado la información relevante con sentido crítico.</li> <li>d) Se ha usado Internet con autonomía y responsabilidad en la elaboración de trabajos e investigaciones.</li> <li>e) Se ha profundizado en el conocimiento de programas de presentación de información (presentaciones, líneas del tiempo, infografías, etc)</li> </ul>
3. Valora los principios básicos del sistema democrático analizando sus instituciones, sus formas de funcionamiento y las diferentes organizaciones políticas y económicas en que se manifiesta e infiriendo pautas de actuación para acomodar su comportamiento al cumplimiento de dichos principios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han valorado el proceso de unificación del espacio europeo, analizando su evolución, sus principios e instituciones significativas y argumentando su influencia en las políticas nacionales de los países miembros de la Unión Europea mediante mapas conceptuales y/o presentaciones on-line compartidas.</li> <li>b) Se han juzgado los rasgos esenciales del modelo democrático español y reconocido las principales instituciones políticas emanadas de ellas, así como la organización interna de la comunidad autónoma de Andalucía, valorando el contexto histórico de su desarrollo a través de cuadros comparativos y puesta en común mediante presentaciones multimedia comparativas.</li> <li>c) Se han reconocido y asumido los valores democráticos obtenidos a lo largo de la historia contemporánea, aceptando y practicando normas sociales de tolerancia y solidaridad acordes con la sociedad actual, expresando oralmente opiniones en un debate o asamblea.</li> <li>d) Se han reconocido los principios básicos de la Declaración Universal de Derechos Humanos y su situación en el mundo de hoy, valorando su implicación para la vida cotidiana mediante tablas-resumen a partir del análisis de noticias de prensa y/o documentación encontrada en páginas webs de organismos y organizaciones internacionales.</li> <li>e) Se han analizado los principios rectores, las instituciones y normas de funcionamiento de las</li> </ul>

	<p>principales instituciones internacionales, juzgando su papel en los conflictos mundiales a partir de información localizada en páginas webs de organismos internacionales oficiales.</p> <p>f) Se ha valorado la importancia en la mediación y resolución de conflictos en la extensión del modelo democrático, desarrollando criterios propios y razonados para la resolución de los mismos a partir del análisis de textos periodísticos e imágenes multimedia obtenido en la web.</p> <p>g) Se han aplicado pautas de resolución de conflictos adecuadas a las situaciones encontradas en las relaciones con el entorno próximo a partir de los aprendizajes adquiridos, valorando las consecuencias y proponiendo mecanismos de mejora respetando la diversidad de opiniones y principios de igualdad no discriminatorios.</p> <p>h) Se ha elaborado información pautada y organizada para su utilización en situaciones de trabajo cooperativo y contraste de opiniones, aplicando criterios de claridad y precisión y de respeto a la pluralidad de opiniones.</p> <p>i) Se ha formado una memoria histórica que vincule al alumno con el pasado, que le ayude a comprender y actuar ante los problemas del presente.</p>
<p>4. Utiliza estrategias comunicativas para interpretar y comunicar información oral en lengua castellana, aplicando los principios de la escucha activa, estrategias razonadas de composición y las normas lingüísticas correctas en cada caso.</p>	<p>a) Se ha utilizado la lengua oral en la actividad profesional en la que se encuentra el alumnado del módulo de forma adecuada en distintas situaciones y funciones, adoptando una actitud respetuosa y de cooperación.</p> <p>b) Se han aplicado las habilidades de escucha activa de mensajes orales procedentes de los medios de comunicación, medios académicos, o de otras fuentes, identificando sus características principales.</p> <p>c) Se han dramatizado diálogos de situaciones reales contextualizados al módulo profesional y laboral en el que se encuentra el alumnado matriculado.</p> <p>d) Se ha analizado e interpretado de forma reflexiva la información recibida a través de diferentes fuentes de información, orales o audiovisuales, del ámbito profesional.</p> <p>e) Se ha reconocido la intención comunicativa y la estructura temática de la comunicación oral, valorando posibles respuestas e interacciones.</p> <p>f) Se ha utilizado la lengua oral con autonomía para expresarse de forma coherente, cohesionada y correcta en los diversos contextos de la actividad profesional en la que se encuentra el alumnado del módulo, tomando consciencia de distintas situaciones y adecuando la propia conducta.</p> <p>g) Se ha participado en conversaciones, coloquios y debates orales, cumpliendo las normas del intercambio comunicativo haciendo un uso correcto de los elementos de comunicación verbal en las argumentaciones y exposiciones de forma ordenada y clara con ayuda de medios audiovisuales y de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>h) Se han analizado los usos y normas lingüísticas en la comprensión y composición de mensajes orales para evitar los estereotipos lingüísticos que suponen juicios de valor y prejuicios clasistas, racistas o sexistas</p> <p>i) Se ha valorado y revisado los usos y la variedad lingüística andaluza en la exposición oral.</p> <p>j) Se ha utilizado recursos TICs y audiovisuales que favorecen la comprensión de mensajes orales relacionados con el ámbito profesional.</p> <p>k) Se ha desarrollado la propia sociabilidad a partir de un uso adecuado y eficaz de la lengua oral</p>
<p>5. Utiliza estrategias comunicativas para</p>	<p>a) Se ha planificado y desarrollado pautas sistemáticas en la elaboración de textos escritos relacionados</p>

<p>interpretar y comunicar información escrita en lengua castellana, aplicando estrategias sistemáticas de lectura comprensiva y aplicando estrategias de análisis, síntesis y clasificación de forma estructurada y progresiva a la composición autónoma de textos de progresiva complejidad del ámbito académico y profesional.</p>	<p>con la vida profesional y laboral y cotidiana, valorando sus características principales adecuadas para el trabajo que se desea realizar.</p> <p>b) Se ha mostrado interés y observado pautas de presentación de trabajos escritos tanto en soporte digital como en papel, teniendo en cuenta el contenido (adecuación, coherencia y cohesión), el formato (corrección gramatical, variación y estilo) y el público destinatario, utilizando un vocabulario variado, específico y correcto según las normas lingüísticas y los usos a que se destina.</p> <p>c) Se han utilizado autónomamente las tecnologías de la información y la comunicación como fuente de información y de modelos para la composición escrita.</p> <p>d) Se han desarrollado pautas sistemáticas en la preparación de textos escritos que permitan la valoración de los aprendizajes desarrollados y la reformulación de las necesidades de aprendizaje para mejorar la comunicación escrita.</p> <p>e) Se han utilizado herramientas de búsqueda diversas en la comprensión de un texto escrito, aplicando estrategias de reinterpretación de contenidos</p> <p>f) Se han aplicado, de forma sistemática, estrategias de lectura comprensiva de textos, aplicando las conclusiones obtenidas en las actividades de aprendizaje y reconociendo posibles usos discriminatorios desde la perspectiva de género.</p> <p>g) Se ha resumido el contenido de un texto escrito, extrayendo la idea principal, las secundarias y el propósito comunicativo, revisando y reformulando las conclusiones obtenidas.</p> <p>h) Se ha desarrollado la propia sociabilidad a partir de un uso adecuado y eficaz de la lengua escrita.</p> <p>i) Se ha realizado un portfolio digital donde se recogen todos aquellos documentos creados a lo largo de un curso.</p>
<p>6. Interpreta textos literarios representativos de literatura en lengua castellana desde el siglo XIX hasta la actualidad, reconociendo la intención del autor y relacionándolo con su contexto histórico, sociocultural y literario y generando criterios estéticos para la valoración del gusto personal.</p>	<p>a) Se han establecido pautas de lectura de fragmentos literarios seleccionados obteniendo la información implícita que se encuentra en ellos, favoreciendo la autonomía lectora y apreciándola como fuente de conocimiento y placer.</p> <p>b) Se ha conocido y utilizado tanto bibliotecas de aula, de centro como virtuales.</p> <p>c) Se ha conocido y comparado las etapas de evolución de la literatura en lengua castellana en el periodo considerado y así como las obras más representativas y su autoría.</p> <p>d) Se han leído, comentado e identificado textos de diferentes géneros y subgéneros literarios relacionados con las etapas de evolución de la literatura en lengua castellana.</p> <p>e) Se ha valorado la estructura y el uso del lenguaje de una lectura personal de fragmentos de una obra literaria adecuada al nivel, situándola en su contexto y utilizando instrumentos protocolizados de recogida de información.</p> <p>f) Se han expresado opiniones personales razonadas sobre los aspectos más apreciados y menos apreciados de fragmentos de una obra y sobre la implicación entre su contenido y las propias experiencias vitales.</p> <p>g) Se han explicado las relaciones entre los fragmentos leídos y comentados, el contexto y los autores más relevantes desde el siglo XIX hasta la actualidad, realizando un trabajo personal de información y de síntesis, exponiendo una valoración personal en soporte papel o digital.</p> <p>h) Se ha valorado la importancia de escritores andaluces en el desarrollo de la literatura española universal.</p>

<p>7. Utiliza estrategias comunicativas para producir y comprender información oral en lengua inglesa relativa a temas frecuentes y cotidianos relevantes del ámbito personal y profesional, elaborando presentaciones orales de poca extensión, claras y bien estructuradas, y aplicando los principios de la escucha activa.</p>	<p>a) Se han aplicado de forma sistemática las estrategias de escucha activa para la comprensión precisa de los mensajes recibidos.</p> <p>b) Se ha identificado la intención comunicativa de mensajes directos o recibidos mediante formatos electrónicos, valorando las situaciones de comunicación y sus implicaciones en el vocabulario empleado sobre un repertorio limitado de expresiones, frases, palabras y marcadores de discurso.</p> <p>c) Se ha identificado el sentido global del texto oral.</p> <p>d) Se han identificado rasgos fonéticos y de entonación básicos que ayudan a entender el sentido global del mensaje.</p> <p>e) Se han realizado composiciones y presentaciones orales breves de acuerdo con un guión estructurado, aplicando el formato y los rasgos propios de cada composición de ámbito personal o profesional, utilizando, en su caso, medios informáticos.</p> <p>f) Se han utilizado estructuras gramaticales y oraciones sencillas y un repertorio básico y restringido de expresiones, frases, palabras y marcadores de discurso lineales, de situaciones habituales frecuentes y de contenido predecible, según el propósito comunicativo del texto.</p> <p>g) Se ha expresado con claridad, usando una entonación y pronunciación adecuada, aceptándose las pausas y pequeñas vacilaciones.</p> <p>h) Se ha mostrado una actitud reflexiva, crítica y autónoma en el tratamiento de la información.</p> <p>i) Se han identificado las normas de relación social básicas de los países donde se habla la lengua extranjera y se han contrastado con las propias.</p> <p>j) Se han identificado las costumbres o actividades cotidianas de la comunidad donde se habla la lengua extranjera, contrastándolas con las propias.</p> <p>k) Se han identificado las principales actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación habituales del ámbito laboral.</p>
<p>8. Participa y mantiene conversaciones en lengua inglesa utilizando un lenguaje sencillo y claro en situaciones habituales frecuentes del ámbito personal y profesional, activando estrategias de comunicación básicas, teniendo en cuenta opiniones propias y ajenas, sabiendo afrontar situaciones de pequeños malentendidos y algunos conflictos</p>	<p>a) Se ha dialogado, de forma dirigida y siguiendo un guión bien estructurado utilizando modelos de oraciones y conversaciones breves y básicas, sobre situaciones habituales frecuentes en el ámbito personal y profesional y de contenido predecible.</p> <p>b) Se ha escuchado y dialogado en interacciones muy básicas, cotidianas y frecuentes de la vida profesional y personal, solicitando y proporcionando información básica de forma activa.</p> <p>c) Se ha mantenido la interacción utilizando diversas estrategias de comunicación básicas para mostrar el interés y la comprensión: la escucha activa, la empatía...</p> <p>d) Se han utilizado estrategias de compensación para suplir carencias en la lengua extranjera (parfrasear, lenguaje corporal, ayudas audio-visuales).</p> <p>e) Se han utilizado estructuras gramaticales y oraciones sencillas y un repertorio básico de expresiones, frases, palabras y marcadores de discurso lineales adecuadas al propósito del texto.</p> <p>f) Se ha expresado con cierta claridad, usando una entonación y pronunciación adecuada y comprensible, aceptándose algunas pausas y vacilaciones.</p>

de carácter cultural.	
<p>9. Interpreta, redacta y elabora textos escritos breves y sencillos en lengua inglesa y en formato papel o digital relativos a situaciones de comunicación habituales y frecuentes del ámbito personal y profesional, aplicando estrategias de lectura comprensiva y desarrollando estrategias sistemáticas de composición.</p>	<p>a) Se ha leído de forma comprensiva el texto, reconociendo los rasgos básicos del género e interpretando su contenido global de forma independiente a la comprensión de todos y cada uno de los elementos del texto.</p> <p>b) Se ha identificado las ideas fundamentales y la intención comunicativa básica del texto.</p> <p>c) Se han identificado estructuras gramaticales y oraciones sencillas y un repertorio limitado de expresiones, frases, palabras y marcadores de discurso básicos y lineales, en situaciones habituales frecuentes de contenido predecible.</p> <p>d) Se han completado frases, oraciones y textos sencillos atendiendo al propósito comunicativo, normas gramaticales básicas, mecanismos de organización y cohesión básicos, en situaciones habituales de contenido predecible.</p> <p>e) Se ha elaborado textos breves, adecuados a un propósito comunicativo, siguiendo modelos de textos sencillos, bien estructurados y de longitud adecuada al contenido.</p> <p>f) Se ha participado en redes sociales de carácter personal y profesional, redactando textos sencillos y aplicando las normas básicas del entorno virtual.</p> <p>g) Se ha utilizado el léxico básico apropiado a situaciones frecuentes y al contexto del ámbito personal y profesional.</p> <p>h) Se ha mostrado interés por la presentación correcta de los textos escritos, tanto en papel como en soporte digital, con respeto a normas gramaticales, ortográficas y tipográficas y siguiendo pautas sistemáticas de revisión básicas.</p> <p>i) Se han utilizado diccionarios impresos y online y correctores ortográficos de los procesadores de textos en la composición de los textos.</p> <p>j) Se ha mostrado una actitud reflexiva, crítica y autónoma en el reconocimiento y tratamiento de la información</p>

**PREPARACIÓN Y MONTAJE DE MATERIALES PARA COLECTIVIDADES Y CATERING**

Resultados de aprendizaje	Criterios de Evaluación
<p>RA1. Acopia materiales para servicios de catering, identificando sus características y aplicaciones.</p>	<p>a) Se han descrito y caracterizado los establecimientos de catering en el entorno de la restauración colectiva.</p> <p>b) Se han identificado y analizado las estructuras organizativas y funcionales básicas de este tipo de empresas.</p> <p>c) Se ha descrito y clasificado el material y el equipamiento que conforma la dotación para el montaje de servicios de catering.</p> <p>d) Se han caracterizado las aplicaciones, normas de uso y mantenimiento de primer nivel de equipos y materiales.</p> <p>e) Se han descrito las operaciones de preparación de montajes, sus fases y las características y peculiaridades de cada una.</p> <p>f) Se han interpretado correctamente las órdenes de servicio o instrucciones recibidas.</p> <p>g) Se han ejecutado las operaciones de aprovisionamiento interno en tiempo y forma.</p> <p>h) Se han preparado y dispuesto los materiales en las zonas de carga de acuerdo a normas y/o protocolos de actuación establecidos i) Se ha realizado la formalización de documentos asociados al acopio y la preparación de montajes.</p> <p>i) Se ha realizado la formalización de documentos asociados al acopio y la preparación de montajes.</p> <p>j) Se han reconocido y aplicado las normas higiénico-sanitarias, de calidad, seguridad laboral y protección ambiental.</p>



<p>RA2.</p> <p>Recepciona mercancías procedentes de servicios de catering, caracterizando los procedimientos de control, clasificación y distribución en las zonas de descarga</p>	<p>a) Se han identificado las zonas de descarga de materiales y equipos procedentes de servicios de catering.</p> <p>b) Se han descrito y caracterizado las operaciones de recepción de mercancías en las zonas de descarga.</p> <p>c) Se han identificado y ubicado materiales, equipos y productos en la zona de descarga para su posterior control y distribución.</p> <p>d) Se ha comprobado el estado de los materiales y equipos y controlado documentalmente todas las incidencias de roturas, deterioros y otros.</p> <p>e) Se ha comprobado el etiquetado de los productos envasados para su traslado al departamento correspondiente.</p> <p>f) Se han trasladado y distribuido los materiales y equipos de las zonas de descarga a las áreas de lavado en tiempo y forma.</p> <p>g) Se han aplicado los métodos de limpieza y orden en las zonas de descarga, según normas y/o protocolos de actuación.</p> <p>h) Se han reconocido y aplicado las normas higiénico-sanitarias, de calidad, seguridad y laboral</p>
--	--

<p>RA3.</p> <p>Limpia materiales y equipos, reconociendo y relacionando las características de la maquinaria específica y los materiales con las operaciones de lavado.</p>	<p>a) Se han descrito y caracterizado las maquinarias específicas para la limpieza de equipos y materiales.</p> <p>b) Se han caracterizado las normas de uso y mantenimiento de primer nivel de maquinaria y equipamiento para el lavado.</p> <p>c) Se han identificado los diversos productos de limpieza para el lavado de materiales, así como las normas y cuidados en su manipulación.</p> <p>d) Se han descrito las diversas operaciones de lavado de materiales y equipos, caracterizando fases y procedimientos.</p> <p>e) Se ha clasificado el material previamente a su lavado en tiempo y forma.</p> <p>f) Se han desarrollado las operaciones de lavado de equipos y materiales según normas y/o protocolos de actuación.</p> <p>g) Se han controlado los resultados finales y evaluado su calidad final conforme a normas o instrucciones preestablecidas.</p> <p>h) Se han dispuesto, distribuido y ubicado los equipos y materiales limpios en las áreas destinadas a su almacenamiento.</p> <p>i) Se ha formalizado la documentación asociada conforme a instrucciones o normas preestablecidas.</p> <p>j) Se han reconocido y aplicado las normas higiénico-sanitarias, de calidad, seguridad laboral y protección ambiental.</p>
---	--

<p>RA4.</p> <p>Aplica protocolos de seguridad e higiene alimentaria, identificando y valorando los peligros asociados a unas prácticas inadecuadas.</p>	<p>a) Se han identificado y clasificado los distintos tipos de residuos generados de acuerdo a su origen, estado y necesidad de reciclaje, depuración o tratamiento.</p> <p>b) Se han descrito las técnicas de recogida, selección, clasificación y eliminación o vertido de residuos.</p> <p>c) Se han identificado los riesgos derivados para la salud por una incorrecta manipulación de los residuos y su posible impacto ambiental.</p> <p>d) Se han descrito los parámetros objeto de control asociados al nivel de limpieza o desinfección requeridos.</p> <p>e) Se han evaluado los peligros asociados a la manipulación de productos de limpieza y desinfección.</p> <p>f) Se han identificado las medidas de higiene personal asociadas a la manipulación de alimentos.</p> <p>g) Se han reconocido las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con las</p> <p>h) Se han clasificado y descrito los principales riesgos y toxiinfecciones de origen alimentario relacionándolas con los agentes causantes</p>
---	---

## MATERIALES Y PRODUCTOS TEXTILES

<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Criterios de Evaluación</b>
<p>RA1. Recepciona materiales y productos textiles, distinguiendo sus propiedades y aplicaciones</p>	<p>a) Se han relacionado las mercancías recibidas con el contenido del albarán.</p> <p>b) Se han diferenciado los materiales (tejidos, laminares, elementos complementarios y otros), en relación con sus características y aplicación.</p> <p>c) Se han clasificado los materiales en función de sus características (tamaño, grosor, defectos y otros) y según su origen y aplicación.</p> <p>d) Se han reconocido los defectos y anomalías más frecuentes, tanto los de origen natural como los derivados de los procesos de fabricación.</p> <p>e) Se han descrito los procesos básicos de producción de materiales y productos textiles.</p> <p>f) Se han descrito las propiedades y características que transmiten los tratamientos a las materias primas (blanqueo, tintura, aprestos y otros).</p> <p>g) Se han interpretado etiquetas normalizadas de composición y manipulación.</p> <p>h) Se ha verificado la coincidencia de las etiquetas con las especificaciones de la ficha técnica del material o producto.</p> <p>i) Se ha empleado tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria</p>

<p>RA2.</p> <p>Recepciona elementos complementarios, relacionando las características de los mismos con sus aplicaciones.</p>	<p>a) Se ha determinado la composición del lote recibido y sus medidas de protección.</p> <p>b) Se ha comprobado que los elementos recibidos se corresponden con los solicitados.</p> <p>c) Se han identificado los elementos de relleno, de refuerzo, de adorno, de sujeción y otros.</p> <p>d) Se han diferenciado los elementos complementarios en relación con sus características y aplicación.</p> <p>e) Se han clasificado los distintos elementos complementarios, empleando la terminología correcta.</p> <p>f) Se ha verificado la coincidencia de las etiquetas con las especificaciones de la ficha técnica del material o producto.</p>
<p>RA3.</p> <p>Almacena los materiales y productos textiles y elementos complementarios, justificando la ubicación y condiciones de almacenamiento de los mismos.</p>	<p>a) Se han agrupado los productos según su origen y aplicación.</p> <p>b) Se han indicado las condiciones básicas de manipulación y conservación de las materias textiles y elementos complementarios.</p> <p>c) Se han identificado los defectos ocurridos como consecuencia de una mala manipulación o almacenado.</p> <p>d) Se han relacionado las condiciones ambientales (temperatura, humedad, luz, ventilación y otras) y procedimiento de colocación en el almacén con la integridad de los productos almacenados.</p> <p>e) Se ha asegurado la trazabilidad de los productos almacenados.</p> <p>f) Se han relacionado los distintos tipos de presentación y embalaje con los requerimientos de almacenaje y transporte.</p> <p>g) Se han indicado las condiciones básicas de almacenamiento y acondicionado de materiales textiles y elementos complementarios.</p> <p>h) Se han respetado y aplicado las medidas de seguridad y prevención de riesgos en el almacén.</p> <p>i) Se ha mantenido el almacén limpio y ordenado en todo momento.</p>

<p>RA4.</p> <p>Controla las existencias del almacén, justificando el almacenaje mínimo.</p>	<p>a) Se ha realizado el inventario de productos existentes en el almacén, elaborando partes de incidencia si fuese necesario.</p> <p>b) Se ha descrito la documentación técnica relacionada con el almacén.</p> <p>c) Se ha relacionado el almacenaje mínimo con el tiempo de aprovisionamiento de los proveedores.</p> <p>d) Se han identificado los tipos de almacenajes así como de inventarios y sus variables.</p> <p>e) Se han señalado los mecanismos que se emplean para asegurar la renovación de almacenajes.</p> <p>f) Se han aplicado herramientas informáticas en el control del almacén.</p> <p>g) Se han registrado las entradas y salidas de existencias, actualizando los archivos correspondientes.</p> <p>h) Se ha elaborado la información asociada al control del almacén con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.</p> <p>i) Se ha valorado la relevancia del control de almacén en el proceso productivo.</p>
---	--

## LAVADO Y SECADO DE ROPA

Resultados de aprendizaje	Criterios de Evaluación
<p style="text-align: center;"><b>RA1.</b></p> <p>Determina el proceso de limpieza, relacionándolo con la naturaleza de las manchas y de los tejidos que hay que limpiar.</p>	<p>a) Se han marcado los materiales con su correspondiente etiquetado.</p> <p>b) Se ha identificado la composición del tejido que hay que limpiar.</p> <p>c) Se han descrito las principales propiedades de las fibras textiles relacionadas con su lavado y secado.</p> <p>d) Se han identificado los tipos de símbolos de conservación de productos textiles.</p> <p>e) Se ha obtenido la información necesaria sobre el artículo a limpiar indicada por el fabricante acerca de la composición del mismo y las condiciones óptimas para su lavado.</p> <p>f) Se han descrito los diferentes programas de lavado y sus características.</p> <p>g) Se ha identificado la naturaleza de los distintos tipos de manchas y su forma de eliminación.</p> <p>h) Se han clasificado las sustancias de predesmanchado.</p> <p>i) Se ha valorado la eficacia de los recursos y la minimización de los residuos a la hora de determinar el proceso de limpieza.</p>
<p style="text-align: center;"><b>RA2.</b></p> <p>Prepara la máquina de lavado acuoso o en seco y de secado, relacionado las variables seleccionadas con las características de los artículos que hay que limpiar.</p>	<p>a) Se han agrupado las prendas de la manera lo más homogénea posible, para optimizar los procesos de lavado acuoso o en seco.</p> <p>b) Se han identificado los dispositivos de las máquinas y sus sistemas de control.</p> <p>c) Se han configurado los parámetros modificables de lavado y secado permitidos por las máquinas, ajustándolos a las condiciones de limpieza de las prendas que hay que tratar.</p> <p>d) Se ha comprobado el estado de limpieza de la máquina antes de iniciar el proceso de lavado y secado.</p> <p>e) Se ha realizado el lubricado, limpieza y mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos y herramientas.</p> <p>f) Se ha llevado a cabo el reglaje y ajuste de los equipos, accesorios y herramientas en función de la operación a ejecutar.</p> <p>g) Se han determinado los elementos fungibles de los equipos y se ha ensayado su montaje y desmontaje.</p> <p>h) Se han aplicado las medidas de prevención de riesgos laborales en la preparación de máquinas</p>

<p>RA3.</p> <p>Opera las máquinas de lavado, valorando la acción de los diferentes productos químicos.</p>	<p>a) Se han identificado los productos químicos de lavado y sus aplicaciones.</p> <p>b) Se han interpretado los símbolos de conservación, manipulación y riesgos en las etiquetas de los productos químicos.</p> <p>c) Se han seguido las normas de seguridad y ambientales en la manipulación de los productos.</p> <p>d) Se han elegido los productos químicos adecuados y su dosificación para cada partida concreta de prendas a tratar.</p> <p>e) Se han aplicado criterios de minimización del consumo de agua, energía y productos químicos.</p> <p>f) Se ha comprobado que el proceso de lavado a máquina está realizándose con normalidad, dentro de la programación efectuada.</p> <p>g) Se ha modificado o detenido en caso de que detecte fallos operativos en la máquina o en el proceso de lavado predeterminado.</p> <p>h) Se ha identificado el impacto ambiental de la operación de lavado.</p> <p>i) Se ha comprobado que la limpieza conseguida en cada una de las prendas cumple con los parámetros de calidad exigibles, separando en su caso las prendas que deben volverse a lavar.</p> <p>j) Se han aplicado las normas de seguridad en el manejo de las máquinas de lavado.</p>
<p>RA4.</p> <p>Opera las máquinas de secado, justificando los parámetros seleccionados.</p>	<p>a) Se ha valorado el escurrido como paso previo al secado.</p> <p>b) Se han identificado los parámetros que hay que controlar en el secado (temperatura, tiempos de inversión y enfriamiento del aire y otros)</p> <p>c) Se han descrito las condiciones de secado más adecuadas para los distintos tipos de artículos textiles.</p> <p>d) Se han descrito los procedimientos de no aceptación de la ropa secada.</p> <p>e) Se ha conseguido el grado de humedad deseado en la ropa, evitando el daño de la ropa.</p> <p>f) Se han aplicado criterios de minimización del consumo de energía.</p> <p>g) Se ha comprobado que el proceso de secado a máquina está realizándose con normalidad aplicando en su caso las correcciones necesarias.</p> <p>h) Se han aplicado las normas de seguridad en el manejo de las máquinas de secado.</p>



**PLANCHADO Y EMBOLSADO DE ROPA**

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
<p>RA1.</p> <p>Prepara las máquinas y equipos para el planchado y acabado de artículos textiles, relacionando las variables seleccionadas con las características de los artículos textiles.</p>	<p>a) Se ha identificado el funcionamiento de las máquinas y sus sistemas de control.</p> <p>b) Se ha comprobado el estado de limpieza de la máquina y/o equipo antes de iniciar el proceso.</p> <p>c) Se han configurado los parámetros ajustables de las máquinas y/o equipos, ajustándolos a las condiciones de las prendas a tratar.</p> <p>d) Se ha realizado el lubricado, limpieza y mantenimiento de primer nivel de las diferentes máquinas de planchado.</p> <p>e) Se ha llevado a cabo el reglaje y ajuste de los equipos, accesorios y herramientas en función de la operación a ejecutar</p> <p>f) Se han determinado los elementos fungibles de los equipos y se ha ensayado su montaje y desmontaje.</p> <p>g) Se han identificado los servicios auxiliares asociados al proceso de planchado, plegado y embolsado</p>
<p>RA2.</p> <p>Plancha artículos textiles, justificando los procedimientos seleccionados.</p>	<p>a) Se ha determinado la máquina o equipo adecuados para llevar a cabo el proceso de planchado (túnel de acabado, plancha, prensa, maniquí y otras).</p> <p>b) Se ha introducido adecuadamente la ropa plana en la máquina de secado-planchado.</p> <p>c) Se ha posicionado adecuadamente la prenda o artículo para su planchado manual o en máquina, conforme a su estructura, medida y forma.</p> <p>d) Se han controlado los parámetros de temperatura, presión del aire, tiempo y velocidad en el proceso de planchado.</p> <p>e) Se ha comprobado que los artículos se han acabado correctamente, separando de la partida aquellos que hay que volver a procesar</p> <p>f) Se han aplicado las normas de seguridad en el manejo de las máquinas de planchado</p>

<p>RA3.</p> <p>Acondiciona los artículos textiles, analizando los parámetros de calidad requeridos.</p>	<p>a) Se ha determinado la máquina o equipo adecuado a utilizar para llevar a cabo el proceso de plegado, empaquetado y/o embolsado.</p> <p>b) Se han configurado los parámetros ajustables de plegado, empaquetado y/o embolsado permitidos por las máquinas y/o equipos, ajustándolos a las condiciones de las prendas que hay que tratar (temperatura, tiempo, velocidad y presión).</p> <p>c) Se ha colocado adecuadamente la prenda o artículo en la máquina conforme a sus condiciones.</p> <p>d) Se ha comprobado que los artículos se han acondicionado correctamente, separando de la partida de aquellos que hay que volver a procesar.</p> <p>e) Se han identificado los tipos y dimensiones de bolsas y material de recubrimiento.</p> <p>f) Se han aplicado las normas de seguridad en el manejo de las máquinas de acondicionado.</p>
<p>RA4.</p> <p>Prepara para su entrega los artículos tratados, reconociendo los parámetros de identificación y de aseguramiento de la trazabilidad.</p>	<p>a) Se han descrito las técnicas de identificación y almacenamiento de artículos textiles.</p> <p>b) Se ha procedido a la identificación y al etiquetado de los artículos tratados.</p> <p>c) Se ha valorado la necesidad de la trazabilidad de los procesos.</p> <p>d) Se han almacenado los artículos procesados en condiciones tales que aseguren su conservación.</p> <p>e) Se han preparado los artículos para su entrega o transporte.</p> <p>f) Se han reconocido los documentos asociados a la entrega de productos.</p> <p>g) Se ha facturado el servicio de acuerdo al presupuesto.</p> <p>h) Se han atendido posibles reclamaciones.</p>

**PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTO**

Resultados de aprendizaje	Criterios de Evaluación
<p>RA1.</p> <p>Clasifica las fórmulas más habituales de establecimientos de alojamiento identificando la estructura y funciones del departamento de pisos.</p>	<p>a) Se han caracterizado las diferentes fórmulas de alojamiento en función del tipo, capacidad, categoría y ubicación del establecimiento y de los servicios prestados.</p> <p>b) Se han descrito organigramas básicos típicos en los establecimientos de alojamiento y las relaciones jerárquicas y de dependencia en éstos.</p> <p>c) Se han diferenciado las zonas que componen el área de pisos, indicando las funciones del departamento y sus características.</p> <p>d) Se han descrito los puestos de trabajo más característicos del área de pisos, enumerando sus principales funciones y las relaciones entre los mismos.</p> <p>e) Se han identificado las relaciones que establece el departamento de pisos con otros departamentos dentro de un establecimiento de alojamiento.</p> <p>f) Se han definido los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo del área de alojamiento.</p> <p>g) Se han planificado los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.</p> <p>h) Se han detallado innovaciones surgidas en el área profesional.</p>
<p>RA2.</p> <p>Aplica las técnicas de aprovisionamiento, control e inventario de existencias del área de pisos relacionándolas con las necesidades del servicio.</p>	<p>a) Se han descrito los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias, precisando la función y los requisitos formales de los documentos generados</p> <p>b) Se han explicado los criterios de clasificación y ubicación de existencias más utilizados.</p> <p>c) Se han descrito y caracterizado los tipos de inventarios más utilizados y relacionado con la finalidad de cada uno de ellos.</p> <p>d) Se han organizado el almacén y office, manteniéndolo ordenado y limpio, controlando el nivel de stock de enseres, ropas y materiales de acuerdo con los procedimientos establecidos.</p> <p>e) Se han realizado y actualizado inventarios de existencias y registros de pérdidas con precisión y claridad de acuerdo con las instrucciones o procedimientos establecidos.</p> <p>f) Se ha interpretado y cumplimentado la documentación necesaria para que el nivel superior jerárquico pueda verificar los resultados de los controles de inventario.</p> <p>g) Se ha realizado el mantenimiento y reposición del almacén, cumpliendo con los stocks prefijados y controlando la caducidad de los productos.</p>

	<p>h) Se ha interpretado y cumplimentado la documentación utilizada para el aprovisionamiento interno del área de pisos.</p> <p>i) Se han comprobado las anomalías detectadas a lo largo del proceso de almacenamiento y se ha realizado la comunicación pertinente y actuado según procedimientos</p> <p>j) Se ha valorado la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.</p>
<p>RA3.</p> <p>Aplica técnicas de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes con los útiles adecuados interpretando información oral y escrita y cumplimentando la documentación requerida.</p>	<p>a) Se han identificado toda clase de pavimentos, elementos textiles, materiales y revestimientos utilizados en los diferentes establecimientos de alojamiento, describiendo las características más importantes de cada uno de ellos.</p> <p>b) Se han identificado los productos de limpieza, mantenimiento y conservación de superficies, desinfectantes, insecticidas y ambientadores, señalando sus principales componentes, la forma correcta de uso y las aplicaciones más habituales.</p> <p>c) Se ha reconocido la lencería y los productos de acogida y “amenities” de uso habitual en establecimientos de alojamiento.</p> <p>d) Se han analizado las órdenes de trabajo y otra documentación para planificar las tareas de limpieza y puesta a punto de espacios y cumplimentado los impresos propios de cada fase de la tarea.</p> <p>e) Se han seleccionado los productos, utensilios y maquinaria necesarios para cada tipo de limpieza así como la técnica que se va a seguir.</p> <p>f) Se han limpiado y montado el carro de limpieza y carro de camarera, efectuando el control de la lencería, productos de limpieza, elementos de uso y productos complementarios.</p> <p>g) Se ha realizado la limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas siguiendo los procesos y métodos prefijados e indicando los puntos clave y de calidad que se deben tener en cuenta.</p> <p>h) Se han descrito los trámites y procesos para la recogida, envío para su limpieza y reposición de la ropa particular de los clientes, pacientes o usuarios en general.</p> <p>i) Se han realizado equipajes a petición de supuestos clientes bajo supervisión.</p> <p>j) Se han preparado habitaciones para supuestos bloqueos por obra y pintura siguiendo instrucciones.</p> <p>k) Se ha detallado el tratamiento de los objetos olvidados por los clientes o usuarios según protocolos</p>

<p>RA4.</p> <p>Utiliza los equipos, máquinas y útiles que conforman la dotación básica del área de pisos relacionando su adecuación a la tarea y su rendimiento óptimo.</p>	<p>a) Se han explicado los tipos, manejo, aplicaciones, mantenimiento y riesgos de los equipos, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.</p> <p>b) Se ha realizado el mantenimiento de uso de las máquinas utilizadas habitualmente para la limpieza de establecimientos de alojamiento: aspiradoras, máquinas de limpieza a vapor, abrillantadoras, enceradoras, pulidoras.</p> <p>c) Se ha efectuado la limpieza de las máquinas, herramientas y utensilios.</p> <p>d) Se han reportado a anomalías de equipos según documentos y procedimientos preestablecidos.</p> <p>e) Se ha asumido el compromiso de mantenimiento y cuidado de las instalaciones y los equipos, y sacado el máximo provecho a los recursos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.</p> <p>f) Se han aplicado las normas de seguridad y prevención en el manejo de las máquinas, utensilios y productos de limpieza</p>
<p>RA 5.</p> <p>Aplica técnicas de limpieza y mantenimiento del mobiliario y elementos decorativos, utilizando los productos y útiles adecuados.</p>	<p>a) Se han identificado los tipos de mobiliario característicos de habitaciones, salones, áreas públicas y jardines más utilizados en establecimientos de alojamiento.</p> <p>b) Se han identificado los elementos decorativos de uso habitual en establecimientos de alojamiento.</p> <p>c) Se han aplicado técnicas de limpieza, mantenimiento y conservación de elementos decorativos y mobiliario, seleccionando los materiales y productos utilizables y la técnica más adecuada en cada caso.</p> <p>d) Se ha realizado el mantenimiento y conservación de plantas de interior, así como composiciones florales y frutales sencillas teniendo en cuenta criterios estéticos, de estacionalidad y las diferentes festividades.</p> <p>e) Se ha asumido el compromiso de mantenimiento y cuidado de las instalaciones y los equipos, y sacado el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.</p> <p>f) Se han seguido los protocolos de calidad durante todo el proceso.</p>

## LAVANDERÍA Y MANTENIMIENTO DE LENCERÍA EN ALOJAMIENTO

Resultados de aprendizaje	Criterios de Evaluación
<p style="text-align: center;">RA1.</p> <p>Describe el departamento de lavandería y lencería del establecimiento de alojamiento relacionando las tareas con cada puesto de trabajo.</p>	<p>a) Se ha descrito la organización de la lavandería en el establecimiento de alojamiento.</p> <p>b) Se han analizado las funciones del área de limpieza de textiles y área de lencería.</p> <p>c) Se ha descrito el sistema de control de las prendas de ropa del hotel incluyendo las relativas a las habitaciones, restaurante y cafetería y uniformes del personal.</p> <p>d) Se ha explicado la dependencia jerárquica del departamento y las relaciones con otros del establecimiento de alojamiento.</p> <p>e) Se han enumerado los puestos de trabajo integrados en el departamento de lavandería y las funciones de cada uno de ellos.</p> <p>f) Se han clasificado los distintos documentos propios del funcionamiento de las áreas de lavandería.</p> <p>g) Se ha valorado la opción de mantener lavanderías centrales en el alojamiento o la opción de subcontrata del servicio.</p>
<p style="text-align: center;">RA2.</p> <p>Efectúa las operaciones de aprovisionamiento interno necesario de productos y utensilios para su utilización en las operaciones de lavado planchado y reparación de ropa para el almacén de lencería, plantas y “offices” del establecimiento de alojamiento siguiendo procedimientos del servicio.</p>	<p>a) Se ha realizado aprovisionamiento interno de productos para lavado, limpieza y planchado de ropa y otros elementos textiles del alojamiento conforme al plan de trabajo.</p> <p>b) Se han distinguido los diferentes tipos de productos por su uso y sus características, manteniendo especial cuidado en aquellos de toxicidad elevada.</p> <p>c) Se ha realizado el almacenaje de productos para el lavado en los lugares apropiados y ubicándolos con racionalidad y cumpliendo la prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas</p> <p>d) Se han cumplimentado los vales u otros documentos de recepción de pedidos.</p> <p>e) Se ha comprobado el stock mínimo del almacén y se han trasladado las necesidades de surtido según procedimientos</p> <p>f) Se ha llevado a cabo el reglaje y ajuste de los equipos, accesorios y herramientas en función de la operación a ejecutar.</p> <p>g) Se han determinado los elementos fungibles de los equipos y se ha ensayado su montaje y desmontaje.</p> <p>h) Se han aplicado las medidas de prevención de riesgos laborales en la preparación de máquinas</p>

<p>RA3.</p> <p>Prepara las ropas para su lavado y planchado, clasificándolas por lotes conforme a instrucciones.</p>	<p>a) Se han distinguido los distintos tipos de ropas y textiles del alojamiento, incluyendo las propias del establecimiento y las correspondientes a clientes.</p> <p>b) Se han identificado y clasificado las ropas y textiles según las características de composición y conservación de las ropas, interpretando su etiquetado.</p> <p>c) Se han descrito las técnicas de selección, recuento y marcado de la ropa atendiendo a tipo de prenda, tejido, fibra y acabado, y a las diferentes dinámicas de trabajo establecidas en función del tipo de establecimiento.</p> <p>d) Se ha identificado la ropa en función del tipo de prenda, tipo de suciedad grado de infección y requerimientos de lavado del etiquetado y relacionado con las técnicas para su eliminación.</p> <p>e) Se han revisado objetos extraños y protegido o retirado fornituras con diferente tratamiento y agrupado las ropas por lotes de tratamiento homogéneo</p> <p>f) Se han identificado y aplicado los diferentes procesos de lavado, escurrido, secado y planchado según características de las prendas a tratar siguiendo las instrucciones.</p> <p>g) Se ha dispuesto la ropa acabada para su entrega en sus correspondientes contenedores según procedimientos.</p>
<p>RA4.</p> <p>Realiza arreglos simples de costura en las ropas y elementos de lencería o decoración textil subsanando defectos que puedan tener para quedar listas para el servicio.</p>	<p>a) Se ha desarrollado el proceso de aprovisionamiento interno de productos del taller de costura de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios.</p> <p>b) Se han explicado los tipos, manejo, limpieza y mantenimiento de uso de las máquinas, útiles y herramientas utilizados habitualmente para cosido de ropa.</p> <p>c) Se ha comprobado el buen funcionamiento y reglaje de las máquinas y de los accesorios que van a ser utilizados para llevar a cabo el proceso de cosido de las ropas.</p> <p>d) Se han seleccionado los materiales y útiles necesarios para arreglos sencillos o retoques de costura a mano o a máquina de ropas u otros textiles del alojamiento.</p> <p>e) Se ha realizado, a mano o a máquina, costuras de unión y dobladillos, cosido de botones y pegado cremalleras, autoadhesivos y otros elementos así como zurcidos y bordados simples.</p> <p>f) Se han confeccionado ropas y elemento textiles sencillos, como picos de cocina, servilletas, delantales o paños.</p> <p>g) Se ha asumido el compromiso de mantenimiento y cuidado de las instalaciones y los equipos y sacado el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.</p>

	<p>h) Se han aplicado las normas de seguridad en el manejo de las máquinas y equipos de costura y reparación de prendas.</p>
<p>RA 5. Desarrolla tareas básicas de control y mantenimiento efectivo del almacén de productos y del almacén de ropas de lencería relacionándolos con las necesidades de los departamentos y la documentación relacionada.</p>	<p>a) Se han explicado los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias, precisando la función y los requisitos formales de los documentos generados.</p> <p>b) Se han explicado los criterios de clasificación y ubicación de existencias más utilizados.</p> <p>c) Se han descrito y caracterizado los tipos de inventarios más utilizados y explicar la finalidad de cada uno de ellos y el stock óptimo y mínimo.</p> <p>d) Se ha realizado el mantenimiento y reposición de productos, utensilios y lencería, en supuestos prácticos debidamente caracterizados cumpliendo con los stocks prefijados y controlando la caducidad de las existencias.</p> <p>e) Se han comunicado las anomalías surgidas y detectadas a lo largo del proceso de almacenamiento y proceder a la retirada de los productos afectados, en supuestos prácticos debidamente caracterizados, siguiendo el protocolo de actuación definido.</p> <p>f) Se ha valorado la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de existencias.</p> <p>g) Se han aplicado las normas de seguridad y prevención en el manejo de maquinaria y productos del almacén de lencería.</p>



Resultados de aprendizaje	Criterios de Evaluación
<p>1. Trabaja en equipo profundizando en las estrategias propias del trabajo cooperativo.</p>	<p>a) Se ha debatido sobre los problemas del trabajo en equipo.                      b) Se han elaborado unas normas para el trabajo por parte de cada equipo.                      c) Se ha trabajado correctamente en equipos formados atendiendo a criterios de heterogeneidad.                      d) Se han asumido con responsabilidad distintos roles para el buen funcionamiento del equipo.                      e) Se ha usado el cuaderno de equipo para realizar el seguimiento del trabajo.                      f) Se han aplicado estrategias para solucionar los conflictos surgidos en el trabajo cooperativo.                      g) Se han realizado trabajos de investigación de forma cooperativa usando estrategias complejas</p>
<p>2. Usa las TIC responsablemente para intercambiar información con sus compañeros y compañeras, como fuente de conocimiento y para la elaboración y presentación del mismo.</p>	<p>a) Se han usado correctamente las herramientas de comunicación social para el trabajo cooperativo con los compañeros y compañeras.                      b) Se han discriminado fuentes fiables de las que no lo son.                      c) Se ha seleccionado la información relevante con sentido crítico.                      d) Se ha usado Internet con autonomía y responsabilidad en la elaboración de trabajos e investigaciones.                      e) Se ha profundizado en el conocimiento de programas de presentación de información (presentaciones, líneas del tiempo, infografías, etc)</p>
<p>3. Estudia y resuelve problemas relacionados con situaciones cotidianas o del perfil profesional, utilizando elementos básicos del lenguaje matemático y sus operaciones y/o herramientas TIC, extrayendo conclusiones y tomando decisiones en función de los resultados.</p>	<p>a) Se han operado números naturales, enteros y decimales, así como fracciones, en la resolución de problemas reales, bien mediante cálculo mental, algoritmos de lápiz y papel o con calculadora, realizando aproximaciones en función del contexto y respetando la jerarquía de las operaciones.                      b) Se ha organizado información y/o datos relativos al entorno profesional en una hoja de cálculo usando las funciones más básicas de la misma: realización de gráficos, aplicación de fórmulas básicas, filtro de datos, importación y exportación de datos.                      c) Se han usado los porcentajes para analizar diferentes situaciones y problemas relacionados con las energías.                      d) Se han concretado propiedades o relaciones de situaciones sencillas mediante expresiones algebraicas.                      e) Se han simplificado expresiones algebraicas sencillas utilizando métodos de desarrollo y factorización.                      f) Se ha conseguido resolver problemas reales de la vida cotidiana en los que se precise el planteamiento y resolución de ecuaciones de primer grado y sistemas de ecuaciones.                      g) Se han resuelto problemas sencillos que requieran el uso de ecuaciones utilizando el método gráficos y las TIC.                      h) Se ha utilizado el vocabulario adecuado para la descripción de situaciones relacionadas con el azar.                      i) Se han aplicado las propiedades de los sucesos y la probabilidad.                      j) Se han resuelto problemas cotidianos mediante cálculos de probabilidad sencillos.</p>

<p>4. Resuelve problemas sencillos de diversa índole, a través de su análisis contrastado y aplicando las fases del método científico.</p>	<p>a) Se han planteado hipótesis sencillas, a partir de observaciones directas o indirectas recopiladas por distintos medios.  b) Se han analizado las diversas hipótesis y se ha emitido una primera aproximación a su explicación.  c) Se han planificado métodos y procedimientos experimentales sencillos de diversa índole para refutar o no su hipótesis.  d) Se ha trabajado en equipo en el planteamiento de la solución.  e) Se han recopilado los resultados de los ensayos de verificación y plasmado en un documento de forma coherente.  f) Se ha defendido el resultado con argumentaciones y pruebas las verificaciones o refutaciones de las hipótesis emitidas.</p>
<p>5. Reconoce las características básicas, anatómicas y fisiológicas, de los órganos y aparatos implicados en las funciones de relación y reproducción, así como algunas de sus alteraciones más frecuentes.</p>	<p>a) Se ha identificado la función de relación como un conjunto de procesos de obtención de información, procesado de la misma y elaboración de una respuesta.  b) Se han reconocido los órganos fundamentales del sistema nervioso, identificando los órganos de los sentidos y su función principal.  c) Se han identificado los factores sociales que repercuten negativamente en la salud como el estrés y el consumo de sustancias adictivas.  d) Se ha diferenciado entre reproducción y sexualidad.  e) Se han reconocido las principales diferencias del aparato reproductor masculino y femenino, identificando la función principal de cada uno.  f) Se han comparado los diferentes métodos anticonceptivos, valorando su eficacia e importancia en la prevención de las enfermedades de transmisión sexual.  g) Se ha valorado la sexualidad propia y de las personas que nos rodean, adquiriendo actitudes de respeto hacia las diferentes opciones.</p>
<p>6. Diferencia la salud de la enfermedad, relacionando los hábitos de vida con las enfermedades más frecuentes, reconociendo los principios básicos de defensa contra las mismas.</p>	<p>a) Se han identificado situaciones de salud y de enfermedad para las personas.  b) Se han descrito los mecanismos encargados de la defensa del organismo.  c) Se han identificado y clasificado las enfermedades infecciosas y no infecciosas más comunes en la población, y reconocido sus causas, la prevención y los tratamientos.  d) Se han relacionado los agentes que causan las enfermedades infecciosas habituales con el contagio producido.  e) Se ha entendido la acción de las vacunas, antibióticos y otras aportaciones de la ciencia médica para el tratamiento y prevención de enfermedades infecciosas.  f) Se ha reconocido el papel que tienen las campañas de vacunación en la prevención de enfermedades infecciosas.  g) Se ha descrito el tipo de donaciones que existen y los problemas que se producen en los trasplantes.  h) Se ha valorado la importancia del empleo de los equipos de protección individualizada en la realización de trabajos prácticos relacionados con el entorno profesional.  i) Se han buscado e interpretado informaciones estadísticas relacionadas con la salud y la enfermedad adoptando una actitud crítica ante las mismas.</p>
<p>7. Reconoce, plantea y analiza situaciones relacionadas con la energía en sus distintas formas y el consumo energético,</p>	<p>a) Se han identificado situaciones de la vida cotidiana en las que queda de manifiesto la intervención de la energía.  b) Se han reconocido diferentes fuentes de energía.  c) Se han analizado diferentes situaciones aplicando la Ley de conservación de la energía y el principio de degradación de la misma.  d) Se han descrito procesos relacionados con el mantenimiento del organismo y de la vida en los que se aprecia claramente el papel de la energía.</p>

<p>valorando las consecuencias del uso de energías renovables y no renovables.</p>	<p>e) Se han relacionado la energía, el calor y la temperatura manejando sus unidades de medida.</p> <p>f) Se han establecido grupos de fuentes de energía renovable y no renovable.</p> <p>g) Se ha debatido de forma argumentada sobre las ventajas e inconvenientes (obtención, transporte y utilización) de las fuentes de energía renovable y no renovable, utilizando las TIC para obtener y presentar la información.</p> <p>h) Se han identificado y manejado las magnitudes físicas básicas a tener en cuenta en el consumo de electricidad en la vida cotidiana.</p> <p>i) Se han analizado los hábitos de consumo y ahorro eléctrico y establecido líneas de mejora en los mismos basándose en la realización de cálculos del gasto de energía en aparatos electrodomésticos y proponiendo soluciones de ahorro justificados con datos.</p> <p>j) Se han clasificado las centrales eléctricas y descrito la transformación energética en las mismas debatiendo las ventajas y desventajas de cada una de ellas.</p> <p>k) Se ha analizado el tratamiento y control de la energía eléctrica, desde su producción hasta su consumo valorando los costes.</p>
<p>8. Aplica técnicas físicas o químicas, utilizando el material necesario, para la realización de prácticas de laboratorio sencillas, midiendo las magnitudes implicadas.</p>	<p>a) Se ha verificado la disponibilidad del material básico utilizado en un laboratorio.</p> <p>b) Se han identificado y medido magnitudes básicas, entre otras, masa, peso, volumen, densidad, temperatura.</p> <p>c) Se ha realizado alguna práctica de laboratorio para identificar algún tipo de biomoléculas presentes en algún material orgánico.</p> <p>d) Se ha descrito la célula y tejidos animales y vegetales mediante su observación a través de instrumentos ópticos.</p> <p>e) Se han elaborado informes de ensayos en los que se incluye el procedimiento seguido, los resultados obtenidos y las conclusiones finales.</p>
<p>9. Reconoce las reacciones químicas que se producen en los procesos biológicos y en la industria argumentando su importancia en la vida cotidiana y describiendo los cambios que se producen.</p>	<p>a) Se han identificado reacciones químicas principales de la vida cotidiana, la naturaleza y la industria.</p> <p>b) Se han descrito las manifestaciones de reacciones químicas.</p> <p>c) Se han descrito los componentes principales de una reacción química y la intervención de la energía en la misma.</p> <p>d) Se han reconocido algunas reacciones químicas tipo, como combustión, oxidación, descomposición, neutralización, síntesis, aeróbica, anaeróbica.</p> <p>e) Se han identificado los componentes y el proceso de reacciones químicas sencillas mediante ensayos de laboratorio.</p> <p>f) Se han elaborado informes utilizando las TIC sobre las industrias más relevantes: alimentarias, cosmética, reciclaje, describiendo de forma sencilla los procesos que tienen lugar en las mismas.</p>
<p>10. Reconoce y analiza críticamente la influencia del desarrollo tecnológico sobre la sociedad y el entorno proponiendo y valorando acciones para la conservación</p>	<p>a) Se ha analizado las implicaciones positivas de un desarrollo sostenible.</p> <p>b) Se han propuesto medidas elementales encaminadas a favorecer el desarrollo sostenible.</p> <p>c) Se han diseñado estrategias básicas para posibilitar el mantenimiento del medioambiente.</p> <p>d) Se ha trabajado en equipo en la identificación de los objetivos para la mejora del medioambiente.</p> <p>e) Se han reconocido los fenómenos de la contaminación atmosférica y los principales agentes causantes de la misma.</p> <p>f) Se ha investigado sobre el fenómeno de la lluvia ácida, sus consecuencias inmediatas y futuras y cómo sería posible evitarla.</p> <p>g) Se ha descrito el efecto invernadero argumentando las causas que lo originan o</p>

del equilibrio medioambiental.	<p>contribuyen y las medidas para su minoración.</p> <p>h) Se ha descrito la problemática que ocasiona la pérdida paulatina de la capa de ozono, las consecuencias para la salud de las personas, el equilibrio de la hidrosfera y las poblaciones.</p>
11. Valora la importancia del agua como base de la vida en la Tierra analizando la repercusión de las diferentes actividades humanas sobre la misma.	<p>a) Se ha reconocido y valorado el papel del agua en la existencia y supervivencia de la vida en el planeta.</p> <p>b) Se han analizado los efectos que tienen para la vida en la Tierra la contaminación y el uso irresponsable de los acuíferos.</p> <p>c) Se han identificado posibles contaminantes en muestras de agua de distinto origen planificado y realizando ensayos de laboratorio.</p>
12. Previene la posibilidad de aparición de enfermedades básicas, utilizando técnicas de mantenimiento y desinfección de los utensilios y aparatos utilizados en las actuaciones derivadas de su profesión.	<p>a) Se han caracterizado los microorganismos y parásitos más comunes que afectan a la piel y al aparato digestivo.</p> <p>b) Se han categorizado los principales agentes causantes de infecciones por contacto con materiales infectados o contaminados.</p> <p>c) Se han reconocido las enfermedades infecciosas y parasitarias más frecuentes que afectan a la piel y al aparato digestivo.</p> <p>d) Se han propuesto formas de prevención de infecciones y parasitosis que afectan a la piel y al aparato digestivo.</p> <p>e) Se han identifica las principales sustancias utilizadas en el procesamiento de los alimentos que pueden actuar como tóxicos.</p> <p>f) Se ha analizado y protocolizado el procedimiento de lavado de las manos antes y después de cualquier manipulación, con objeto de prevenir la transmisión de enfermedades.</p> <p>g) Se han identificado y tipificado distintos tipos de desinfectantes y métodos de esterilización.</p> <p>h) Se han analizado y experimentado diversos procedimientos de desinfección y esterilización.</p>

**FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO**

Resultados de aprendizaje	Criterios de Evaluación
<p>RA1.</p> <p>Realiza la limpieza y puesta a punto de habitaciones y zonas comunes del establecimiento cumpliendo el plan de trabajo asignado y desarrollando los niveles de calidad propios de la empresa</p>	<p>a) Se han analizado las órdenes de trabajo u otra documentación recibida.</p> <p>b) Se ha realizado el acopio de material de trabajo tanto de consumibles como de maquinaria según instrucciones</p> <p>c) Se han realizado los procesos de limpieza y puesta a punto de habitaciones y otros espacios con adecuación a tiempos y normas así como al tipo y categoría de establecimiento.</p> <p>d) Se ha realizado la disposición o mantenimiento de decoraciones básicas en habitaciones y zonas comunes siguiendo pautas dadas.</p> <p>e) Se han realizado otras tareas complementarias como preparación de equipajes o gestión de objetos olvidados según procedimientos.</p> <p>f) Se ha colaborado en el montaje de catering o eventos siguiendo los protocolos y la imagen corporativa del establecimiento.</p> <p>g) Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla y los materiales y maquinaria que emplea mostrando iniciativa y honradez.</p>
<p>RA2.</p> <p>Efectúa las operaciones de limpieza y planchado de artículos textiles, aplicando las técnicas y procedimientos apropiados en cada proceso, para asegurar la calidad de los servicios prestados.</p>	<p>a) Se han preparado y ajustado las máquinas, equipos y herramientas siguiendo los procedimientos establecidos.</p> <p>b) Se ha preparado el tejido y los materiales y productos, de modo apropiado al producto que se va a tratar.</p> <p>c) Se han realizado las operaciones de limpieza y planchado con la calidad mínima exigible, actuando con criterios estéticos.</p> <p>d) Se ha realizado un esfuerzo por cumplir las tareas en los umbrales de tiempo establecidos para ello.</p> <p>e) Se ha comprobado que los productos tratados se ajustan a los parámetros de calidad exigidas en los procesos realizados, antes de comunicar la finalización de la tarea a su responsable inmediato.</p>

<p>RA3.</p> <p>Efectúa arreglos y reparaciones en prendas textiles, preparando y operando los equipos y realiza los autocontroles de calidad establecidos.</p>	<p>a) Se han comprendido las instrucciones para la ejecución de los arreglos y adaptaciones, y las realiza en el orden establecido.</p> <p>b) Se han realizado las operaciones necesarias para la correcta limpieza y preparación de los equipos y útiles.</p> <p>c) Se han ejecutado las operaciones incluidas en el proceso de arreglo o adaptación operando los equipos de forma diestra.</p> <p>d) Se ha conseguido un rendimiento adecuado, tanto en calidad como en tiempo.</p> <p>e) Se han realizado pruebas de autocontrol de calidad del proceso en curso.</p> <p>f) Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla, mostrando iniciativa</p>
<p>RA4.</p> <p>Atiende los requerimientos de los clientes, obteniendo la información necesaria y resolviendo las dudas que puedan surgir en éste.</p>	<p>a) Se ha mantenido una actitud de cordialidad, respeto y discreción con el cliente</p> <p>b) Se ha demostrado interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.</p> <p>c) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</p> <p>d) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>e) Se ha demostrado responsabilidad ante errores y fracasos.</p> <p>f) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables</p>
<p>RA5.</p> <p>Actúa conforme a las normas de prevención y riesgos laborales de la empresa.</p>	<p>a) Se ha cumplido en todo momento la normativa general sobre prevención y seguridad, así como las establecidas por la empresa.</p> <p>b) Se han identificado los factores y situaciones de riesgo que se presentan en su ámbito de actuación en el centro de trabajo.</p> <p>c) Se han adoptado actitudes relacionadas con la actividad para minimizar los riesgos laborales y medioambientales.</p> <p>d) Se ha empleado el equipo de protección individual (EPI) establecido para las distintas operaciones.</p> <p>e) Se han utilizado los dispositivos de protección de las máquinas, equipos e instalaciones en las distintas actividades.</p>

	<p>f) Se ha actuado según el plan de prevención.</p> <p>g) Se ha mantenido la zona de trabajo libre de riesgos, con orden y limpieza.</p> <p>h) Se ha trabajado minimizando el consumo de energía y la generación de residuos.</p>
<p>RA 6.</p> <p>Actúa de forma responsable y se integra en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.</p>	<p>a) Se han ejecutado con diligencia las instrucciones que recibe.</p> <p>b) Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.</p> <p>c) Se ha cumplido con los requerimientos y normas técnicas, demostrando un buen hacer profesional y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable.</p> <p>d) Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto hacia los procedimientos y normas establecidos.</p> <p>e) Se ha organizado el trabajo que realiza de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones.</p> <p>f) Se ha coordinado la actividad que desempeña con el resto del personal, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.</p> <p>g) Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos instituidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados</p> <p>h) Se ha preguntado de manera apropiada la información necesaria o las dudas que pueda tener para el desempeño de sus labores a su responsable inmediato.</p> <p>i) Se ha realizado el trabajo conforme a las indicaciones realizadas por sus superiores, planteando las posibles</p>

