


PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE		
PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO	CÓDIGO	
	Página 1 de 5	

DEPARTAMENTO	TEXTIL	CURSO	2023 / 2024
CICLO FORMATIVO	2º GRADO BÁSICO DE ARREGLO Y REPARACIÓN DE ARTÍCULOS TEXTILES Y DE PIEL		
MÓDULO PROFESIONAL	ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROFESORADO	MARIA JESUS ESCRICHE GUILLEN		
CÓDIGO	3005	Nº HORAS	51/54

CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

3. Informa al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.

- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación total del módulo irá en función de los siguientes porcentajes:

80% Pruebas prácticas y teóricas.

20% Trabajos desarrollados en casa o clase.

La calificación se formulará en cifras del uno al diez, sin decimales. Se considerarán positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco puntos en los exámenes formulados para el desarrollo de cuestiones y/o en los exámenes tipo test y negativas las restantes. Los porcentajes para calcular la nota cada evaluación sólo se aplicará cuando en cada tipo de prueba se obtenga una nota igual o superior a 5.

En las notas de cada evaluación no se tendrán en cuenta los decimales obtenidos después de calcular los porcentajes y si, en la nota final del módulo que se obtendrá como la media entre las notas de cada evaluación (con decimales) se redondea al alza cuando el decimas es igual o mayor a 0,7 decimas, si es inferior se redondea a la baja.

1. Criterios de calificación pruebas teóricas:

Las pruebas teóricas podrán ser a modo de cuestionarios, preguntas de desarrollo, tipo test, etc. Serán calificadas entre 1 y 10 puntos.

Se considerarán positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco puntos.

2. Criterios de calificación de trabajos:

Los trabajos y los cuadernos con actividades hechas en clase se calificarán sobre 10 puntos y se valorará:

- El contenido
- El orden y la limpieza en la presentación
- La expresión y la ortografía
- La adecuación al tema
- La originalidad

PROCEDIMIENTOS, MECANISMOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

La evaluación del aprendizaje del alumnado será global, continua y formativa.

La evaluación continua consistirá en el seguimiento de las actividades y/o pruebas realizadas en clase, además se tendrán en cuenta los diferentes trabajos que se podrán elaborar en grupo a lo largo de cada trimestre.

Como complemento del proceso de evaluación, se realizará a lo largo del trimestre uno o varios controles de los contenidos que se hayan trabajado. La evaluación de los mismos podrá constar de: preguntas cortas, preguntas de desarrollo, resolución de casos prácticos y preguntas tipo test. Antes de cada examen, el profesor informará a los alumnos de la estructura prevista en concreto.

Para la aplicación correcta de la evaluación continua del aprendizaje del alumnado se requiere su asistencia regular a las clases y actividades programadas.

El alumnado que no haya superado los contenidos mínimos a través de la primera convocatoria de abril, pasará a una segunda convocatoria en el mes de junio, en la cual se guardarán las notas superadas en cada una de las evaluaciones.

Para los alumnos/as calificados negativamente en cada una de las pruebas hasta completar la unidad didáctica, se podrá realizar una recuperación de las mismas, tanto de contenidos conceptuales como procedimentales, para reforzar las carencias que se detecten en cada una de las pruebas y así poder alcanzar un resultado positivo en cada unidad didáctica y trimestral.

Se corregirá el examen en clase, pero las revisiones de cada caso particular se realizarán en horario acordado con la profesora.

La fecha de entrega de los trabajos prácticos y ejercicios será inamovible.

Los trabajos entregados fuera de plazo podrán ser valorados con una nota máxima de un 5, siempre que no presente una clara justificación a ese retraso en la presentación de los trabajos.

En el caso de que se observará cualquier anomalía durante las pruebas teórico - prácticas que pudiera hacer sospechar sobre la falta de limpieza en el proceso por parte del alumnado o cometa alguna irregularidad (plagio, copia, intercambio, simulación de personalidad) o fuera pillado hablando o mirando la de compañeros o bien usando referencias no admitidas durante la realización de dicha prueba (apuntes, móvil, libros), se le retirará dicha prueba. Se le invadirá la parte o la prueba copiada y/o se revalorará posteriormente.

Sí le volvemos a pasar la prueba y la deja en blanco, se le puntuará con su correspondiente cero.

Se considerarán positivas las calificaciones iguales o superiores a **cinco** puntos.

En las notas de cada evaluación no se tendrán en cuenta los decimales obtenidos después de calcular los porcentajes. Para calcular la nota final del curso se hará la nota media de las notas de cada evaluación con los decimales y se redondeará teniendo en cuenta la trayectoria del alumno a lo largo del curso.

Redondeo de la nota: Se tendrá en cuenta los siguientes criterios: en primer lugar que no tenga una evaluación suspendida, también la evolución al alza de las calificaciones del alumnado a lo largo de las distintas evaluaciones, y por último el decimal en la media final, de forma que si se obtiene 7 décimas adicionales o más y se cumple con los anteriores requisitos se redondeará al alza.

En el Departamento quedará una copia del instrumento de evaluación utilizado en cada unidad didáctica y su correspondiente plantilla de calificación.

Actitudes a considerar en la evaluación.

- Atención en clase.
- Respeto ante las opiniones y las exposiciones de los demás.
- Participación en actividades.
- Interés y motivación
- Rigurosidad en la utilización de fichas técnicas y en la aplicación de normas y simbologías.
- Respeto a las normas de seguridad, higiene y medioambientales.
- Calidad de las producciones.
- Esfuerzo
- Iniciativa y autonomía.
- Predisposición a las correcciones y autocrítica.

En el caso de tener algún alumno/a que no puede acudir al centro por tener la Covid o estar confinado se le aplicará la normativa vigente del centro (PGA).

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A SUPERAR EL MÓDULO PENDIENTE.

Se concretará y se entregará un Plan de Recuperación del módulo pendiente según el formato FM50813a cuando se haya llevado a cabo la evaluación ordinaria.

En este plan constará:

- medio de contacto o de atención al alumnado con el módulo pendiente,
- horario de atención,
- actividades necesarias para superar el módulo,
- fechas de exámenes,
- pruebas,
- entrega de trabajos,
- criterios de calificación...