

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<b>Criterios de Evaluación del R.A 1 :</b>	
a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	80%
b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a lasituación de la que se parte.	
c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	
d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	
g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la queintervienen dos interlocutores.	
h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a losdemás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	20%
i) Se ha trasmitido información con claridad, de maneraordenada, estructura clara y precisa.	

<b>Criterios de Evaluación del R.A 2 :</b>	
a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	50%
b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	
c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	
d) Se ha diferenciado entre información y publicidad	
e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	
f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	50%
g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando	
h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	

<b>Criterios de Evaluación del R.A 3:</b>	
a) Se ha transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los servicios solicitados y los tiempos previstos para ello.	60%
b) Se han identificados los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	
c) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en el caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	
e) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.	
d) Se ha valorado la pulcritud y la corrección, tanto en vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente	40%
f) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo	
g) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas	

<b>Criterios de Evaluación del R.A 4:</b>	
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.	100%
b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	
c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita. si éste fuera el caso.	
d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	
e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación	
f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo	

## **METODOLOGÍA**

En el módulo de Atención al Cliente se trabajan algunos contenidos teóricos y, principalmente, prácticos, por lo que las clases serán en los talleres. Y se seguirán las siguientes pautas metodológicas:

- Confrontación de las ideas previas del alumnado (al inicio de cada UT) y tomar conciencia de ellas.
- Introducción de nuevos conceptos, procedimientos y actitudes profesionales.
- Asignación a cada alumnado de tareas y tiempos según las capacidades.
- Empleo de los recursos personales e ingenio.

Cada tema, será explicado detenidamente para conseguir la asimilación de los contenidos. El profesorado realizará una demostración práctica de estos contenidos.

Estos se adquieren y refuerzan, además de las explicaciones, con la realización de actividades de enseñanza y aprendizaje por parte del alumnado. El alumnado las realizará y el profesorado le guiará durante el proceso, además de ofrecerle una corrección, para que se produzca una autoevaluación y un papel activo por parte del alumnado en su proceso de enseñanza- aprendizaje.

Se alcanzarán los objetivos de aprendizaje por asimilación a través de la realización de casos prácticos reales, que propician la autonomía y la iniciativa del alumnado.

Otra parte de los trabajos prácticos se realizan en equipo o individualmente. Por otra parte, la realidad laboral va cambiando, en algunos casos por la aplicación de nuevas tecnologías, en otros por la aparición de nuevas técnicas o herramientas más eficientes, o, simplemente como resultado de la evolución de la sociedad.

Todo ello supone que los profesionales han de disponer de las herramientas para buscar información y datos actualizados, por lo tanto, han de mostrar una actitud positiva hacia las novedades y cambios que, indudablemente, irán encontrando en su vida laboral.

Además, han de tener una base de conocimientos sólida que les permita comprender y realizar una crítica constructiva de esas novedades.

Esta actitud abierta e innovadora puede fomentarse en el aula realizando actividades para informarse sobre las últimas novedades relacionadas con la matemática del módulo.

#### Plan Lector.

El plan lector es el sistema de trabajo y evaluación de la lectura en las distintas materias y módulos de IES Guadalmedina.

Se leerá en clase un proyecto de lectura donde cada profesor de diferentes especialidades, crea una propuesta de ésta con temática multicultural, con sus correspondientes actividades, previas, y posteriores a dicha lectura. La actividad se realizará de forma grupal y a unas horas concretas preestablecidas por el propio centro.

## EVALUACIÓN

### PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Los procedimientos de evaluación que se podrán utilizar son:

**Técnicas:** pruebas prácticas, orales, escritas, trabajos individuales y/o cooperativos.

**Instrumentos:** escalas de observación, listas de control y/o cuaderno del profesorado. Rúbricas evaluables sobre las actividades realizadas.

Se realizarán actividades específicas de evaluación donde cada alumno realizará diferentes pruebas donde el alumno debe superar los criterios de evaluación de cada UD. Estas serán mediante rúbricas.

Se realizarán pruebas escritas y/o actividades evaluables sobre los contenidos del módulo, donde cada día el alumno recibirá una calificación, siendo esta de 0 si el alumno no está en clase o si bien está, pero no la realiza.

Las pruebas que sirven para valorar el aprendizaje del alumnado serán:

-Fichas del alumnado que componen el cuaderno del profesorado, donde aparecen reflejadas las pruebas correspondientes.

-Observación del trabajo de preparación que precede a la comprensión del problema planteado y que conduce a su resolución.

-Capacidad del alumno para buscar varias estrategias de resolución, lo que nos dará una idea de su rapidez de pensamiento y fluidez en el razonamiento.

-Capacidad de elegir una de las soluciones, llegar al resultado final y verificar la solución obtenida.

Pruebas prácticas, orales, escritas, trabajos individuales y/o cooperativos.

-Trabajos en cartulina, individuales y en equipo.

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Se tendrá en cuenta la competencia profesional característica de este título, que constituye la referencia para definir los objetivos generales del Módulo Formativo, así como la madurez del alumnado en relación con las restantes finalidades establecidas y los criterios de evaluación establecidos en la normativa para cada unidad didáctica asociada a un resultado de aprendizaje.

A modo general reseñar que, el alumnado debe alcanzar TODOS los resultados de aprendizaje que se han enumerado para este módulo, para ello deberán superar con al menos un 5 la calificación de cada resultado de aprendizaje. Si el alumnado obtiene una calificación inferior a 5 en alguno de los resultados de aprendizaje, la nota obtenida será la media aritmética de los RA impartidos, nunca siendo esta nota superior a 4.

Para superar el módulo tendrán que tener la parte práctica y la parte teórica superada con un 5, de lo contrario la evaluación no será superior a un 4 teniendo que hacer recuperación de la parte suspensa.

Para la 1ª evaluación se propondrán una serie de pruebas correspondientes a cada RA impartido.

## CRITERIOS DE RECUPERACIÓN

Al ser evaluación continua, se irá avisando al alumnado de sus deficiencias de formación, pudiendo recuperar las mismas mediante actividades relacionadas con los criterios de evaluación y los resultados de aprendizaje no superados en el módulo durante el curso; facilitando la recuperación de los contenidos por evaluación y teniendo en cuenta la capacidad y dificultades del alumnado, para que pueda llegar a conseguir la superación de los contenidos mínimos exigibles. El procedimiento por el cual el alumnado puede recuperar durante el curso las evaluaciones pendientes será mediante la realización de pruebas prácticas y/o escritas sobre los contenidos del módulo objeto de recuperación y la realización de tareas prácticas y actividades con una calificación no superior a cinco.

Se realizará un Plan de recuperación y se informará al alumnado con materia pendiente de evaluaciones anteriores de los objetivos y resultados de aprendizaje no alcanzados y de las actividades que debe realizar para recuperarlas.

Terminada la 2ª Evaluación, podemos encontrar:

Alumnado que debe de recuperar el módulo formativo pues no ha obtenido calificación positiva del curso. Por lo tanto, no podrá realizar las FCT. Para este alumnado, el equipo de profesorado realizará un informe individualizado con las fechas, horas y tipo de exámenes-tareas-trabajos a realizar durante dicho periodo.

El alumnado que haya superado todos los RA de los módulos correspondientes al título decidirá si quiere subir nota durante el mes de junio realizando las tareas asignadas por el profesor.

Para ello, se establece un máximo de 3 horas de faltas justificadas, siendo únicamente justificables las derivadas de enfermedad o accidente del alumnado y/o causas de fuerza mayor.

El alumnado aportará la documentación que justifique debidamente la causa de la asistencia a alguna de las pruebas conllevará la calificación negativa de dicho módulo en la evaluación final.

La convocatoria de los distintos exámenes-tareas-trabajos se le informara al alumnado con antelación, previamente programadas las fechas.

Es importante reseñar que una vez transcurridos los primeros 15 minutos de comienzo de las pruebas mencionadas en el apartado anterior, no se permitirá el acceso al aula y, a todos los efectos, esa prueba se tendrá como no realizada, con lo que ello conlleva (calificación negativa de dicha prueba en la evaluación final).