

PROGRAMACIÓ DIDÀCTICA

IES ELS EVOLS L'ALCÚDIA



<i>Departament</i>	FP Básica
<i>Curs</i>	2024-2025
<i>Mòdul</i>	3005. Atención al cliente
<i>Professor</i>	Julián Sanz

Índex

1.	DADES GENERALS.....	3
2.	OBJECTIUS GENERALS DEL CICLE FORMATIU	3
3.	RESULTATS D'APRENTATGE DEL MÒDUL.....	10
4.	CONTINGUTS	12
5.	SEQÜENCIACIÓ I DISTRIBUCIÓ TEMPORAL DELS CONTINGUTS.....	13
6.	METODOLOGIA DIDÀCTICA	13
7.	PROCEDIMENTS PER A AVALUAR L'APRENTATGE DE L'ALUMNAT	15
8.	CONCRECIÓ DEL REQUISIT D'ASSISTÈNCIA REGULAR A CLASSE PER PART DE L'ALUMNAT	17
9.	CRITERIS DE QUALIFICACIÓ I SISTEMES DE RECUPERACIÓ	18
10.	MATERIALS I RECURSOS DIDÀCTICS	19
11.	ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES I EXTRAESCOLARS PREVISTES.....	20
12.	ATENCIÓ A la DIVERSITAT I INCLUSIÓ EDUCATIVA MESURES NIVELL II	20
13.	COMPETÈNCIES TRANSVERSALS.....	21

1. DADES GENERALS

Adreça: CR. PRIMER DE MAIG S/N

Localitat: ALCÚDIA (L')

Codi postal: 46250

Telèfon: 962980135

Fax: 962980136

Correu electrònic: 46021320@edu.gva.es

URL del centre: <https://portal.edu.gva.es/ieselsevols>

2. OBJECTIUS GENERALS DEL CICLE FORMATIU

La present programació correspon al mòdul **(3005) Atenció al Client**, pertanyent al primer curs dels següents Títols:

- Títol Professional Bàsic en Serveis Comercials de la família professional de Comerç i Màrqueting.
- Títol Professional Bàsic en Serveis Administratius de la família professional d'Administració i Gestió.

Aquests Títols estan organitzats en Mòduls professionals, que són unitats coherents de formació de competència del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals incloses en el títol i que han de ser acreditades i certificades per a obtenir la titulació.

Correspondència amb les unitats de competència:

UC1329_1: Proporcionar atenció i informació operativa, estructurada i *protocolitzada al client.

Per a l'elaboració de la programació d'Atenció al client s'han tingut en compte les següents normes legals:

2.1. Normativa General.

- Llei orgànica 3/2020, de 29 de desembre que modifica la Llei orgànica 2/2006 de 3 de maig (LOE). Aquestes modificacions entren en vigor segons calendari establert en *DF 5a de la Llei 3/2020.
- Llei orgànica 3/2022, de 31 de març d'ordenació i integració de la Formació Professional, que regula un sistema únic i integrat d'FP.
- Decret 135/2014, de 8 d'agost, del Consell, pel qual es regulen els cicles formatius de Formació Professional Bàsica en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.
- Ordre 78/2010 de 27 d'agost, de la Conselleria d'Educació sobre Ordenació i Organització Acadèmica.

- Ordre 79/2010 de 27 d'agost, de la Conselleria d'Educació sobre Avaluació.
- Resolució de 12 de juliol de 2022 del Secretari Autonòmic d'Educació, per la qual cosa es dicten instruccions per a l'organització dels centres que imparteixen ESO i Batxillerat en el curs 2022-2023.
- Resolució de 15 de juliol de 2022, del secretari autonòmic d'Educació i Formació Professional, per la qual es dicten instruccions sobre ordenació acadèmica i d'organització de l'activitat docent per als centres de la Comunitat Valenciana que per al curs 2022-23 imparteixen cicles de Formació Professional de grau bàsic, de grau mitjà i de grau superior i cursos d'especialització. (Resolució d'inici de curs).
- Decret 104/2018, de 27 de juliol, del Consell, pel qual es desenvolupen els principis d'equitat i d'inclusió en el sistema educatiu valencià.
- Ordre 20/2019 de 30 d'abril, de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, per la qual es regula l'organització de la resposta educativa per a la inclusió a l'alumnat en els centres docents sostinguts amb fons públics del sistema educatiu valencià.
- Resolució 24 de juliol de 2019 sobre procediment d'aplicació de l'Ordre 20/2019 de 30 d'abril sobre resposta educativa parell la inclusió de l'alumnat.
- Resolució de 5 de juny de 2018, de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, per la qual es dicten instruccions i orientacions per a actuar en l'acolliment d'alumnat nouvingut, especialment desplaçat, en els centres educatius de la Comunitat Valenciana.

2.2. Normativa específica.

- Reial decret 127/2014, de 28 de febrer, pel qual es regulen aspectes específics de la Formació Professional Bàsica dels ensenyaments de formació professional del sistema educatiu, s'aproven catorze títols professionals bàsics, es fixen els seus currículums bàsics i es modifica el Reial decret 1850/2009, de 4 de desembre, sobre expedició de títols acadèmics i professionals corresponents als ensenyaments establits en la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.
- Decret 185/2014, de 31 d'octubre, del Consell, pel qual s'estableixen vint currículums corresponents als cicles formatius de Formació Professional Bàsica en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

2.3. Títol Professional Bàsic en Serveis Administratius.

Identificació del Títol

El Títol Professional Bàsic en Serveis Administratius queda identificat pels següents elements:

- Denominació: Serveis Administratius.
- Nivell: Formació Professional Bàsica.
- Duració: 2.000 hores.
- Família Professional: Administració i Gestió.
- Referent europeu: CINEMA-3.5.3. (Classificació Internacional Normalitzada de l'Educació).

Competència General del Títol

La formació del mòdul es relaciona amb l'objectiu general del cicle formatiu f) i la competència

professional, personal i social f) del títol. A més, es relaciona amb els objectius t), o), v), w), x), i) i z) i les competències r), s), t), o), v), w) i x) que s'inclouran en aquest mòdul professional de manera coordinada amb la resta dels mòduls professionals.

La competència general del títol consisteix a fer tasques administratives i de gestió bàsiques, amb autonomia amb responsabilitat i iniciativa personal, operant amb la qualitat indicada, observant les normes d'aplicació vigent mediambientals i de seguretat i higiene en el treball i comunicant-se de manera oral i escrita en llengua castellana i, en el seu cas, en la llengua cooficial pròpia així com en alguna llengua estrangera.

Competències del Títol

Les competències professionals, personals, socials i les competències per a l'aprenentatge permanent d'aquest títol són les que es relacionen a continuació:

- a) Recepcionar mercaderies en magatzem registrant les entrades conforme a procediments i manejar-les, transportar-les i situar-les utilitzant carretons automotors o manuals i mitjans de manipulació complementaris.
- b) Realitzar recomptes i inventaris periòdics de mercaderies i mantindre actualitzada la informació en els punts de venda realitzant inventaris i recomptes periòdics, detectant desproveïments i incidències.
- c) Col·locar elements d'animació en punts de venda i disposar productes en els expositors i lineals, seguint instruccions, aplicant criteris comercials i respectant la imatge de l'empresa.
- d) Aplicar tècniques d'empaquetat i presentació atractiva de productes per a facilitar la seua promoció en el punt de venda i transmetre la imatge de l'empresa.
- e) Seleccionar mercaderies o productes, conforme a ordres de treball i embalar i etiquetar unitats de comanda, utilitzant eines de control i pes, així com mitjans d'etiquetatge i embalatge per a preservar la conservació i estabilitat de la comanda fins al seu destí.

- f) Atendre el client, subministrant informació sobre la localització i característiques dels productes, demostrant interès i preocupació per resoldre satisfactoriament les seues necessitats i aplicant, si escau, tècniques protocol·litzades per a la resolució de queixes.
- g) Mantindre l'àrea de treball, el seu mobiliari, vitrines i aparadors nets i amb vista al llarg de la seua activitat.
- h) Preparar equips i aplicacions informàtiques per a dur a terme l'enregistrament, tractament i impressió de dades i textos, assegurant el seu funcionament.
- i) Elaborar documents, utilitzant el llenguatge científic i els recursos gràfics i expositius en funció dels contextos d'aplicació, assegurant la seua confidencialitat, i utilitzant aplicacions informàtiques.
- j) Fer tasques bàsiques d'emmagatzematge i arxiu d'informació i documentació, tant en suport digital com convencional, d'acord amb els protocols establits.
- k) Resoldre problemes predictibles relacionats amb el seu entorn físic, social, personal i productiu, utilitzant el raonament científic i els elements proporcionats per les ciències aplicades i socials.
- l) Actuar de manera saludable en diferents contextos quotidians que afavorisquen el desenvolupament personal i social, analitzant hàbits i influències positives per a la salut humana.
- m) Valorar actuacions encaminades a la conservació del medi ambient diferenciant les conseqüències de les activitats quotidianes que puga afectar l'equilibri d'aquest.
- n) Obtindre i comunicar informació destinada a l'autoaprenentatge i al seu ús en diferents contextos del seu entorn personal, social o professional mitjançant recursos al seu abast i els propis de les tecnologies de la informació i de la comunicació.
- ñ) Actuar amb respecte i sensibilitat cap a la diversitat cultural, el patrimoni historicoartístic i les manifestacions culturals i artístiques, apreciand el seu ús i gaudi com a font d'enriquiment personal

i social.

- o) Comunicar-se amb claredat, precisió i fluïdesa en diferents contextos socials o professionals i per diferents mitjans, canals i suports al seu abast, utilitzant i adequant recursos lingüístics orals i escrits propis de la llengua castellana i, en el seu cas, de la llengua cooficial.
 - p) Comunicar-se en situacions habituals tant laborals com personals i socials utilitzant recursos lingüístics bàsics en llengua estrangera.
 - q) Realitzar explicacions senzilles sobre esdeveniments i fenòmens característics de les societats contemporànies a partir d'informació històrica i geogràfica a la seua disposició.
 - r) Adaptar-se a les noves situacions laborals originades per canvis tecnològics i organitzatius en la seua activitat laboral, utilitzant les ofertes formatives al seu abast i localitzant els recursos mitjançant les tecnologies de la informació i la comunicació.
 - s) Complir les tasques pròpies del seu nivell amb autonomia i responsabilitat, emprant criteris de qualitat i eficiència en el treball assignat i efectuant-lo de manera individual o com a membre d'un equip.
 - t) Comunicar-se eficaçment, respectant l'autonomia i competència de les diferents persones que intervenen en el seu àmbit de treball, contribuint a la qualitat del treball realitzat.
-
- o) Assumir i complir les mesures de prevenció de riscos i seguretat laboral en la realització de les activitats laborals evitant danys personals, laborals i ambientals.
 - v) Complir les normes de qualitat, d'accessibilitat universal i disseny per a tots que afecten la seua activitat professional.
 - w) Actuar amb esperit emprenedor, iniciativa personal i responsabilitat en l'elecció dels procediments de la seua activitat professional.
 - x) Exercir els seus drets i complir amb les obligacions derivades de la seua activitat professional, d'acord amb el que s'estableix en la legislació vigent, participant activament en la vida econòmica, social i cultural.

El currículum d'aquest Títol ha sigut desenvolupat a la Comunitat Valenciana pel DECRET 185/2014, de 31 d'octubre, del Consell, pel qual s'estableixen vint currículums corresponents als cicles formatius de Formació Professional Bàsica en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

3. RESULTATS D'APRENTATGE DEL MÒDUL

Aquest mòdul professional conté la formació associada a la funció d'atenció i servei al client, tant en la informació prèvia com en la postvenda del producte o servei:

- a) Atendre possibles clients, reconeixent les diferents tècniques de comunicació.
- b) Comunicar al possible client les diferents possibilitats del servei, justificant-les des del punt de vista tècnic.
- c) Informar el probable client del servei realitzat, justificant les operacions executades.
- d) Atendre reclamacions de possibles clients, reconeixent el protocol d'actuació.

La formació del mòdul es relaciona amb el següent objectiu general del cicle formatiu i) i la competència professional i) del títol. A més es relaciona amb els objectius s), t), o), v), w), x) e i); i les competències q), r), s), t), o), v) i w) que s'inclouran en aquest mòdul professional de manera coordinada amb la resta de mòduls professionals.

Les línies d'actuació en el procés ensenyament aprenentatge que permeten aconseguir les

competències del mòdul versaran sobre:

- 1) La descripció dels productes que comercialitzen i els serveis que presten empreses tipus.
- 2) La realització d'exercicis d'expressió oral, aplicant les normes bàsiques d'atenció al públic.
- 3) La resolució de situacions estàndard mitjançant exercicis de simulació.

En els Annexos I i IX del Reial decret 127/2014, de 28 de febrer, pel qual es regulen aspectes específics de la Formació Professional Bàsica dels ensenyaments de formació professional del sistema educatiu, s'aproven catorze títols professionals bàsics, s'expressen els objectius del mòdul mesurats en resultats d'aprenentatge. A més, per a mesurar l'assoliment d'aquests objectius s'utilitzaran els corresponents criteris d'avaluació que s'indiquen per a cadascun d'ells.

RA1 Atén posibles clientes, reconeixent les diferents tècniques de comunicació. Criteris d'avaluació:	Centre	Empresa
d) S'ha analitzat el comportament del possible client.	X	
e) S'han adaptat adequadament l'actitud i discurs a la situació de la qual es parteix.	X	
f) S'ha obtingut la informació necessària del possible client.	X	
g) S'ha afavorit la comunicació amb l'ús de les tècniques i actituds apropiades al desenvolupament d'aquesta.	X	
e) S'ha mantingut una conversa, utilitzant les fórmules, lèxic comercial i nexes de comunicació (demanar aclariments, sol·licitar informació, demanar a algú que repetisca i altres).	X	
f) S'ha donat resposta a una pregunta de fàcil solució, utilitzant el lèxic comercial adequat.	X	
g) S'ha expressat un tema prefixat de manera oral davant d'un grup o en una relació de comunicació en la qual intervenen dos interlocutors.	X	
h) S'ha mantingut una actitud conciliadora i sensible als altres, demostrant cordialitat i amabilitat en el tracte.	X	
i) S'ha transmés informació amb claredat, de manera ordenada, estructura clara i precisa.	X	X

RA 2 Comunica al possible client les diferents possibilitats del servei, justificant-les des del punt de vista tècnic. Criteris d'avaluació	Centre	Empresa
a) S'han analitzat les diferents tipologies de públic.	X	
b) S'han diferenciat clients de proveïdors, i aquests del públic en general.	X	X
c) S'ha reconegut la terminologia bàsica de comunicació comercial.	X	
d) S'ha diferenciat entre informació i publicitat.	X	

e) S'han adequat les respostes en funció de les preguntes del públic.S'ha diferenciat entre informació i publicitat.	X	
f) S'ha informat el client de les característiques del servei, especialment de les qualitats esperables.	X	
g) S'ha assessorat el client sobre l'opció més recomanable, quan existeixen diverses possibilitats, informant-lo de les característiques i acabats previsibles de cadascuna d'elles.	X	
h) S'ha sol·licitat al client que comuniqui l'elecció de l'opció triada.	X	

RA 3 S'ha fet lliurament al client dels articles processats, informant dels serveis realitzats en els articles.	Centre	Empresa
a) S'han transmés al client, de manera oportuna, les operacions a dur a terme en els articles entregats i els temps previstos per a això.	X	
b) S'han identificat els documents de lliurament associats al servei o producte.	X	
c) S'ha recollit la conformitat del client amb l'acabat obtingut, prenent nota, en cas contrari, de les seues objeccions, de manera adequada.	X	
d) S'ha valorat la netedat i correcció, tant en el vestir com en la imatge corporal, elements clau en l'atenció al client.	X	X
e) S'ha mantingut en tot moment el respecte cap al client.	X	
f) S'ha intentat la fidelització del client amb el bon resultat del treball.	X	
g) S'ha definit període de garantia i les obligacions legals aparellades.	X	

RA4 Atén reclamacions de possibles clients, reconeixent el protocol d'actuació. Criteris d'avaluació:	Centre	Empresa
a) S'han oferit alternatives al client davant reclamacions fàcilment corregibles, exposant clarament els temps i condicions de les operacions a realitzar, així com del nivell de probabilitat de modificació esperable.	X	
b) S'han reconegut els aspectes principals en els quals incideix la legislació vigent, en relació amb les reclamacions.	X	
c) S'ha subministrat la informació i documentació necessària al client per a la presentació d'una reclamació escrita, si aquest fora el cas.	X	
d) S'han recollit els formularis presentats pel client per a la realització d'una reclamació.	X	
e) S'ha emplenat un full de reclamació.	X	X
f) S'ha compartit informació amb l'equip de treball.	X	

4. CONTINGUTS

S'estableixen en l'Ordre de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la qual s'estableix per a la Comunitat Valenciana el currículum del cicle formatiu corresponent.

Aquesta qualificació comprèn diverses unitats de competència, cobertes pel mòdul professional:

Atenció al client.

Codi: 3005.

Duració: 75 hores.

Atenció al client

- El procés de comunicació: agents i elements que intervenen Barreres i dificultats comunicatives
- Comunicació verbal: emissió i recepció de missatges orals
- Motivació, frustració i mecanismes de defensa. Comunicació no verbal

Venda de productes i serveis

- Actuació del venedor professional Exposició de qualitats de productes i serveis El venedor: aptituds, qualitats i funcions
- El procés de venda: model d'actuació. Relacions amb els lients
- Tècniques de venda

Informació al client

- El client: tipologia
- Atenció personalitzada com a base de la confiança en l'oferta de serveis.
- Fidelització del client
- Necessitats i gustos del client
- Objecions dels clients i el seu tractament Atenció al client i noves tecnologies

Tractament de reclamacions

- Diferències entre queixes, reclamacions i suggeriments Tècniques i procediments
- Utilitzats en la gestió de reclamacions Documents necessaris o proves en una reclamació
- Utilització d'eines informàtiques de gestió de reclamacions
- La protecció del consumidor i usuari a la Unió Europea i a Espanya

5. SEQÜENCIACIÓ I DISTRIBUCIÓ TEMPORAL DELS CONTINGUTS

Aquest mòdul té assignades 75 hores per al seu desenvolupament al llarg del curs i s'impartirà a raó de dues hores setmanals.

1^a AVALUACIÓ UD 1. Es dedicaran a aquesta Unitat ***20horas**

2^a AVALUACIÓ UD 2 i 3 . Es dedicaran 36 hores per a les dos unitats **18h i 18h.**

3^a AVALUACIÓ UD 4. Es dedicaran **19 hores** de treball

6. METODOLOGIA DIDÀCTICA

La metodologia didàctica dels ensenyaments de Formació Professional ha d'integrar els aspectes científics, tecnològics i organitzatius que en cada cas corresponguen, amb la finalitat que l'alumnat adquirisca una visió global dels processos productius propis de l'activitat professional corresponent.

Per a seleccionar el mètode més adequat d'ensenyament hem de conèixer els problemes amb els quals ens enfrontem a l'hora d'ensenyar:

- Absència de motivació positiva i actitud favorable cap als continguts, excepte alumnes/as que provenen del món del treball.
- El caràcter interdisciplinari de la matèria que, a vegades, provoca en els alumnes/as una desorientació, perdent-se la visió d'interrelació del conjunt.
- Dificultat en la classificació de valors i actituds que tendeixen a considerar-se com a mers continguts que han d'ensenyar-se.
- Dificultat per a aconseguir un aprenentatge significatiu, deixant a un costat l'aprenentatge mecànic, al qual estan acostumats.
- En molts casos, els alumnes/as tenen conceptes preconcebuts que no són precisos i que suposen un obstacle major en la comprensió dels nous conceptes que si no els tingueren.

Tot això aconsella utilitzar una àmplia gamma d'estratègies metodològiques en les quals es combinen les de major pes expositiu amb les d'indagació.

La metodologia anterior es durà a terme a través dels següents criteris metodològics:

- El protagonista del procés d'ensenyament-aprenentatge és l'alumne, sent la tasca del professor la d'exercir de guia, intermediador i facilitador d'aprenentatges. D'ací la importància de desenvolupar una metodologia **activa**, participativa, promovent el diàleg i la participació.
- La necessitat de triar **situacions d'aprenentatge suggeridors**, atractives i rellevants per al grup. És fonamental que els estudiants es troben motivats perquè puguin comprometre's de manera activa en el procés d'ensenyament-aprenentatge.
- Continuant amb l'enfocament **constructivista** del procés d'ensenyament-aprenentatge, partirem sempre de la idea prèvia dels alumnes/as per a aconseguir un **aprenentatge significatiu**, que proporcione el relacionar els coneixements i experiències viscudes, amb els nous continguts del mòdul professional. Per a això, començarem cada Unitat didàctica amb un cas pràctic inicial que permeta diagnosticar els coneixements previs de l'alumnat i del qual es recullen les idees prèvies per a poder partir d'elles, adaptar el procés d'ensenyament aprenentatge.
- La finalitat terminal de la Formació Professional és aconseguir la inserció laboral de l'alumnat, per això, considerem essencial la **potenciació de l'aplicació pràctica** dels nous coneixements que permeta a l'alumne verificar la utilitat i l'interés del que va aprenent i, aconseguisca, així, un aprenentatge funcional que li permeta traslladar els aprenentatges adquirits a altres entorns i situacions laborals. Per aquesta raó, s'ha inclòs en totes les Unitats didàctiques com a continguts procedimentals, la resolució d'un gran nombre d'activitats pràctiques que es dissenyaran el més pròxim a la realitat i a l'entorn sociolaboral d'alumne.

- ☒ **La vinculació i contextualització de les activitats** realitzades a l'aula amb el sector propi del títol. Per a això, situarem cada Unitat didàctica en l'entorn més pròxim als mateixos (referències a empreses de la seua localitat i en les quals tindran la possibilitat de desenvolupar la seua Formació en centres de treball, i inserir-se laboralment amb posterioritat.
- ☒ Un procés d'ensenyament que desenvolupe el “aprendre a aprendre”. Un dels objectius bàsics que hem de proposar-nos és que l'alumne “aprenca a aprendre” a l'ésser aquesta una de les capacitats bàsiques que ha de conèixer per a enfrontar-se al mercat laboral (necessitat d'una contínua adaptació als canvis tecnològics, els canvis de funcions, la mobilitat geogràfica o a la inestabilitat en l'ocupació). Per a desenvolupar aquesta capacitat, es plantejaran **activitats que afavorisquen la cerca autònoma d'informació o l'anàlisi autònoma de documentació** de manera individual o en grup.
- ☒ Els principis d'individualització i personalització han de dirigir la labor educativa, tenint en compte l'atenció **a la diversitat** com a element enriquidor d'aqueixa labor. S'atendran els diferents ritmes d'aprenentatge de cada alumne, a través del plantejament d'activitats de reforç o ampliació quan siguem necessàries, així com treballs individuals fora de l'horari lectiu.
- ☒ Per a aplicar d'una manera adequada els criteris metodològics, és fonamental crear a l'aula un **clima de respecte i escolta**. El clima cordial i afectiu de l'aula condiona tot el procés d'ensenyament-aprenentatge. Per això, és essencial treballar una relació de respecte, acceptació i reconeixement entre professor i alumnat. D'altra banda, és important fomentar la confiança, motivació i participació entre ells.
- ☒ Es tindrà present la necessitat d'afavorir **el treball en equip** com a bestreta de la realitat laboral en la qual han d'inserir-se els alumnes/as, i com a mitjà de desenvolupament d'actituds de solidaritat i de participació.
- ☒ Aquest model didàctic proposat ha d'entendre's com un **model obert i flexible**, en el qual cal introduir totes les modificacions que es creguen pertinents i necessàries i que es posen de manifest al llarg del procés d'ensenyament-aprenentatge.

En resum, se seguirà una metodologia **activa i participativa** que facilite la interacció, fomenti la responsabilitat sobre l'aprenentatge, assegure la motivació, afavorisca la modificació o adquisició de noves actituds, possibiliti el desenvolupament d'habilitats i potencie l'avaluació com un procés de retroalimentació contínua.

7. PROCEDIMENTS PER A AVALUAR L'APRENTATGE DE L'ALUMNAT

Farem tres avaluacions al llarg del curs abans d'anar a fer les FCT i estes seràn:

1.- Avaluació contínua: Procediments i instruments que utilitzarà el professorat per a avaluar l'aprenentatge de l'alumnat en el procés d'avaluació contínua.

El model d'avaluació proposat per a aquest mòdul professional es concreta en un conjunt d'accions planificades en uns moments determinats i amb unes finalitats concretes, les característiques de les quals se sintetitzen a continuació:

- **Inicial i diagnòstica:** es durà a terme una avaluació al començament del procés amb la finalitat de detectar els coneixements previs de l'alumnat que facilitaran l'adequació del procés per a l'obtenció d'aprenentatges significatius.
- **Contínua i formativa:** acompanyarà a tot el procés proporcionant-nos informació constant de les mancances i progressos i ens permetrà reorientar i modificar els aspectes que siguen disfuncionals. Per això també la podem definir com a retro alimentadora.
- **Final i sumativa:** al final del procés d'ensenyament-aprenentatge analitzarem els resultats valorant el grau de consecució de les capacitats proposades, entenent l'avaluació com un instrument per a avaluar els assoliments aconseguits per l'alumnat.
- **Criterial:** l'avaluació es realitzarà prenent com a referència els resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació proposats per al mòdul professional.
- **Diferenciada:** entenent aquesta des d'una doble perspectiva, l'avaluació de cadascun dels alumnes i alumnes i l'avaluació emprant procediments i tècniques adaptats a cada tipus de contingut.

Procediments i instruments de qualificació

En funció de la naturalesa del mòdul professional Atenció al Client, a continuació es defineixen els diferents instruments que s'aplicaran per a qualificar:

- **Proves objectives** basades en qüestionaris i resolució de problemes i supòsits pràctics al final de cada avaluació.
- **Activitats individuals** entregades per part de l'alumnat.
 - **Realització de projectes.**
 - **Participació activa en grups de treball.**
 - **Compliment dels terminis de lliurament establits.**
 - **Observació d'actituds en classe:**
 - Participació en la resolució d'exercicis en classe.
 - Participació en debats.
 - Assistència i puntualitat.
 - Respecte cap als companys i professors.
 - Desenvolupament de la capacitat d'anàlisi i el sentit crític.

L'alumne/al fet que no haja superat la matèria per avaluació contínua, podrà optar a la convocatòria ordinària de juny amb la matèria que li quede pendent, podent obtindre una qualificació màxima de 10 punts.

L'alumne/a fet que no supere el mòdul en la prova anterior, podrà presentar-se a la convocatòria extraordinària de juny amb tota la matèria, podent obtindre una qualificació màxima de 8 punts.

2.- Avaluació puntual: Procediments i instruments que s'utilitzaran en el cas de pèrdua del dret a la avaluació contínua, així com en les convocatòries finals i extraordinàries.

Quan es produïska la pèrdua del dret a l'avaluació contínua l'alumnat haurà de ser avaluat de manera puntual a través d'una prova o examen presencial que coincidirà en el moment, amb l'examen de la

convocatòria ordinària o en extraordinària, si no superara aquesta; i tenint en compte, en tot cas, els criteris de qualificació indicats en l'apartat 9.

Tal com s'ha dit anteriorment, l'alumne/al fet que no haja superat la matèria per avaluació contínua (sense prèvia pèrdua del dret), podrà optar a la convocatòria ordinària de juny amb la matèria que li quede pendent, podent obtindre una qualificació màxima de 10 punts.

L'alumne/al fet que no supere el mòdul en la prova anterior, podrà presentar-se a la convocatòria extraordinària de juny amb tota la matèria, podent obtindre una qualificació màxima de 10 punts.

8. CONCRECIÓ DEL REQUISIT D'ASSISTÈNCIA REGULAR A CLASSE PER PART DE L'ALUMNAT.

L'alumnat perd el dret a l'avaluació contínua en cada mòdul quan supera un 15% de faltes d'assistència a classe, tant justificades com no, en els grups presencials.

Per tant, l'alumnat perdrà el dret a l'avaluació contínua quan abast 4 faltes en un trimestre. En aquest últim cas l'alumnat haurà de presentar-se al procés d'avaluació puntual final dels trimestres en els quals haja perdut el dret a la avaluació contínua.

El càlcul del percentatge es realitza sobre les sessions que realment han sigut impartides pel professorat en l'espai de temps que la present programació determine (un trimestre o un curs). En el cas que una sessió incloga més d'una hora consecutiva, la falta es computa sobre cada hora.

S'estarà al que es disposa en la Resolució d'inici de curs, així com a l'acord de la *COCOPE de 2018, pel qual, la temporalitat per a l'aplicació de la pèrdua del dret a avaluació contínua podrà ser de caràcter anual o ben trimestral, tal com s'estableix en la capçalera d'aquest apartat. En aquest mòdul professional, l'alumnat perdrà el dret a l'avaluació contínua quan abast el 15% de faltes en el trimestre (estaran permeses com a màxim 4 faltes en un trimestre), quedant l'opció de la convocatòria ordinària i extraordinària. D'acord amb el que es disposa en l'article 10 de la Resolució d'inici de curs, es produirà l'anul·lació de la matrícula per inassistència en els següents casos quan: - L'alumnat supere 10 dies lectius consecutius no justificats. - Des de l'inici de curs escolar fins a la finalització del mes d'octubre, la direcció del centre, a proposta del tutor o la tutora del grup, l'alumnat acumule el nombre de faltes d'assistència injustificades, o amb justificació improcedent igual o superior al 15%. No es considera falta el retard, sempre que siga per motius de força major. No es considera falta l'abandó de l'aula, sempre que siga per motius de força major.

9. CRITERIS DE QUALIFICACIÓ I SISTEMES DE RECUPERACIÓ

1. Proves objectives (exàmens) 50% de la nota

- Es realitzarà almenys una prova escrita per avaluació, tenint en compte que l'examen es valorarà sobre 10 punts i es ponderarà al 50%.
- Per a fer mitjana amb altres exàmens i amb la nota obtinguda en les activitats de consolidació la qualificació mínima serà de 3 punts.

2. Realització d'activitats de consolidació 30% de la nota

- L'elaboració de les activitats individuals i la realització dels projectes es valoraran *sobre 10 punts i es ponderaran al 30%.
- Es valorarà que no siguin copiats i que el contingut siga correcte i suficient. A més, es tindrà en compte l'aprofitament de les activitats extraescolars.
- Per a fer mitjana amb la/s proves escrites s'hauran d'entregar TOTES les activitats dins del termini establert.

3. Assistència, puntualitat i actituds (interés, comportament i participació) 20% de la nota

Es desglossarà de la següent manera:

- Assistència i puntualitat de l'alumnat (10%): es valorarà entre 0 i 1 punt. Per cada falta es restarà 0,1 punts, tenint un aspecte negatiu cadascun dels retards que acumule el discent que restarà 0,2 punts.
- Puntualitat en el lliurament de treballs (5%): responsabilitat, neteja reflectida en els treballs, organització, ordre, etc.
- Actitud, participació i comportament (5%): es valorarà entre 0 i 0,5 punts. Es tindrà en compte:
 - La participació de l'alumnat en classe valorant les seues intervencions, l'interés demostrat cap al mòdul, així com, el comportament adequat a l'aula amb els seus companys, professors/as i amb el material del centre.
 - A causa de la importància de la comunicació escrita en aquest mòdul, les faltes d'ortografia, així com, les expressions no apropiades i l'ús del llenguatge seran penalitzats.

NOTA DE L'AVALUACIÓ.

- La nota de l'avaluació s'obindrà de la suma de les notes ponderades obtingudes en cadascun dels apartats anteriors.
- Perquè la nota de cada avaluació pugua fer mitjana amb la de les altres avaluacions la qualificació mínima exigida serà de 5 punts.

NOTA FINAL

- La nota final s'obindrà calculant la mitjana aritmètica de les notes obtingudes en cadascuna de les tres avaluacions.
- Per a superar el mòdul la qualificació mínima exigida serà de 5 punts.

CRITERIS DE RECUPERACIÓ PER A ALUMNES/AS QUE NO SUPEREN LA MATÈRIA PER AVALUACIÓ CONTÍNUA.

- Per a recuperar la 1a, 2a i 3a avaluació es realitzarà un examen de recuperació en la convocatòria ordinària després de finalitzar el curs.
- L'alumne/a se presentarà a aquest examen només amb la matèria de les avaluacions que tinga arracades.
- Per a presentar-se serà necessari haver realitzat i entregat les activitats de consolidació corresponents a les avaluacions pendents, així com les activitats proposades en el pla de recuperació. Aquestes activitats es valoraran sobre 10 punts i suposaran el 50% de la nota.
- L'examen es valorarà sobre 10 punts i suposarà el 50% de la nota (Per a fer mitjana amb les activitats s'haurà de traure almenys un 5 en l'examen).
- Per a superar el mòdul la qualificació mínima exigida serà de 5 punts.
- Si l'alumne o alumna no recupera els continguts pendents en la convocatòria ordinària, deurà examinar-se en la convocatòria extraordinària de la totalitat del contingut del mòdul, sent les condicions i els criteris de qualificació els mateixos que s'han definit per a la convocatòria ordinària.

AVALUACIÓ PUNTUAL

Quan es produïska la pèrdua del dret a l'avaluació contínua l'alumnat haurà de ser avaluat de manera puntual a través d'una prova o examen presencial que coincidirà en el moment, amb l'examen de la convocatòria ordinària o en extraordinària, si no superara aquesta.

Les condicions i els criteris de qualificació per a la convocatòria ordinària i convocatòria extraordinària seran els mateixos que s'han definit per a la convocatòria ordinària i extraordinària en l'apartat anterior.

TRACTAMENT DE L'ALUMNAT QUE FALTA EL DIA DE L'EXAMEN.

Podrà presentar-se a examen el dia de la recuperació en la convocatòria ordinària i/o extraordinària i se li aplicaran els mateixos criteris de recuperació que per a l'alumnat que no haja superat la matèria per avaluació contínua.

10. MATERIALS I RECURSOS DIDÀCTICS

- Existeixen llibres de text a utilitzar en el mòdul:

Títol: Atenció al Client

Autor: Maria Palomo Martínez

Editorial: Ediciones Paraninfo, S.A 2ª Edició

ISBN: 978-84-1366-124-7

- Apunts i material que passarà el professorat
- Fitxes de treball
- Pizarra digital

11. ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES I EXTRAESCOLARS PREVISTES

Es desenvoluparan les activitats programades pel departament d'Administració i Gestió com diferents visites: Mercat Municipal, València, Empreses de la localitat, rutes de senderisme

12. ATENCIÓ A LA DIVERSITAT I INCLUSIÓ EDUCATIVA MESURES NIVELL II

Està dirigit a tot l'alumnat del grup-classe. Ho constitueixen les mesures generals programades per a un grup-classe que impliquen suports ordinaris. Les mesures en aquest nivell inclouen el disseny i aplicació de programacions didàctiques que donen resposta a la diversitat de tot l'alumnat del grup, incloent-hi les activitats d'ampliació i reforç per al desenvolupament competencial i la prevenció de dificultats d'aprenentatge, així com actuacions transversals que fomenten la igualtat, la convivència, la salut i el benestar.

Mesures concretes de Nivell II que es preveuen aplicar en el desenvolupament d'aquesta programació didàctica:

- Aprenentatges relacionats amb el context sociocultural i l'entorn del centre basats en l'Aprenentatge Servei (APS).
- Planificació personalitzada d'activitats d'ampliació i reforç.
- Ensenyament d'habilitats, comportaments i actituds que desenvolupen la implicació personal de l'alumnat (lideratge positiu i iniciativa; autoconfiança i fortaleses personals; identificació, expressió i autoregulació d'emocions i sentiments; habilitats de comunicació interpersonal i resolució dialogada de conflictes).
- Disseny de procediments i instruments d'avaluació variats ajustats a les característiques de l'alumnat.
- Tertúlies dialògiques.
- Disseny Universal d'Aprenentatge (DUA).
- Col·laboració i aprenentatge cooperatiu.
- Creació d'ambients d'aprenentatge.
- Metodologies, la interacció i la cooperació: Aprenentatge Basat en projectes (ABP), Aprenentatge basat en Reptes (ABR), etc.
- Desenvolupament de competències clau de tot l'alumnat del grup-classe.

13. COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

Tal com estableix la Llei orgànica 3/2022, de 31 de març, d'ordenació i integració de la Formació Professional en el seu article 13, *tot currículum de la FP tindrà per objectiu facilitar el desenvolupament formatiu professional de les persones, promovent la seua formació integral, contribuint al desenvolupament de la seua personalitat en totes les seues dimensions, així com a l'enfortiment econòmic del país, del teixit productiu i el seu posicionament en la nova economia, a partir de la qualificació de la població activa i de la satisfacció de les seues necessitats formatives a mesura que es produeixen.*

A tal fi haurà d'incorporar continguts culturals, científics, tecnològics i organitzatius, així com continguts vinculats a la digitalització, la defensa de la propietat intel·lectual i industrial, la sostenibilitat, la innovació i investigació aplicada, l'emprenedoria, la versatilitat tecnològica, les habilitats per a la gestió de la carrera professional, les relacions laborals, la prevenció de riscos laborals i mediambientals, la responsabilitat professional, les habilitats interpersonals, els valors cívics, la participació ciutadana i la igualtat efectiva entre homes i dones.

La introducció de manera transversal d'aquests continguts es realitza mitjançant el desenvolupament d'habilitats i l'aprenentatge de competències que "impregnen" el currículum orientant les activitats d'aula entorn de determinades competències, que són considerades necessàries per a la realització i desenvolupament personal, per a participar activament en la societat o millorar l'ocupabilitat.

Aquestes competències estan enfocades en el desenvolupament d'habilitats personals i professionals i es despleguen des de diferents àmbits.

1. Orientació educativa i professional
El professorat ha d'incorporar i desenvolupar projectes i activitats que afavorisquen el desenvolupament integral i la presa de decisions personals, acadèmiques i professionals lliures de biaixos de gènere i de prejudicis de qualsevol tipus, així com l'adquisició de les competències necessàries per a la gestió del projecte de vida i, posteriorment, de la carrera professional.
2. Igualtat i Convivència
La promoció de la igualtat, la coeducació, la diversitat sexual, de gènere i familiar, la convivència, la comunicació no violenta, la prevenció de conflictes i la gestió i resolució pacífica d'aquests seran eixos fonamentals en el disseny d'unitats didàctiques.
3. Inclusió i atenció a la diversitat
Tot l'alumnat ha de poder aconseguir el major nivell de desenvolupament de les competències per a la vida. La diversitat serà la base de l'actuació del professorat i garantirà que tots i totes, tinguen accés a una educació de qualitat amb igualtat d'oportunitats, justa i equitativa.
4. FP Sostenible
L'FP ha d'entendre's com un instrument per a l'enfortiment i sostenibilitat de l'economia que satisfaga les competències demandades pel món laboral. La lluita contra el canvi climàtic des de l'àmbit laboral i la promoció d'una cultura de sostenibilitat (educació ambiental; oci i turisme sostenible; consultoria en estalvi i eficiència energètica) són competències que han de desenvolupar-se a l'aula.
5. Digitalització
La incorporació de la digitalització en la societat en general i en el conjunt dels sistemes productius o de prestació de serveis en particular, planteja nous reptes per a la formació professional que ha de donar resposta a les noves demandes del mercat laboral. Per tant, la competència digital ha de regir en el disseny d'activitats d'aula.
6. Investigació i innovació aplicades
Les accions d'innovació aplicada i d'experimentació i investigació relacionades amb les famílies professionals i amb el sector productiu de cada cicle formatiu són necessàries per al desenvolupament d'iniciatives i projectes estratègics que permeten donar resposta a les demandes actuals i futures del sistema productiu. El plantejament de reptes col·laboratius i projectes interdisciplinaris contextualitzats contribueixen a aquesta finalitat.
7. Emprenedoria
El treball de la competència emprenedora a l'aula des de diferents perspectives permet poder dur a terme projectes emprenedors d'acord amb el perfil professional dels CCFF que s'imparteixen en el centre.

14. INDICADORS D'ASSOLIMENT DE LA PRÀCTICADOCENT

Procediments d'avaluació i criteris de qualificació. Coordinació equip educatiu.

Recursos didàctics.

Metodologia.

Consultar la Memòria Final del Mòdul.

ANNEX I

ASPECTES PARTICULARS INDICADORS D'ASSOLIMENT DE LA PRÀCTICA DOCENT

Aspectes concrets de la present programació que seran aplicats de manera diferent per determinat professorat.

Professorat:

Justificació de la discrepància:

Professorat:

Justificació de la discrepància:

Professorat:

Justificació de la discrepància:

Professorat:

Justificació de la discrepància:

Professorat:

Justificació de la discrepància:

Professorat:

Justificació de la discrepància:

Professorat:

Justificació de la discrepància:

ANNEX II.a CONFIRMACIÓ DE PUBLICACIÓ PER PART DEL PROFESSORAT

Professor/a: _____

Grup: FPB1C, FPB1A

Mòdul: 3005. Atención al cliente

D'una part, el/la docent: _____

D'acord amb la normativa vigent, faig constar que he entregat una còpia impresa a la delegació de l'alumnat, o he fet públic a través de la plataforma informàtica, almenys els següents apartats de la programació:

- RESULTATS D'APRENTATGE DEL MÒDUL
- CONTINGUTS
- PROCEDIMENT PER A AVALUAR L'APRENTATGE DE L'ALUMNE
- CONCRECIÓ DEL REQUISIT D'ASSISTÈNCIA REGULAR A CLASSE PER PART DE L'ALUMNAT
- CRITERIS DE QUALIFICACIÓ I SISTEMES DE RECUPERACIÓ

D'una altra, la delegació de l'alumnat:

Com a delegat/a del grup, confirme que el docent que figura en la capçalera d'aquest imprès ha fet pública la informació relativa a la programació didàctica que s'especifica.

València, a de _____ de 20 _____

Signatura del Docent

Signat: _____

Signatura del delegat/a

Signat: _____

Entregar una còpia en Prefectura de Departament

ANNEX II.b INFORMACIÓ A L'ALUMNAT

Professor/a: _____

Grup: FPB1C, FPB1A

Llengua vehicular: _____ Mòdul: 3005. Atención al cliente

RESULTATS D'APRENTATGE

Aquest mòdul professional conté la formació associada a la funció d'atenció i servei al client, tant en la informació prèvia com en la postvenda del producte o servei:

1. Atendre possibles clients, reconeixent les diferents tècniques de comunicació.
2. Comunicar al possible client les diferents possibilitats del servei, justificant-les des del punt de vistatècnic.
3. Informar el probable client del servei realitzat, justificant les operacions executades.
4. Atendre reclamacions de possibles clients, reconeixent el protocol d'actuació.

La formació del mòdul es relaciona amb el següent objectiu general del cicle formatiu i) i la competència professional i) del títol. A més es relaciona amb els objectius s), t), o), v), w), x) e i); i les competències q), r), s), t), o), v) i w) que s'inclouran en aquest mòdul professional de manera coordinada amb la resta de mòduls professionals.

Les línies d'actuació en el procés ensenyament aprenentatge que permeten aconseguir les competències del mòdul versaran sobre:

- La descripció dels productes que comercialitzen i els serveis que presten empreses tipus.
- La realització d'exercicis d'expressió oral, aplicant les normes bàsiques d'atenció al públic.
- La resolució de situacions estàndard mitjançant exercicis de simulació.

En els Annexos I i IX del Reial decret 127/2014, de 28 de febrer, pel qual es regulen aspectes específics de la Formació Professional Bàsica dels ensenyaments de formació professional del sistema educatiu, s'aproven catorze títols professionals bàsics, s'expressen els objectius del mòdul mesurats en resultats d'aprenentatge. A més, per a mesurar l'assoliment d'aquests objectius s'utilitzaran els corresponents criteris d'avaluació que s'indiquen per a cadascun d'ells.