

# PRESENTACIÓN DEL MÓDULO

## F.P.COMERCIO

2018/19

<b>CICLO</b>	<b>CFGM ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
<b>MÓDULO</b>	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>
<b>GRUPO</b>	<b>2º</b>

## ÍNDICE

1. [CONTEXTUALIZACIÓN.](#)
2. [ORGANIZACIÓN Y METODOLOGÍA](#)
3. [RESULTADOS DE APRENDIZAJE](#)
4. [CONTENIDOS, SECUENCIACIÓN Y TEMPORIZACIÓN](#)
5. [PROCESO DE EVALUACIÓN DEL ALUMNADO Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN](#)
6. [PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN](#)
7. [EVALUACIÓN DEL ALUMNADO CON PÉRDIDA DEL DERECHO A LA EVALUACIÓN CONTINUA.](#)
8. [PLAN DE RECUPERACIÓN DE PENDIENTES.](#)
9. [MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.](#)
10. [NORMAS QUE EL ALUMNO DEBE RESPETAR](#)

## 1 CONTEXTUALIZACIÓN

PROFESOR	ANA EMILIA ROBLES TAPIAADOR
Nº HORAS TOTALES	99
Nº HORAS SEMANALES	5
Nº HORAS PÉRDIDA DERECHO EVAL. CONTINUA	19,8

[Ir a Índice](#)

## 2 ORGANIZACIÓN Y METODOLOGÍA

- Se impartirán 5 horas semanales, el lunes 2 horas, el miércoles 2 horas y el jueves 1 hora, en turno de mañana.
- Se pretende un aprendizaje basado en una metodología activa donde el alumno sea protagonista de su propio proceso de aprendizaje a partir de unos conocimientos previos hasta lograr los resultados de aprendizaje del módulo.
- La metodología a emplear en la impartición de este módulo consiste:

La metodología se basa en breves exposiciones teóricas acerca de técnicas y procedimientos fundamentales, seguidas de supuestos prácticos. Se pretende que los alumnos sean capaces de utilizar las herramientas de consulta y aprendizaje que se proporcionan.

Se pueden plantear diferentes medios para llevar a la práctica los contenidos, pero en este módulo puede resultar mucho más dinámico y ejemplarizante el uso, análisis y estudio de casos prácticos, que doten al módulo de un atractivo para el alumnado y que lo acerquen a la realidad comercial que nos rodea día a día.

- Explicaciones breves y esquemáticas de los contenidos.
- Ejemplificación con casos prácticos.
- Resolución de actividades utilizando diferentes fuentes y recursos bibliográficos y herramientas tecnológicas.
- Hacer hincapié en la importancia de afrontar las actividades consultando y cumpliendo la normativa vigente y las reglas o instrucciones de trabajo facilitadas.
- Utilización de equipos y aplicaciones informáticas.

[Ir a Índice](#)

## 3 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Consultar en Programación.

#### 4 CONTENIDOS, SECUENCIACIÓN Y TEMPORIZACIÓN

U.T	RA	PONDERACIÓN	EVALUACIÓN	Nº SESIONES
UT 1. Desarrollo de actividades de atención/información al cliente.	RA0 1	33%	1ª	12
UT 2. Utilización de técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente.	RA02	34%	1ª	28
UT 3. Organización de la información relativa a la relación con los clientes	RA03	33%	1ª	13
UT 4. Identificación de los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario	RA04	31%	2ª	13
UT 5. Realización de la tramitación de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor	RA05	38%	2ª	18
UT 6. Colaborar en la ejecución del plan de calidad/ mejora del servicio de atención al cliente/consumidor	RA06	31%	2ª	15
<b>TOTAL HORAS</b>				<b>99</b>

La nota de cada evaluación se obtendrá aplicando el porcentaje correspondiente a cada una de las unidades de trabajo que formen parte de dicha evaluación.

La calificación final se obtendrá mediante la media ponderada de las notas de cada uno de los resultados de aprendizaje, siempre que en ninguno de ellos se obtenga una calificación inferior a 5

[Ir a Índice](#)

#### 5 PROCESO DE EVALUACIÓN DE ALUMNADO Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Los criterios de calificación a aplicar serán los siguientes:

El alumno debe superar todos los resultados de aprendizaje alcanzando un mínimo de 5 puntos sobre 10 en cada uno de ellos. Dicha nota se obtendrá como consecuencia de la media ponderada de las distintas unidades de trabajo asociados a cada resultado de aprendizaje.

Los contenidos de cada prueba, actividad, trabajo, etc, se valorarán de acuerdo con los criterios establecidos para cada uno de ellos por el profesor en el aula. Las actividades encomendadas se entregarán en la fecha o momento establecidos. Un retraso de un día supondrá un punto menos en la calificación, y salvo circunstancias extraordinarias no se podrán entregar las pruebas después de dicho momento.

Para aprobar cada una de las pruebas, trabajos y controles que se realicen a lo largo del curso será necesario obtener una calificación mínima de 5.

No presentado a una prueba equivale a un uno. Si es por causa debidamente justificada en el día de su incorporación, la materia de la prueba formará parte de la siguiente.

La calificación final se obtendrá mediante la media ponderada de las notas de cada uno de los resultados de aprendizaje, siempre que en ninguno de ellos se obtenga una calificación inferior a 5.

Cualquier alumno que haya copiado durante la realización de cualquier prueba objetiva, suspenderá el resultado de aprendizaje en la evaluación correspondiente y tendrá que examinarse de dicha prueba objetiva y repetir el resto de actividades asociadas a dicho resultado en la convocatoria ordinaria que se celebra en marzo.

Se perderá el derecho a la evaluación continua cuando el número de faltas sin justificar supere el 20% de las horas totales del módulo (19,8 HORAS). En este supuesto el alumno deberá examinarse en marzo para superar la totalidad de los resultados de aprendizaje del módulo.

[Ir a Índice](#)

## 6 PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN

- El alumnado dispone de 2 convocatorias por curso (ordinaria en marzo y extraordinaria en junio).
- El nº total de convocatorias del módulo es de 4.
- Los resultados de aprendizaje cuya calificación sea inferior a 5 deberán ser recuperados a lo largo del curso mediante la realización de:
  - Prueba objetiva que abarcará exclusivamente las unidades de trabajo no superados al finalizar la evaluación correspondiente. Las evaluaciones suspensas serán objeto de una única recuperación.
  - Nueva presentación de los trabajos propuestos, asociados a las unidades de trabajo no superadas, una semana antes de la fecha de la reunión de evaluación correspondiente.

Este módulo puede ser objeto de recuperación en junio (Extraordinaria). En este caso el alumno realizará una prueba objetiva de los resultados de aprendizaje no superados.

[Ir a Índice](#)

## 7 EVALUACIÓN DEL ALUMNADO CON PÉRDIDA DEL DERECHO A LA EVALUACIÓN CONTINUA

La asistencia a clase es obligatoria y presencial. Se perderá el derecho a la evaluación continua cuando el número de faltas sin justificar supere el 20% de las horas totales del módulo (19,8 HORAS). En este supuesto el alumno deberá realizar en marzo las actividades indicadas para superar la totalidad de los

resultados de aprendizaje del módulo, obteniendo en cada resultado de aprendizaje una calificación mayor o igual a 5.

[Ir a Índice](#)

## 8 PLAN DE RECUPERACIÓN DE PENDIENTES

Para el curso 2018/2019 no existen alumnos pendientes de recuperación del módulo.

### 8.1 CONTENIDOS A RECUPERAR

[Ir a Índice](#)

### 8.2. PLAZOS DE ENTREGA PRÁCTICAS Y PRUEBAS OBJETIVAS

### 8.3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y RECUPERACIÓN

- 

[Ir a Índice](#)

## 9 MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

- Manual del módulo, Servicios de Atención Comercial, editorial Editex.
- Apuntes facilitados por el profesor
- Ordenador y conexión a Internet
- Páginas webs para consultar, descargar o realizar actividades

[Ir a Índice](#)

## 10 NORMAS QUE EL ALUMNO DEBE RESPETAR

- El alumno deberá respetar las normas generales de convivencia establecidas en el centro, así como las del Reglamento de Régimen Interno. En el aula se guardará respeto al profesor y al resto de compañeros, siguiendo las explicaciones y realizando todas las actividades que se planteen. Asimismo, guardará la debida puntualidad y regularidad en la asistencia a clase.
- De no observar esta conducta, el profesor podrá adoptar frente al alumno distintas medidas (parte de amonestaciones, expulsión del aula,...).
- Cada alumno o grupo es responsable de su puesto de trabajo, será encargado de su buen estado, así como el material de aula.
- Solo se permitirá conectarse a Internet cuando el profesor lo estime oportuno y lo indique, y la instalación de software será bajo supervisión del profesor.
- EL INCUMPLIMIENTO DE ESTAS NORMAS SE CONSIDERARÁ COMO FALTA LEVE O GRAVE (SEGÚN PROPONGA EL DEPARTAMENTO DESPUÉS DE ESTUDIAR CADA CASO, CON LAS CONSIGUIENTES MEDIDAS QUE SE ESTIMEN OPORTUNAS).

[Ir a Índice](#)