

PROGRAMACIÓN DOCENTE

Servicios de Atención Comercial

2º CFGM Actividades Comerciales

Curso escolar: 2023/2024

Centro: IES Los Albares

Localidad: Cieza

ÍNDICE	Página
1. REFERENTE LEGAL _____	3
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN _____	4
3. ORGANIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SECUENCIACIÓN DE LOS CONTENIDOS BÁSICOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE _____	7
4. DECISIONES METODOLÓGICAS Y DIDÁCTICAS _____	10
4.1. ORIENTACIONES _____	10
4.2. AGRUPAMIENTOS _____	11
4.3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN _____	12
5. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD _____	13
6. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS _____	13
7. RELACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES PARA EL CURSO ESCOLAR _____	14
8. ELEMENTOS TRANSVERSALES: PREVENCIÓN DE RIESGOS _____	14
9. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO _____	14
9.1. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA ORDINARIA _____	15
9.2. EVALUACIÓN DE ALUMNOS A LOS QUE NO SE LES HA PODIDO REALIZAR LA EVALUACIÓN CONTINUA _____	19
9.3. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA _____	19
9.4. PLAN DE RECUPERACIÓN PARA ALUMNOS CON EL MÓDULO PENDIENTE NO SUPERADO _____	19
10. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE _____	20
11. MEDIDAS PREVISTAS PARA EL FOMENTO DE LA LECTURA Y DE LA MEJORA DE LA EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA _____	22

1. REFERENTE LEGAL

Según el artículo 10 del RD 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la **ordenación del Sistema de Formación Profesional**, el currículo básico de los módulos profesionales incluye los siguientes aspectos:

- a) La denominación y el código identificador.
- b) Los resultados de aprendizaje correspondientes a los elementos de competencia de cada estándar de competencia profesional.
- c) Los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje.
- d) La duración mínima en la modalidad presencial.
- e) El número de créditos ECTS, en caso de responder a un estándar o estándares de competencia de nivel 3.
- f) Los requisitos del personal docente y formador.

El CFGM en Actividades Comerciales se rige por la LOE y la base normativa a partir de la cual se irán desarrollando los elementos de la programación son:

- **Normativa Título:** Real Decreto 1688/2011, de 18 de noviembre, que establece el título de Técnico en Actividades Comerciales y fija sus enseñanzas mínimas.
- **Normativa Currículo:** Orden de 30 de noviembre de 2015, de la Consejería de Educación, Universidades y Empleo por la que se establece el currículo del CFGM en Actividades Comerciales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Tal y como se refleja en el artículo 37 del Decreto n.º 235/2022, de 7 de diciembre, los apartados de la programación docente son, al menos, los siguientes:

- a) Organización, distribución y secuenciación de los contenidos básicos, criterios de evaluación y resultados de aprendizaje del módulo.
- b) Decisiones metodológicas y didácticas.
- c) Medidas de atención a la diversidad.
- d) Materiales y recursos didácticos.
- e) Relación de actividades complementarias y extraescolares para el curso escolar.
- f) Elementos transversales: prevención de riesgos.
- g) Estrategias e instrumentos para la evaluación del aprendizaje del alumnado.
- h) Estrategias e instrumentos para la evaluación del proceso de enseñanza y la práctica docente.
- i) Medidas previstas para el fomento de la lectura y de la mejora de la expresión oral y escrita.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los objetivos del módulo, expresados en términos de Resultados de Aprendizaje, y sus criterios de evaluación, aparecen en el RD 1688/2011, y son los siguientes:

1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.

Unidades de trabajo asociadas: UT1. La actividad comercial de las empresas. UT2. Comunicación presencial en la atención al cliente. UT3. Comunicación no presencial en la atención comercial.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las funciones del departamento de atención al cliente de distintos tipos de empresas y organizaciones.
- b) Se han identificado diferentes tipos de organización del departamento de atención al cliente según características de la empresa u organización.
- c) Se han definido las relaciones del departamento de atención al cliente con el de marketing, el de ventas y otros departamentos de la empresa.
- d) Se han confeccionado organigramas de empresas comerciales, teniendo en cuenta su tamaño, estructura y actividad.
- e) Se han diferenciado las áreas de actividad y acciones del servicio de atención al cliente, teniendo en cuenta la legislación vigente.
- f) Se han identificado las funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.

2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.

Unidades de trabajo asociadas: UT2. Comunicación presencial en la atención al cliente. UT3. Comunicación no presencial en la atención comercial.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y las barreras y dificultades que pueden surgir en el mismo.
- b) Se han identificado los canales de comunicación, interna y externa, de las empresas y organizaciones.
- c) Se han descrito las fases del proceso de información al cliente y las técnicas utilizadas en los diferentes canales de comunicación.
- d) Se ha solicitado la información requerida por el cliente al departamento u organismo competente, a través de distintos canales de comunicación.
- e) Se ha facilitado información a supuestos clientes, utilizando la escucha activa y prestando especial atención a la comunicación no verbal.
- f) Se han mantenido conversaciones telefónicas para informar a supuestos clientes, utilizando actitudes, normas de protocolo y técnicas adecuadas.

- g) Se han redactado escritos de respuesta a solicitudes de información en situaciones de atención al cliente, aplicando las técnicas adecuadas.
- h) Se ha utilizado el correo electrónico y la mensajería instantánea para contestar a las consultas de clientes, respetando las normas de protocolo y adoptando una actitud adecuada.

3. Tramita la documentación de compra de mercaderías, realizando pedidos, controlando albaranes y haciendo efectivas facturas según los procedimientos seguidos habitualmente con proveedores o centrales de compra.

Unidades de trabajo asociadas: UT5. Organización y archivo de la documentación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de la información, tanto manuales como informáticas.
- b) Se han descrito las técnicas más habituales de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes.
- c) Se han clasificado distintos tipos de documentación en materia de atención al cliente/consumidor/usuario.
- d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relativa a los clientes.
- e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas.
- f) Se ha registrado la información relativa a las consultas o solicitudes de los clientes en la herramienta de gestión de las relaciones con clientes.
- g) Se han aplicado métodos para garantizar la integridad de la información y la protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente.

4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.

Unidades de trabajo asociadas: UT1. La actividad comercial de las empresas

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido el concepto del consumidor y usuario, diferenciando los consumidores finales y los industriales.
- b) Se ha identificado la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario.
- c) Se han identificado las instituciones y organismos, públicos y privados, de protección al consumidor y usuario, describiendo sus competencias.
- d) Se ha interpretado la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo.
- e) Se han descrito las fuentes de información que facilitan información fiable en materia de consumo.

5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando

técnicas de comunicación y negociación para su resolución.

Unidades de trabajo asociadas: UT4. Quejas y reclamaciones.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.
- b) Se ha descrito el procedimiento que hay que seguir, así como las fases, la forma y los plazos del proceso de tramitación de las reclamaciones del cliente.
- c) Se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación, de acuerdo con la normativa vigente.
- d) Se ha cumplimentado la documentación necesaria para cursar la reclamación hacia el departamento u organismo competente.
- e) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y reclamaciones, utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad.
- f) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para resolver las reclamaciones del cliente.
- g) Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias.
- h) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral y/o escrita, y/o por medios electrónicos.

6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio.

Unidades de trabajo asociadas: UT6. Control de calidad y mejora del servicio

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los métodos aplicables para evaluar la eficacia del servicio de atención/información al cliente.
- b) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.
- c) Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio de atención al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.
- d) Se han descrito las principales medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.
- e) Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado.
- f) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas.
- g) Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio, utilizando aplicaciones informáticas.
- h) Se han desarrollado las acciones establecidas en el plan de fidelización de clientes, utilizando la información disponible en la herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM).

3. ORGANIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SECUENCIACIÓN DE LOS CONTENIDOS BÁSICOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Primera evaluación

UT 1 La actividad comercial de las empresas		
N.º de sesiones: 9 Desde el 22 de septiembre al 6 de octubre de 2023.		
Competencias profesionales, personales y sociales: j), m), n), ñ), o) y q) del título.		
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos básicos
1	A B C D E F	<ul style="list-style-type: none"> – La atención al cliente en las empresas y organizaciones. – Gestión de las relaciones con clientes. – La identidad corporativa y la imagen de marca. – Servicios de atención al cliente/consumidor/usuario. – El departamento de atención al cliente en las empresas y organizaciones. – Relaciones con otros departamentos de la empresa u organización. – Estructuras organizativas: organigramas. – Tipos de organigramas. – Los contact centers. Funciones que desarrollan en la relación con los clientes. Tipología. Servicios que prestan a las empresas.
4	A B C D E	<ul style="list-style-type: none"> – Concepto de consumidor y usuario. – Consumidores y usuarios finales e industriales. – Derechos del consumidor. – La defensa del consumidor. Normativa legal. – Instituciones públicas de protección al consumidor. Tipología. Competencias. – Entidades privadas de protección al consumidor. Tipología. Competencias.

UT 2 Comunicación presencial en la atención al cliente

N.º de sesiones: 10 Desde el 6 de octubre al 27 de octubre de 2023.		
Competencias profesionales, personales y sociales: j), m), n), ñ), o) y q) del título.		
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos básicos
1	A E	<ul style="list-style-type: none"> – La atención al cliente en las empresas y organizaciones. – Gestión de las relaciones con clientes.
2	A B C D E	<ul style="list-style-type: none"> – La comunicación en la empresa. Información y comunicación. – El proceso de comunicación. – Tipos de comunicación. – Técnicas de comunicación en situaciones de información al cliente. – La empatía. – La asertividad. – La comunicación oral. La comunicación telefónica. La comunicación no verbal. – Comunicación en tiempo real (chat y videoconferencia) y comunicación diferida (foros).

UT 3 Comunicación no presencial en la atención comercial		
N.º de sesiones: 11 Desde el 27 de octubre al 17 de noviembre de 2023.		
Competencias profesionales, personales y sociales: j), m), n), ñ), o) y q) del título.		
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos básicos
1	A E	<ul style="list-style-type: none"> - La atención al cliente en las empresas y organizaciones. - Gestión de las relaciones con clientes.
2	C D F G H	<ul style="list-style-type: none"> – La comunicación en la empresa. Información y comunicación. – El proceso de comunicación. – Tipos de comunicación. – Técnicas de comunicación en situaciones de información al cliente. – La empatía. – La asertividad. – La comunicación escrita. Tipos de cartas comerciales. Comunicaciones formales (instancia, recurso, certificado, declaración y oficio). Informes. Otros documentos escritos. – La comunicación escrita a través de la red (Internet/Intranet).

		<ul style="list-style-type: none"> – El correo electrónico. La mensajería instantánea. – Comunicación en tiempo real (chat y videoconferencia) y comunicación diferida (foros).
--	--	---

UT 4 Quejas y reclamaciones		
N.º de sesiones: 13 Desde el 17 de noviembre al 15 de diciembre de 2023.		
Competencias profesionales, personales y sociales: j), m), n), ñ), o) y q) del título.		
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos básicos
5	A B C D E F G H	<ul style="list-style-type: none"> – Tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo. – Normativa vigente en materia de consumo aplicable a la gestión de reclamaciones y denuncias. – Fases del proceso de tramitación de reclamaciones y denuncias. – Procedimiento de recogida de las reclamaciones. – Proceso de tramitación de las reclamaciones. – Las reclamaciones ante la Administración. – Las técnicas de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones. – Tratamiento al cliente ante las quejas y reclamaciones. La escucha activa. La empatía. La asertividad – La negociación en la resolución de quejas y reclamaciones. – El plan de negociación. Fases: preparación y estrategia, desarrollo y acuerdo. – Técnicas de negociación en las reclamaciones.

Segunda evaluación

UT 5 Organización y archivo de la documentación		
N.º de sesiones: 10 Desde el 10 de enero al 31 de enero de 2024.		
Competencias profesionales, personales y sociales: j), m), n), ñ), o) y q) del título.		

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos básicos
3	A B C D E F G	<ul style="list-style-type: none"> – Técnicas de organización y archivo de documentación. Sistemas de clasificación, catalogación y archivo de documentos. – Tipos de archivos. – Organización de documentos de atención al cliente. – Ficheros de clientes. – Las bases de datos. – Bases de datos documentales. – Herramientas de gestión de las relaciones con clientes (CRM). – Manejo de bases de datos de clientes. – Transmisión de información en la empresa. Elaboración de informes. – Normativa legal en materia de protección de datos.

UT 6 Control de calidad y mejora del servicio

N.º de sesiones: 11 Desde el 2 de febrero al 16 de febrero de 2024.

Competencias profesionales, personales y sociales: j), m), n), ñ), o) y q) del título.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos básicos
6	A B C D E F G H	<ul style="list-style-type: none"> – Incidencias, anomalías y retrasos en el proceso de atención/información al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones. – Tratamiento de las anomalías. – Procedimientos de evaluación y control del servicio de atención al cliente. – Normativa aplicable en la atención al cliente. – Estrategias y técnicas de fidelización de clientes. – Programas de fidelización de clientes

4. DECISIONES METODOLÓGICAS Y DIDÁCTICAS**4.1. ORIENTACIONES**

La metodología es un elemento clave en la programación, de hecho, establecer en el aula la metodología más adecuada es una de las actividades donde más radica la importancia del papel del docente.

El proceso que se ha seguido para diseñar las actividades del aula ha sido: primero se han estudiado los principios psicopedagógicos que existen, a continuación, las estrategias metodológicas que de ellos se derivan, y por último se elaboran las actividades que, en definitiva, son la expresión dinámica de los principios y las estrategias metodológicas.

Los principios psicopedagógicos en los que nos basamos son:

1. Partir del nivel de desarrollo del alumno
2. Construcción de aprendizajes significativos.
3. “Aprender a aprender”.
4. Realizar una metodología activa y participativa.

Estos principios psicopedagógicos que pueden parecer tan teóricos para aplicarlos en un aula se concretan con las estrategias metodológicas. Las que vamos a usar son:

1. Estrategias expositivas. Consiste en la explicación por parte del profesor de un conocimiento, que se realizará al comienzo de cada contenido novedoso, teniendo en cuenta sus conocimientos previos.
2. Estrategias de indagación. El alumno realizará el aprendizaje con el mayor nivel de autonomía posible, guiado por el profesor, mediante el trabajo y la investigación personal.
3. Estrategias prácticas, es decir, realización de actividades prácticas. A destacar, ya que con esta estrategia los alumnos van a alcanzar la competencia profesional.
4. Exposiciones orales de los alumnos. Servirá para que desarrollen la habilidad de comunicarse en público, muy necesario en el mundo laboral, tanto con el paciente como con el resto de compañeros.
5. Utilización de las TIC en la práctica docente. Esta estrategia da un gran protagonismo a las nuevas tecnologías, que no pueden obviarse ya que están muy introducidas en la sociedad.

Y por último, estas estrategias metodológicas se concretan con las actividades. Para diseñar cada una de ellas nos basamos en las bases pedagógicas antes comentadas, para un mejor proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las actividades representan la vida del aula; con ellas pretendo que el alumno asimile los contenidos y consiga los objetivos. Existen distintos tipos según la clasificación de Serafín Antúñez:

- Actividades de introducción y motivación,
- de conocimientos previos,
- de desarrollo, consolidación,
- refuerzo, recuperación, ampliación, evaluación,
- y actividades complementarias y extraescolares.

4.2. AGRUPAMIENTOS

Las interacciones entre los alumnos son un factor muy importante, ya que es imprescindible que aprendan a trabajar en equipo para desarrollar bien este módulo. Existen muchas de posibilidades de agrupación en función del tipo de actividad: individual (para favorecer la reflexión y la práctica sobre los diversos contenidos de forma personalizada), por parejas o en pequeños grupos (coincidiendo con el desarrollo de las actividades y ejercicios prácticos), toda la clase...

Organizaremos a los alumnos en grupo medio (grupo clase), para:

- Exposición del tema por parte del profesor.
- Debates, puesta en común y obtención de conclusiones.
- Realización de seminarios puntuales o visitas de profesionales.
- Soluciones de problemas, acuerdos y desacuerdos.
- Determinar normas.

En otras ocasiones, coincidiendo con el desarrollo de las actividades y ejercicios prácticos, los organizaremos en grupos pequeños (2/4 alumnos) para:

- Favorecer la individualización y aprendizaje significativo.
- Desarrollar actitudes cooperativas.
- Introducir nuevos conceptos de especial dificultad.
- Aclarar información que se ha dado previamente en el grupo medio.
- Desarrollar en el alumno las capacidades de autonomía y responsabilidad.

Y, finalmente, se desarrollarán ejercicios prácticos de carácter individual, que en alguna ocasión serán expuestos en clase al resto de compañeros, para favorecer la reflexión y la práctica sobre los diversos contenidos de forma personalizada, consiguiendo así:

- Afianzar conceptos.
- Comprobar el nivel del alumno.
- Detectar dificultades.
- Desarrollar facultades de exposición oral.

4.3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las TIC tienen un potencial reconocido para apoyar el aprendizaje y la construcción del conocimiento, y permiten presentar contenidos de una manera dinámica y flexible.

Combinar en el aula la enseñanza tradicional con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se convierte en una herramienta imprescindible y clave para llevar a cabo nuestra propuesta de enseñanza.

La Consejería de Educación de la Región de Murcia ha hecho una decidida apuesta en este sentido, poniendo a disposición de los docentes una serie de aplicaciones a través de su página www.educarm.es.

Usaremos la herramienta Google Classroom como herramienta para compartir los contenidos a nuestros alumnos y como un elemento de comunicación con ellos.

Aparte, llevaremos a cabo un uso diario del ordenador, proyector, material de Internet, etc. en el aula.

5. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En primer lugar hay que recordar que en la FP todas las medidas de atención giran en torno a los elementos de acceso ya que debido a la adquisición de las competencias profesionales, no se pueden modificar sustancialmente las capacidades, habilidades y destrezas que nuestro alumnado debe poseer a la finalización del ciclo formativo. Es decir, hablamos de adaptaciones no significativas.

Un aspecto esencial de la estrategia de enseñanza que se persigue es la atención a las diferencias entre los alumnos.

El diseño de las actividades se realizará para que sean accesibles a la diversidad de los alumnos que hay en el grupo, pudiendo estos alcanzar distintos niveles de adquisición o participación, en función de su capacidad.

En previsión de la posible diversidad y variabilidad en nuestros alumnos de la capacidad y grado de asimilación de los distintos tipos de contenidos, se cree necesaria la elaboración y propuesta de actividades de refuerzo a desarrollar por los alumnos que muestren dificultades de aprendizaje, con un especial seguimiento y orientación docente a éstos, y actividades de ampliación o profundización a desarrollar por los alumnos que muestran facilidades de aprendizaje. Todo ello con el fin de dar respuesta adecuada a sus necesidades e interés educativos particulares.

El trabajo en equipo, favoreciendo la relación entre alumnos con más facilidad y alumnos con mayor dificultad puede llegar a ser muy beneficioso si se establece una relación de apoyo mutuo. Por tanto, se va a estimular la concienciación y cooperación del alumnado, creando cultura de trabajo en equipo.

6. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Son los siguientes:

A) Materiales escritos:

- El alumno dispone del libro de texto, que en este módulo es el de Servicios de Atención Comercial de McGraw-Hill.

B) Materiales audiovisuales e informáticos:

- En el aula disponemos de equipos informáticos y cañón de proyección, este último es utilizado por el profesor para la exposición de las unidades de trabajo, así como por los alumnos para la exposición de trabajos.
- El material y los recursos TIC están constituidos por los recursos informáticos de uso general: LibreOffice, navegadores y Adobe Reader.
- Plataforma educativa Google Classroom, donde se suben las diapositivas, tareas, y que sirve como herramienta de comunicación con el profesor.

- Visualización de algunos vídeos relacionados con los contenidos. Lectura de noticias en internet y webs especializadas en los contenidos del módulo.

7. RELACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES PARA EL CURSO ESCOLAR

Las actividades complementarias y extraescolares favorecen el desarrollo de las competencias específicas del área/materia/ámbito, impulsando la utilización de espacios y recursos educativos diversos.

Las actividades complementarias y extraescolares previstas para el módulo en este curso escolar son:

ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA/EXTRAESCOLAR	FECHA	OBSERVACIONES
Charla de profesionales y emprendedores	1º TRIMESTRE	A realizar en el centro.
Visita a diferentes empresas (Estrella de Levante, Ikea, Primafrío, Licor 43)	POR DETERMINAR, según disponibilidad de las empresas.	A realizar fuera del centro.
Visita a centros comerciales (Nueva Condomina, Espacio Mediterráneo, etc)	POR DETERMINAR, según disponibilidad de las empresas.	A realizar fuera del centro.

8. ELEMENTOS TRANSVERSALES: PREVENCIÓN DE RIESGOS

En este módulo se darán nociones de prevención de riesgos laborales de trabajo en oficina, como: buena postura corporal (espalda erguida), posición del ordenador respecto a la altura de los ojos y de las manos, tomar descansos para combatir la fatiga visual, iluminación adecuada, etc.

También se darán nociones de prevención en ambientes de trabajo en tiendas, como: postura al levantar pesos, mantenimiento del espacio de trabajo limpio y ordenado, evitar suelos resbaladizos, tener cuidado al subir a escaleras, etc.

9. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO

9.1. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA ORDINARIA

Dentro del proceso formativo la finalidad de la evaluación es la mejora y la regulación progresiva de las tareas de enseñanza y aprendizaje. Por tanto, es un instrumento para la intervención educativa en función del análisis de los medios utilizados, de la intervención del profesor y de la evolución de cada alumno en relación con los objetivos propuestos. Esto supone contemplar tanto el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje como el grado de los aprendizajes alcanzados por cada alumno en particular.

Para la evaluación y calificación de este módulo profesional se seguirán las siguientes reglas de actuación:

- La evaluación del aprendizaje del alumnado será continua, para lo que es necesario que el alumno/a asista con regularidad a las clases y actividades programadas.
- Los criterios y los procedimientos de evaluación a aplicar deben tener en cuenta las competencias profesionales, personales y sociales del perfil profesional, los resultados de aprendizaje (objetivos) del módulo y la madurez del alumnado.
- La evaluación del aprendizaje se realizará tomando como referencia los resultados de aprendizaje esperados y los criterios de evaluación establecidos.

Los criterios de evaluación establecen el nivel aceptable de consecución del resultado de aprendizaje y, en consecuencia, los mínimos que deben ser alcanzados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La evaluación se entiende como un proceso continuo, sistemático y personalizado, en el que pueden y deben utilizarse técnicas diferentes y no reducirse a actuaciones aisladas ni confundirse con la calificación. En ella, el profesor, siguiendo los procedimientos de evaluación que se establezcan, tendrá que dar una respuesta positiva o negativa sobre la capacidad de cada alumno/a para realizar las actividades relacionadas en cada uno de los criterios de evaluación establecidos en cada unidad.

Para aplicar el proceso de evaluación continua, se requiere la asistencia regular del alumnado, debiendo acreditar un mínimo del 70% de asistencia a clase.

Mediante los instrumentos de evaluación, se pretende obtener información sobre el grado de consecución por parte del alumno de los resultados de aprendizaje y sus criterios de evaluación. De forma general los instrumentos de evaluación a emplear, para obtener dicha información serán:

Para evaluar se utilizarán, de forma general, los siguientes instrumentos:

- Pruebas objetivas escritas, de una UT o varias, según el tipo y dificultad de los contenidos abordados en éstas.
- Resolución de problemas, casos prácticos, ejercicios, tanto de forma individual como en grupo.
- Trabajos en grupo.
- Presentaciones y exposiciones orales.

- Observación directa del trabajo en el aula, la iniciativa, participación en clase e interés hacia el módulo, intervenciones orales, responsabilidad y saber estar en el aula y en las salidas formativas.

Los instrumentos de calificación a aplicar para cada criterio de evaluación en cada unidad de trabajo son los siguientes:

UT 1. La actividad comercial de las empresas					
RA y Criterio de evaluación	Instrumentos de calificación				
	Resolución de ejercicios	Pruebas objetivas	Observación del trabajo en el aula	Trabajos en grupo	Exposición oral
1 A	X	X	X		
1 B	X		X		
1 C	X	X	X		
1 D	X	X	X		
1 E	X	X	X		
1 F	X	X	X		
4 A	X	X	X		
4 B	X		X		
4 C	X		X	X	
4 D	X	X	X		
4 E	X		X		

UT 2. Comunicación presencial en la atención al cliente					
RA y Criterio de evaluación	Instrumentos de calificación				
	Resolución de ejercicios	Pruebas objetivas	Observación del trabajo en el aula	Trabajos en grupo	Exposición oral
1 A	X	X	X		
1 E	X	X	X		

2 A	X		X		
2 B	X	X	X		
2 C	X	X	X	X	
2 D	X		X		
2 E	X		X	X	X

UT 3. Comunicación no presencial en la atención comercial					
RA y Criterio de evaluación	Instrumentos de calificación				
	Resolución de ejercicios	Pruebas objetivas	Observación del trabajo en el aula	Trabajos en grupo	Exposición oral
1 A	X	X	X		
1 E	X	X	X		
2 C	X	X	X	X	
2 D	X		X		
2 F	X		X	X	X
2 G	X	X	X		
2 H	X	X	X		

UT 4. Quejas y reclamaciones					
RA y Criterio de evaluación	Instrumentos de calificación				
	Resolución de ejercicios	Pruebas objetivas	Observación del trabajo en el aula	Trabajos en grupo	Exposición oral
5 A	X	X	X	X	X
5 B	X	X	X		
5 C	X	X	X	X	
5 D	X	X	X		
5 E	X		X	X	X
5 F	X		X	X	X

5 G	X		X		
5 H	X		X		

UT 5. Organización y archivo de la documentación

RA y Criterio de evaluación	Instrumentos de calificación				
	Resolución de ejercicios	Pruebas objetivas	Observación del trabajo en el aula	Trabajos en grupo	Exposición oral
3 A	X	X	X		
3 B	X	X	X		
3 C	X	X	X		
3 D	X		X	X	
3 E	X		X		
3 F	X		X	X	
3 G	X		X		

UT 6. Control de calidad y mejora del servicio

RA y Criterio de evaluación	Instrumentos de calificación				
	Resolución de ejercicios	Pruebas objetivas	Observación del trabajo en el aula	Trabajos en grupo	Exposición oral
6 A	X	X	X		
6 B	X		X		
6 C	X	X	X		
6 D	X	X	X		
6 E	X	X	X		
6 F	X		X		
6 G	X		X		
6 H	X		X		

Respecto a las recuperaciones, el alumno tendrá que recuperar los contenidos pendientes del primer trimestre al comienzo del segundo trimestre. En el segundo trimestre, por motivos obvios de falta de tiempo, el alumno tiene que recuperar en la recuperación final ordinaria.

Si el alumno no recupera los contenidos pendientes en esa primera oportunidad, tendrá que recuperar todos los contenidos de dicho trimestre en la recuperación final ordinaria.

En la evaluación final ordinaria, la calificación final del módulo será la media aritmética de las calificaciones de las dos evaluaciones realizadas, siempre que se hayan aprobado las dos.

9.2. EVALUACIÓN DE ALUMNOS A LOS QUE NO SE LES HA PODIDO REALIZAR LA EVALUACIÓN CONTINUA

La evaluación continua requiere la asistencia a las clases. La pérdida del 30% de las horas totales del módulo, siendo estas 27 horas de un total de 90 horas, implica la pérdida del derecho a la evaluación continua. Esto supone que las notas y trabajos obtenidos antes de la pérdida de la evaluación continua, no serán tenidos en cuenta en ningún caso.

Los alumnos serán avisados con anterioridad del riesgo de pérdida de evaluación continua cuando alcancen un alto porcentaje de faltas, en torno al 15-20%.

El instrumento de evaluación será una prueba única de todos los contenidos del módulo y unas actividades de recuperación, que en conjunto, cubrirán todos los criterios de evaluación y resultados de aprendizaje de la materia.

Esta prueba será realizada en las mismas fechas de la recuperación final ordinaria. Si el alumno no recupera en dicho momento, también tiene la oportunidad de recuperar en la convocatoria extraordinaria.

9.3. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

Los alumnos que no superen la evaluación final ordinaria tendrán derecho a una evaluación extraordinaria.

El instrumento de evaluación será una prueba única de todos los contenidos del módulo y unas actividades de recuperación, que en conjunto, cubrirán todos los criterios de evaluación y resultados de aprendizaje de la materia.

Esta prueba será realizada aproximadamente unas dos semanas después de la recuperación final ordinaria.

9.4. PLAN DE RECUPERACIÓN PARA ALUMNOS CON EL MÓDULO PENDIENTE NO SUPERADO

En el caso de que existan alumnos con el módulo pendiente de cursos anteriores, el profesor/a de dicho módulo aportará una serie de actividades de repaso de los contenidos incluidos en los diferentes trimestres. Así mismo, establecerá una serie de tutorías con dichos alumnos para que estos puedan resolver dudas sobre los contenidos trabajados.

En este curso no hay alumnos con el módulo pendiente.

10. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE

Tiene gran importancia este aspecto en la evaluación, ya que de los resultados del mismo puede derivarse la necesidad de plantear modificaciones en el diseño, organización y distribución de los contenidos y actividades.

Su evaluación corresponde al departamento o familia profesional e incluye los siguientes aspectos:

- a) La validez de la selección, distribución y secuenciación de los resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación, a lo largo del curso.
- b) La idoneidad de la metodología, así como de los materiales curriculares y didácticos empleados.
- c) La validez de las estrategias de evaluación establecidas.

Estos elementos se pueden concretar en aspectos más cercanos a la práctica educativa diaria y a las relaciones o interacciones que en ella se producen:

- a) Respecto a la programación, se tendrá que reflexionar sobre lo programado, y si se ha adaptado esta programación en función de los alumnos, de los resultados de la evaluación inicial y de los documentos de planificación escolar del centro.
- b) Respecto a los alumnos, se valorarán cuáles han sido los aspectos positivos y negativos a nivel relación profesor-alumnado y alumnado entre sí, intentando determinar en la medida de lo posible las posibles causas y estableciendo propuestas de mejora.
- c) Se reflexionará sobre si las actividades programadas han podido ser llevadas a cabo y han tratado de ser adaptadas al alumnado atendiendo a las dificultades surgidas en cada momento.
- d) En relación al equipo educativo, se valorará sobre si la relación con el resto de miembros del equipo y demás miembros del centro ha sido adecuada y de colaboración.

Para realizar esta reflexión se tendrá en cuenta el siguiente cuestionario, que se les pasará a los alumnos y será anónimo:

FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROFESOR A TRAVÉS DEL ALUMNO

PROFESOR/A:

MATERIA/MODULO _____

CURSO: _____

1. ¿Cuál es tu grado de acuerdo para las siguientes afirmaciones sobre el profesor? (Marca con una X).

	0	1	2	3	4	5
Se comunica de forma clara y fácil de entender						
Muestra entusiasmo por el módulo						
Es experto en el módulo que imparte						
Promueve la participación de los alumnos						
Es receptivo y está abierto a nuevas ideas						
Integra teoría y práctica						
Respeto a todos los alumnos						
Está al día de los avances del módulo que imparte						
Posee un conocimiento avanzado del módulo que imparte						
Utiliza ejemplos útiles para explicar el módulo						

2. Puntúa al profesor utilizando una escala del 1 al 5 en cada uno de los siguientes aspectos (1: muy deficiente y el 5: sobresaliente). Marca con una X.

	0	1	2	3	4	5
¿Hace las clases entretenidas a la vez que educativas?						
¿Explica los objetivos del curso de forma clara?						
¿Se prepara las clases?						

3. ¿Cómo valoras las unidades de trabajo y los contenidos dados en el módulo?
Selecciona tantas opciones con una X como consideres oportunas.

Interesantes: Me hacen querer saber más sobre la materia	
Me hacen pensar	
Me permiten ver otros puntos de vista	
Me llevan tiempo, pero merecen la pena	
Ninguno de los anteriores	

4. Pruebas de evaluación y nivel de dificultad. Valora de acuerdo a la enseñanza y aprendizaje recibido. Marca con una X.

	0	1	2	3	4	5
No somos demasiados alumnos por clase para este módulo						
Recomendaría este módulo a otros alumnos						
Los estudiantes tenemos el nivel requerido para dar este módulo						
Las actividades son razonables y apropiadas						
El nivel de dificultad del módulo es el apropiado						
Las pruebas de evaluación y las actividades reflejan aspectos importantes						

5. Temario y libros de texto ¿Estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones?
Marca con una X.

	0	1	2	3	4	5
Los libros de texto son fáciles de entender y están bien escritos						
Los libros de texto y el resto del material empleado son utilizados de forma efectiva						
Los libros de texto son los adecuados para cubrir el temario						
Recomendaría que se siguiera utilizando los mismos libros de texto						

6. Beneficios percibidos ¿Estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones?
Marca con una X.

	0	1	2	3	4	5
El módulo ha aumentado mi interés en la materia						
El módulo ha ayudado a completa mi educación						
En general, el módulo ha cubierto mis expectativas						
Tras terminar este módulo, ha aumentado mi conocimiento sobre la materia						

7. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar este módulo?

11. MEDIDAS PREVISTAS PARA EL FOMENTO DE LA LECTURA Y DE LA MEJORA DE LA EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA

A través de la lectura y análisis de textos relacionados con el módulo, el alumno puede ampliar sus conocimientos (aprendiendo a aprender por sí mismo, principio del aprendizaje constructivista), aclarar dudas planteadas, mejorar el vocabulario relacionado con la materia y mejorar su expresión oral y escrita.

A lo largo del curso se realizará alguna actividad relacionada con la búsqueda de información, análisis de un artículo, etc. Las lecturas versarán sobre artículos de Internet, biografía recomendada, prensa, revistas especializadas, etc.