

CICLO		CURSO	MÓDULO	PROFESOR								
CICLO FORMATIVO GRADO BÁSICO (SA)		1º	ATENCIÓN AL CLIENTE	Diana Jiménez Luque								
PERIODO	DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS	EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN		RESULTADOS DE APRENDIZAJE								
1ª EVALUACIÓN	U.D 1: Comunicación y atención al cliente.	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:</p> <p>Observación directa de la evolución del proceso de aprendizaje: evaluando comportamientos, actitudes y nivel de integración.</p> <p>Realización de trabajos y corrección de tareas: ejercicios, trabajos individuales, trabajos en equipo, trabajos de investigación, etc. con los que se puede evaluar los contenidos, el planteamiento del trabajo, la utilización de la información proporcionada por el profesor, así como la organización de ideas y la claridad de expresión</p> <p>Pruebas prácticas escritas: Las pruebas consistirán en:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Cuestionarios de elección múltiple. a. Cuestionarios de preguntas cortas y casos prácticos. <p>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:</p> <p>Para obtener una calificación positiva en cada evaluación se debe haber obtenido una puntuación igual o superior a 5 en todos los resultados de aprendizaje. La calificación de los resultados de aprendizaje se obtendrá de la media ponderada de las calificaciones obtenidas en los criterios de evaluación asociados a los mismos.</p> <p>La nota final del módulo se obtendrá de la media ponderada de los Resultados de Aprendizaje:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>R.A. 1</th> <th>R.A. 2</th> <th>R.A. 3</th> <th>R.A. 4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>25%</td> <td>25%</td> <td>25%</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table> <p>PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN:</p> <p>La recuperación de materias se hará dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante la realización de trabajos individuales y de grupo, explicaciones del profesor y la realización de pruebas escritas, pero teniendo siempre en cuenta que se trata de evaluación continua y de una formación integral del alumno. En el mes de junio se realizará una prueba para que el alumno recupere los contenidos no superados.</p>		R.A. 1	R.A. 2	R.A. 3	R.A. 4	25%	25%	25%	25%	<p>R.A. 1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.</p> <p>R.A. 2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.</p> <p>R.A. 3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.</p> <p>R.A. 4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</p>
	R.A. 1			R.A. 2	R.A. 3	R.A. 4						
25%	25%	25%	25%									
U.D 2: Venta de productos y servicios.												
2ª EVALUACIÓN	U.D 3: La venta y su desarrollo.	<p>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:</p> <p>Para obtener una calificación positiva en cada evaluación se debe haber obtenido una puntuación igual o superior a 5 en todos los resultados de aprendizaje. La calificación de los resultados de aprendizaje se obtendrá de la media ponderada de las calificaciones obtenidas en los criterios de evaluación asociados a los mismos.</p> <p>La nota final del módulo se obtendrá de la media ponderada de los Resultados de Aprendizaje:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>R.A. 1</th> <th>R.A. 2</th> <th>R.A. 3</th> <th>R.A. 4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>25%</td> <td>25%</td> <td>25%</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table> <p>PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN:</p> <p>La recuperación de materias se hará dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante la realización de trabajos individuales y de grupo, explicaciones del profesor y la realización de pruebas escritas, pero teniendo siempre en cuenta que se trata de evaluación continua y de una formación integral del alumno. En el mes de junio se realizará una prueba para que el alumno recupere los contenidos no superados.</p>		R.A. 1	R.A. 2	R.A. 3	R.A. 4	25%	25%	25%	25%	<p>R.A. 2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.</p> <p>R.A. 3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.</p> <p>R.A. 4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</p>
	R.A. 1			R.A. 2	R.A. 3	R.A. 4						
25%	25%	25%	25%									
U.D 4: Información al cliente (I)												
3ª EVALUACIÓN	U.D. 5: Información al cliente (II)	<p>PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN:</p> <p>La recuperación de materias se hará dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante la realización de trabajos individuales y de grupo, explicaciones del profesor y la realización de pruebas escritas, pero teniendo siempre en cuenta que se trata de evaluación continua y de una formación integral del alumno. En el mes de junio se realizará una prueba para que el alumno recupere los contenidos no superados.</p>		<p>R.A. 4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</p>								
	<p>U.D. 6: Tratamiento de reclamaciones.</p> <p>La distribución de contenidos es orientativa y su desarrollo deberá adaptarse al nivel de asimilación de conocimientos de los alumnos del grupo.</p>											

Nota: Para más información se recomienda consultar la programación didáctica del módulo

Fdo. El profesor

Enterado el Alumno

Alcaudete, Octubre 2022