



ATENCIÓN AL CLIENTE

CURS 2023-2024

GRUPO:
**1ºFPB COCINA Y
RESTAURACIÓN**

2. QUÈ VEUREM.

1a AVALUACIÓ	2a AVALUACIÓ	3a AVALUACIÓ
El proceso de comunicación: agentes y elementos que intervienen. Venta de productos y servicios Actuación del vendedor profesional.	Técnicas de venta en restauración. Información al cliente.	Atención al cliente y nuevas tecnologías. Tratamiento de reclamaciones.

2. COM S'AVALARÀ.

QUALIFICACIÓ AVALUACIONS PARCIALS	La evaluación debe ser continua, integradora y formativa. Por lo tanto, se deberá realizar un seguimiento continuo e individualizado del alumnado a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Pruebas teóricas: 50% Trabajos individuales: 20 % Actividades evaluables 30%
QUALIFICACIÓ FINAL	La calificación de este módulo profesional será numérica, entre uno y diez, sin decimales, siendo imprescindible obtener una calificación de al menos cinco puntos en cada una de las evaluaciones. Para realizar dicha calificación, como esta ha de venir expresada con una nota numérica, proponemos una media ponderada atendiendo a la siguiente baremación: La calificación de cada una de las evaluaciones se compondrá de: a) Contenidos conceptuales. Supondrán un 60% de la nota final, incluyen: - Exámenes escritos y orales. b) Contenidos procedimentales. Supondrán un 20% de la nota final, incluyen: - Realización de trabajos escritos. - Realización de ejercicios y resolución de problemas. c) Contenidos actitudinales: supondrán un 20% de la nota final,
RECUPERACIÓ	<u>El alumnado deberá obtener un 5 o más en cada uno de los apartados para aprobar el módulo.</u> <u>El profesorado se reserva el derecho a realizar varios modelos de pruebas ordinarias.</u> <u>La nota obtenida en la convocatoria ordinaria será la obtenida en las pruebas realizadas (0 al 10).</u> La nota de una recuperación de un parcial no será más de un 5.





**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Educació,
Cultura i Esport



Plaça Manuel Tolsá, S/N
46810-Enguera (Valencia)
Tel.: 962249085
Correu Electrònic: 46020297@edu.gva.es
<https://portal.edu.gva.es/iesenguera/es/centre/>

RECUPERACIÓ PENDENT (...si la tens suspesa!)	<u>Prueba conceptual de todos los contenidos del curso.</u>
--	---

3. QUIN MATERIAL NECESSITAREU.

- Materials diversosos con temarios, ejercicios, etc.
- Plataformas Aules. Fichas cata modelo UEC.
- Aula polivalente: dotada con pizarra, tablón de anuncios, mesas, sillas (de alumnos y profesor) y PC con conexión a internet, proyector.
- Biblioteca del centro.
- Videos seleccionados según los contenidos de cada UD que servirán como material de apoyo.
- Presentaciones de cada UD creadas por el docente basadas en los apuntes creados y suministrados por el profesor



Unió Europea

Fons Social Europeu
El FSE inverteix en el teu futur