



**PROGRAMACIÓN MÓDULO
CICLO FORMATIVO DUAL**



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

Familia Profesional:	FAMILIA PROFESIONAL COMERCIO Y MARKETING							
Ciclo Formativo:	CICLO FORMATIVO GM ACTIVIDADES COMERCIALES							
Normativa que regula el título.	<ul style="list-style-type: none"> - Real Decreto 1688/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico en Actividades Comerciales y se fijan sus enseñanzas mínimas. - Orden 1147/2011, de 29 de julio, por la que se establece el currículo. - Orden de 28 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales. (BOJA 16-09-2015) - Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía. 							
Módulo Profesional:	<p style="text-align: center;">Código MP: 1234</p> <p style="text-align: center;">SERVICIO DE ATENCIÓN COMERCIAL</p>							
Número de horas. Especificar en Dual.	<i>Total horas anuales:</i>	90	<i>Total horas en empresa:</i>	62	<i>Total horas en Instituto:</i>	28	<i>Total horas semanales:</i>	4
Características del Módulo:	Asociado a las Unidades de Competencia:						Créditos ECTS:	xx
Centro Docente:	IES GUADALPÍN MARBELLA						Curso Académico:	2019/2020
Profesor/a	ESTHER RUIZ DE LEÓN LORIGA							

Índice

- **Consideraciones.**
- **Medidas a adoptar ante la suspensión de las actividades lectivas semipresenciales (de inicio de curso).**
- **Contenidos prioritarios.**
- **Asociación de inglés comercial al módulo de servicios de atención comercial (como horas de libre configuración).**

1.- Introducción

- 1.1.- Identificación y datos básicos del MP
- 1.2.- Características del Centro
- 1.3.- Características del Grupo
- 1.4.- Características del Entorno Productivo
- 1.5.- Características de la FP Dual

2.- Competencias y Objetivos Generales

- 2.1.- Competencias Profesionales, Personales y Sociales
- 2.2.- Objetivos Generales
- 2.3.- Relación entre Competencias y Objetivos Generales

3.- Resultados de Aprendizaje

4.- Criterios de Evaluación

5.- Contenidos Básicos

6.- Unidades de Aprendizaje

- 6.1.- Organización y Secuenciación de Unidades de Aprendizaje
- 6.2.- Temporalización de Unidades de Aprendizaje
- 6.3.- Asociación Criterios de Evaluación
- 6.4.- Instrumentos de Evaluación
- 6.5.- Ponderación Instrumentos de Evaluación

7.- Metodología

- 7.1.- Principios metodológicos
- 7.2.- Estrategias metodológicas
 - 7.2.1.- Metodología didáctica
 - 7.2.2.- Metodología orientada a la mejora lingüística
 - 7.2.3.- Metodología orientada al aprendizaje cooperativo y educación inclusiva
 - 7.2.4.- Metodología orientada a los alumnos con necesidades especiales
 - 7.2.5.- Metodología orientada a la interrelación entre los distintos módulos
 - 7.2.6.- Metodología orientada a la aumentar la atención del alumnado
 - 7.2.7.- Educación en Valores

8.- Evaluación y Recuperación

- 8.1.- Principios de Evaluación
- 8.2.- Evaluación Inicial
- 8.3.- Medidas de Evaluación y de Recuperación
- 8.4.- Medidas de Evaluación y de Recuperación Alumnos Duales
- 8.5.- Convocatoria Ordinaria
- 8.6.- Criterios de Calificación

9.- Atención a la diversidad

- 9.1. Adaptaciones en el aula
- 9.2. Actividades de refuerzo
- 9.3. Actividades de ampliación

10.- Materiales y Recursos Didácticos

11.- Programación de Aula. Relación secuenciada de las Unidades de Aprendizaje

12.- Programación Alumnos en Formación en Centros de Trabajo

13.- Anexos y Rúbricas

CONSIDERACIONES:

Ante la situación actual, esta programación responderá en su metodología, contenidos, resultados de aprendizaje y evaluación a los tres posibles escenarios que puedan surgir a lo largo del curso académico 2020/21:

- **Docencia sincrónica (presencial y telemática).** Consiste en la impartición, de manera simultánea de cada una de las asignaturas o módulos profesionales, teniendo en cuenta que una parte del alumnado se encuentra en el aula del centro y el resto, previa autorización de las familias en el caso que el alumnado sea menor de edad, conectado desde su domicilio al mismo tiempo.
- **Docencia telemática (en caso de confinamiento)**
- **Docencia presencial.**
Este curso lo iniciamos partiendo de la primera situación (síncrona), si las conexiones de los alumnos y del centro permiten este tipo de docencia será la que se utilizará por el ciclo, en caso de que existan problemas para este tipo de docencia, cambiaríamos a docencia en modalidad semipresencial con asistencia parcial del grupo en los tramos horarios presenciales.

La docencia de este módulo se sustenta en **Moodle centros**, donde el alumno encontrará toda la información necesaria para el seguimiento del módulo, ya que esta plataforma nos ayudará a impartir la enseñanza en los tres posibles escenarios nombrados anteriormente. Se evitará el uso de papel, siempre que se pueda, para evitar que el alumnado lo comparta. Al comienzo del curso se realizará una evaluación **diagnóstica** del curso sobre la competencia digital del alumnado, respecto a sus recursos, como al conocimiento de uso de la plataforma moodle y se realizarán las actuaciones para mejorarla con carácter urgente y práctico, para estar preparados en caso de tener que pasar a enseñanza telemática. Estas actuaciones se desarrollarán a nivel del centro sin perjuicio de otras que el profesorado tenga posibilidad de realizar para mejorar la competencia digital de su alumnado en el desarrollo de las programaciones de las distintas áreas y materias.

Además de detectar las posibles dificultades de aprendizaje y problemas emocionales del alumnado, pondremos especial atención al cuidado de la salud física y mental, y se incluirá la impartición explícita de contenidos relativos a las medidas preventivas, dentro y fuera del centro escolar, para evitar un posible contagio, conforme al protocolo Covid19 del Centro.

También se intentarán detectar posibles casos de alumnos que no puedan tener el material necesario para su seguridad y la de todos (mascarillas, gel hidro alcohólico, etc)

Asimismo, se estimularán en el alumnado el control sobre el propio proceso de aprendizaje, las técnicas de estudio más eficaces y la organización, planificación, ejecución y presentación de las tareas, utilizando la plataforma Moodle Centros.

MEDIDAS A ADOPTAR ANTE LA SUSPENSIÓN DE LAS ACTIVIDADES LECTIVAS SEMIPRESENCIALES (DE INICIO DE CURSO)

En caso de suspensión de las actividades presenciales, el contacto con los alumnos, tanto a través de la plataforma Moodle, como por correo electrónico o grupos de whatsapp será inmediato. Y continuaremos con la enseñanza telemática, escenario que contempla esta programación.

HORARIO DE CLASES TELEMÁTICAS: En caso de confinamiento, el horario de clases telemáticas será reducido a la mitad, comenzando a las 9:30 y siendo de media hora cada una de las clases. El orden es el mismo del horario habitual. Tendrán media hora de descanso. Además, los alumnos podrán realizar otro tipo de actividades fuera del horario de clases telemáticas para complementar el resto del horario lectivo.

CONTENIDO: Salvo contraindicación expresa por parte de la administración en caso de confinamiento, se avanzará en el cumplimiento de las programaciones, priorizando el contenido que se especifica en el apartado siguiente. El resto del contenido correspondiente a la programación de este curso si no se pudiera impartir en su temporalización normal, se impartirá en los últimos meses de clase, siempre y cuando el material prioritario haya sido trabajado y dominado por todos los alumnos.

CONTENIDOS PRIORITARIOS

Los **contenidos prioritarios** están en **negrita** en el **apartado 5** de esta programación, donde dice contenidos básicos asociados a los RA y CE.

Los contenidos que he considerado como no prioritarios, son aquellos que se imparten en otros módulos, en concreto, en Gestión de Ventas en primer curso, en Comercio Electrónico y en Venta Técnica en segundo curso.

ASOCIACIÓN DE INGLÉS COMERCIAL AL MÓDULO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL (COMO HORAS DE LIBRE CONFIGURACIÓN)

Reunido el departamento de Actividades Comerciales del IES Guadalpín de Marbella, en fecha --/06/2016, decide que las horas de libre configuración en el segundo curso de dicho Ciclo formativo, se asociarán al módulo de Servicios de Atención comercial impartiendo clase de inglés comercial y específicamente de Atención Comercial al cliente, tanto de forma directa como indirecta, hablada y escrita, ya que en la actualidad en la población de Marbella y resto de la costa de Málaga, la población de turismo es muy elevada y los departamentos de RRHH de las empresas comerciales, exigen a los futuros empleados que manejen el idioma inglés para poder satisfacer las necesidades de sus clientes.

Las exigencias de estos departamentos (RRHH) de las empresas comerciales cada vez son más grandes y en la mayoría de ellas, cuando los candidatos realizan las entrevistas de trabajo para ocupar un puesto de trabajo, tienen que pasar por una prueba en idioma inglés.

Teniendo en cuenta los requisitos demandados por las empresas comerciales para sus futuros trabajadores y asumiendo que el departamento de Actividades Comerciales del IES Guadalpín es el encargado de formar a futuros empleados de dichas empresas, hemos creído conveniente reforzar con el idioma inglés la formación de nuestros alumnos en el módulo profesional de Servicios de Atención Comercial.

El objetivo de asociar inglés comercial al módulo de Servicios de Atención Comercial es que el alumno pueda, en primer lugar poder superar las entrevistas de trabajo y posteriormente, pueda desarrollar de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua inglesa, seleccionando las acciones necesarias de información a los clientes, asesorándolos con cortesía y diligencia y gestionando en su caso, las quejas y reclamaciones presentadas para llevar a cabo los planes de atención al cliente, tanto de palabra como por escrito. Por lo tanto, **a la hora de evaluar al alumno, se realizará tanto en lengua española como inglesa** y se calificarán tanto las pruebas orales/escritas, como las actividades a realizar durante el desarrollo del módulo.

Dicho refuerzo de inglés en la atención comercial estará basado en:

A) Prácticas

- En diversas situaciones simuladas de atención al público cara a cara en idioma inglés, identificar y utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para:

- Recibir y acoger al cliente
- Identificar su necesidad o interés de contacto
- Responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda justificando retrasos y ofreciendo alternativas de contacto; transmitiendo mensajes recibidos previamente.
- Dar solución a las posibles quejas o reclamaciones.
- Atención postventa dando solución a posibles quejas y/o reclamaciones, devolución/cambio del producto adquirido anteriormente, etc.
- En diversas situaciones simuladas de atención al público telefónicamente en idioma inglés, identificar y utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para:
 - Atender telefónicamente la llamada
 - Identificar su necesidad o interés de contacto
 - Responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda; justificando ausencias o imposibilidades de contacto en ese momento y ofreciendo alternativas; transmitiendo mensajes recibidos previamente
- Dados diferentes faxes recepcionados en inglés:
 - Leerlos
 - Identificar remitente y destinatario
 - Traducir/identificar su mensaje
 - Canalizarlo internamente de la forma adecuada
- Dados distintos documentos en inglés folletos, catálogos, u otros:
 - Leerlos
 - Identificar sus características básicas
 - Traducirlos y resumir su mensaje
- En un supuesto de llamada telefónica recibida:
 - Identificar el mensaje recibido
 - Anotarlo para su posterior transmisión interna
- En un supuesto de contacto directo:
 - Identificar la consulta planteada
 - Transmitir la información identificativa de la empresa (nombre, dirección, teléfono, otras referencias)
 - Presentar la actividad/productos y servicios básicos de la empresa
 - Ofrecer folletos o catálogos informativos, especificando el contenido de los mismos
- En un supuesto de contacto telefónico:
 - Informar del calendario laboral de la actividad (periodos vacacionales u otros)
 - Informar del horario laboral de la actividad
- A partir de unos mensajes e informaciones dadas:
 - Comunicarlas a través de los servicios de megafonía en inglés

B) Contenidos teóricos

Morfología:

- Artículos definidos e indefinidos
- Nombre: género y número
- Adjetivos: calificativos, demostrativos, posesivos, indefinidos, numerales

- Pronombres: personales, demostrativos, posesivos, interrogativos, relativos, reflexivos
- Verbos: tiempos y modos, verbos auxiliares:
- Adverbios
- Preposiciones
- Conjunciones

Sintaxis:

- Frases adverbiales y preposicionales
- Verbos seguidos de infinitivo
- Verbos seguidos de gerundio
- Voz pasiva
- Estilo indirecto
- Oraciones: condicionales, infinitivo, relativo, causales, finales, concesivas

Fonética

- Énfasis en la comprensión oral
- Pronunciación clara y correcta

Expresiones y Léxico de Atención al Público

- Expresiones de cortesía y agradecimiento
- Informar, proponer
- Frases de bienvenida y despedida
- Frases de duda y disculpa
- Phrasal verbs
- Días de la semana. Meses del año. Fechas. Hora. Horarios de espectáculos, comidas, conferencias, salidas y llegadas de medios de transportes, precios, medidas.
- Giros comerciales: Ofertas-pedido. Condiciones de venta. Plazos. pago. Reclamaciones. Embalaje, transporte. Informaciones del producto
- Expresiones idiomáticas en general

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Sentido de la practicidad y simplicidad en la expresión para reducir a frases sencillas, mensajes complejos.
- Imaginación y creatividad para utilizar mensajes y expresiones previamente aprendidas en diferentes situaciones de comunicación.
- Iniciativa y disposición activa a la utilización de la lengua extranjera.
- Actitud positiva hacia la interpretación de indicios y mensajes implícitos en la comunicación.
- Interés y gusto por la corrección formal en el lenguaje para que la comunicación recoja confidencialidad las intenciones de los interlocutores.
- Tendencia a contrastar el funcionamiento de las distintas lenguas habladas/estudiadas como medio para un aprendizaje eficaz.

1.- INTRODUCCIÓN

En primer lugar, es importante señalar que esta programación no es un documento aislado e inconexo, al contrario. Haciendo referencia a los niveles de concreción curricular, en un primer nivel de concreción curricular se situarían las normas estatales y autonómicas que fijan objetivos, dotan de contenido y definen los marcos de actuación de nuestras enseñanzas en el sistema educativo en general y en la formación profesional en particular.

Un segundo nivel de concreción curricular es la adaptación de las normas a las que nos referimos en el primer nivel a nuestro centro mediante el Proyecto Educativo de Centro, teniendo en cuenta tres dimensiones: ideológica (finalidades educativas), organizativa (mediante el Reglamento de Organización y Funcionamiento), y pedagógica (mediante el Plan Anual).

Por último, el tercer nivel de concreción curricular, lo encontramos ya en la programación didáctica.

El Módulo Profesional de “Atención Comercial” es un módulo que se encuadra en la adquisición de las competencias que se desarrollan en el perfil profesional definido en el título de Técnico en Actividades comerciales. Este módulo profesional debe despertar en el alumno la “curiosidad por conocer y aplicar la adecuada atención a los clientes” que tanto influye en las decisiones del consumidor y más concretamente en las suyas propias”. En primer lugar y desde una perspectiva individual, ya que todos a lo largo de nuestra vida tenemos que tomar decisiones inmersas en cuestiones de consumo a cualquier nivel, se facilitarán los conocimientos necesarios para que se desenvuelvan con madurez y responsabilidad en el ámbito que les rodea, proporcionando los medios necesarios para comprender, analizar y reflexionar de forma crítica sobre el Marketing digital actual y el consumismo a través de la observación y la investigación, fomentando actitudes de tolerancia, solidaridad y sensibilización y, en segundo lugar, desde una perspectiva profesional ya que es para lo que se están formando, en este sentido el módulo de Comercio Electrónico, es un módulo con el que se pretende, de forma sencilla y práctica, proporcionar al alumnado conocimientos básicos para la adquisición de habilidades necesarias, que le permitan desempeñar funciones de apoyo y colaboración en la aplicación y seguimiento de las actividades de marketing digital, así como conocer y manejar las herramientas necesarias para la realización de dichas funciones y poder crear un comercio on line.

Esta programación ante todo pretende ser práctica, eficaz y realizable pero también flexible. Está basada en la experiencia adquirida a lo largo de los años y en la innovación educativa que aprendo cada curso. Utilizo instrumentos de evaluación de forma dinámica y divertida para que los alumnos consigan alcanzar los resultados de aprendizaje.

Contenidos interdisciplinares

Dado que en el ciclo hay materias con las que el módulo de Servicios de atención comercial, está muy relacionado con otros módulos, tales como, Procesos de Compra, Comercio electrónico, Procesos de Venta, y Servicio de Atención Comercial y por tanto, considero necesaria la coordinación con el resto de profesores del para dar un enfoque interdisciplinar que evite la duplicidad de contenidos y que facilite la comprensión del alumno mediante procesos de aprendizajes significativo. Ello implica contemplar en la Programación Didáctica, actividades variadas y motivadoras, recursos novedosos y atractivos puesto que es una materia completamente nueva para el alumnado.

Al tratarse de un módulo dual, se ha tenido en cuenta en la elaboración de esta programación, por lo que el resultado de aprendizaje 1, se desarrolla de tal manera que el alumno que se incorpore a la empresa tenga unos conocimientos generales que se desarrollan en los RA posteriores en los que el alumno está en la empresa. De esta manera, el alumno ya está familiarizado con todos los conceptos en los que profundizará en la empresa.

Unidades de Competencia

Según establece Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece el Técnico en Actividades Comerciales y se fijan sus enseñanzas mínimas, las unidades de competencia asociadas a este Módulo Profesional son:

1. Cualificación profesional completa:

a) Actividades de Venta:

- COM085_2 (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero) que comprende las siguientes unidades de competencia:
- UC0239_2: Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.
- UC0240_2: Realizar las operaciones auxiliares a la venta.
- UC0241_2: Ejecutar las acciones del Servicio de Atención al Cliente/Consumidor /Usuario.

2. Cualificaciones profesionales incompletas:

a) Actividades de gestión del pequeño comercio.

- COM631_2 (Real Decreto 889/2011, de 24 de junio):
- UC2104_2: Impulsar y gestionar un pequeño comercio de calidad.
- UC2105_2: Organizar y animar el punto de venta de un pequeño comercio.
- UC2106_2: Garantizar la capacidad de respuesta y abastecimiento del pequeño comercio.

b) Organización y gestión de almacenes

- COM318_3 (Real Decreto 109/2008, de 1 de febrero):
- UC1015_2: Gestionar y coordinar las operaciones del almacén.
- Gestión comercial inmobiliaria
- COM650_3 (Real Decreto 1550/2011, de 31 de octubre):
- UC0811_2: Realizar la venta y difusión de productos inmobiliarios a través de distintos canales de comercialización..

La referencia final de nuestra programación didáctica ha de ser por lo tanto la adquisición de estas dos unidades de competencia, puesto que cada una de ellas supone el agregado mínimo de competencias profesionales, susceptible de reconocimiento y acreditación.

Además, estas unidades de competencia, nos servirán de orientación para la organización y secuenciación de las Unidades de Aprendizaje.

Funciones y Actividades Asociadas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar funciones relacionadas con el servicio de atención al cliente y con la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario, tanto en español como en inglés, en tales como:

- Desarrollo de acciones de información al cliente/consumidor/usuario.
- Organización, tratamiento y archivo de documentación relativa al servicio de atención al cliente.

- Aplicación de técnicas de comunicación en situaciones de información al cliente y gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- Aplicación de técnicas de negociación en situaciones de reclamaciones.
- Aplicación de métodos de evaluación y control de calidad de los servicios de atención/información al cliente/consumidor/usuario.
- Desarrollo de acciones previstas en planes de calidad y mejora del servicio de atención al cliente.
- Desarrollo de acciones previstas en programas de fidelización de clientes.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Los departamentos de atención al cliente/consumidor/usuario de empresas y organizaciones públicas y privadas.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales ñ), q), r), s), t), u), v) y w) del ciclo formativo, y las competencias j), m), n), ñ), o) y q) del título.

Líneas de actuación en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje.

Además, en las orientaciones pedagógicas de este Módulo Profesional que aparecen recogidas en la Orden antes citada, se nos indica que las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Utilización de técnicas de comunicación en situaciones de información y asesoramiento al cliente y en la gestión de quejas y reclamaciones.
- Aplicación de técnicas de negociación en situaciones de reclamación en materia de consumo.
- Tratamiento, organización y archivo de documentación.
- Elaboración de informes.
- Manejo de bases de datos y herramientas informáticas de gestión de las relaciones con los clientes.
- Análisis de consultas y reclamaciones en materia de consumo para establecer las líneas de actuación de acuerdo con la legislación y procedimientos establecidos.
- Aplicación de métodos de evaluación y control de calidad del servicio de atención/información al cliente.
- Planteamiento de acciones de fidelización de clientes.

Estas líneas de actuación nos servirán para planificar las tareas y actividades a realizar en cada Unidad de Aprendizaje.

1.1.- IDENTIFICACIÓN Y DATOS BÁSICOS DEL MÓDULO PROFESIONAL

Toda la información básica del Módulo Profesional (MP) de “Servicios de atención Comercial” (horas semanales y anuales, tipo de módulo, etc.) se encuentra recogida en la siguiente tabla:

Descripción	
Código	1234
Módulo Profesional	Servicio de Atención Comercial
Familia Profesional	Comercio y Marketing
Título	Actividades Comerciales
Grado	Grado Medio

Curso	Segundo Curso
Horas	90 horas anuales
Horas Semanales	4 horas semanales
Asociado a UC:	No
Transversal	No
Soporte	No
Este Módulo Profesional aporta las herramientas necesarias para desempeñar las actividades de Atención a Clientes y a gestionar las quejas y reclamaciones de los clientes.	

1.2.- CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO.

Se entiende por contexto el entorno social, histórico y geográfico en el que se realiza la labor docente. Si, obviamente, todos los entornos no son iguales, contextualizar sería, entonces, adaptar el proceso de enseñanza-aprendizaje a las diferentes coyunturas geográficas, históricas y sociales.

Resultan evidentes las diferencias existentes entre el sur y el norte; entre lo rural y lo urbano o entre una población de aluvión y otra de largo arraigo. Así mismo hay diferencias en las trayectorias y las características de los centros educativos: por la estabilidad de los claustros, por la andadura pedagógica... Estas diferencias producirán una serie de consecuencias que irían desde las características del alumnado, sus intereses, motivaciones y ritmos de aprendizajes a los recursos disponibles: naturales, patrimoniales, culturales, etc.

Para programar este módulo se ha tenido en cuenta el entorno económico-social y las posibilidades de desarrollo de este.

El Centro se encuentra ubicado en Marbella en una zona urbanizada, de entorno urbano medio-alto, sin equipamientos culturales cercanos, tan sólo el Palacio de Ferias y Congresos, de escasa utilización pública. El alumnado de la ESO proviene de dos pueblos del interior (Istán y Ojén) de nivel docente medio-bajo y de Centros de Primaria de la localidad, de nivel medio, siendo éste el más alto en los provenientes del C.E.I.P. Valdeolletas. El alumnado de la posobligatoria es de toda la ciudad, e incluso de toda la provincia y de otras provincias limítrofes, como es el caso de los Ciclos Formativos de Formación Profesional.

El alumnado se encuentra en unos entornos familiares mixtos: clases populares en los residentes de los pueblos citados y en los barrios del NE del casco urbano, y clases medias en los residentes en la zona W y en las urbanizaciones. La peculiar conformación sociológica de Marbella y el diferencial existente entre estatus social y nivel cultural no debe predisponer a ninguna conclusión simplista: no se produce una relación directa (que sí pueda darse en otras ciudades) entre la "calidad" física del domicilio y la disposición hacia la cultura y el estudio. Entre los primeros, el nivel de instrucción de la población adulta es medio-bajo. Entre los segundos, el nivel es medio / alto, con las excepciones que se deducen del argumento anterior. Asimismo, también destaca la existencia de abundantes

alumnos/as extranjeros, tanto comunitarios (ingleses, franceses, etc.) como extracomunitarios (marroquíes, eslavos, sudamericanos, etc.).

Por otra parte, el centro participa en numerosos Proyectos Educativos que potencian estas dinámicas de cohesión, enriquecimiento mutuo e integración (Escuelas de Paz, Centro TIC, Atención a la Diversidad, Plan de Igualdad, Proyectos de Innovación Educativa...) y Proyectos Europeos como Comenius 1.1, Ayudantías Lingüísticas (Comenius 2.2) y Proyecto Leonardo por el que alumnado de FP que realiza el módulo de FCT en el extranjero.

1.3.- CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO.

El grupo está formado por 19 alumnos, de los cuales 11 son alumnos duales. A la fecha de elaboración de esta programación, se está llevando a cabo la formación semipresencial sincrónica, y tanto los alumnos online como los presenciales están asistiendo con normalidad a las clases sin que se hayan detectado problemas por esta circunstancia excepcional.

1.4.- CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO

El entorno socioeconómico cuenta con suficientes recursos empresariales tanto de empresas comerciales y de logística.

Cabe destacar la mejora y desarrollo del entorno productivo que se ha producido en los últimos años, dando lugar a una mejora de la difusión de las competencias de los titulados en Actividades Comerciales entre las empresas del sector. Así, el 95% del alumnado de las tres promociones anteriores están trabajando en empresas del sector. Esta presencia de Técnicos en Actividades Comerciales ha contribuido no solo a mejorar la visibilidad de nuestros titulados sino también a contar con personas de confianza en empresas clave del sector.

Entre otras podemos destacar las siguientes empresas:

- Grandes Almacenes FNAC
- Leroy Merlin
- Mango Man y Mango Woman
- Sprinter
- JD Sport
- Cortefiel
- Pedro del Hierro
- Grupo Inditex: Zara, Pull & Bear, Oysho, etc.
- Woman Secret,

Estas empresas son referencia para el alumnado a la hora de comprender la actividad propia del sector, además de ser utilizadas para la formación de los alumnos en la modalidad Dual, para la realización de trabajos prácticos individuales y grupales en el contexto de la adquisición de las competencias en un entorno lo más próximo posible a la realidad y para la realización de la FCT.

1.5.- CARACTERÍSTICAS DE LA FP DUAL

Uno de los pilares fundamentales en la consecución de los objetivos marcados por la comisión europea relativos a aumentar la participación de la industria como porcentaje del PIB desde el 16% hasta un 20% en 2020, incrementar el comercio de bienes desde el 21% hasta el 25% en 2020 y lograr que en 2020 el 25% de las PYME exporten fuera del Mercado Único, es el papel crucial del capital humano y dentro de éste, el reto actual es la creación de empleo, la inversión en capacidades y formación para acompañar los cambios estructurales y la anticipación de las necesidades en empleo

y en capacidades y gestión de la reestructuración de las empresas, como así aparece en la Estrategia industrial de Andalucía de 2020.

La FP dual consigue anticiparse a las necesidades de las empresas haciendo que nuestros alumnos tengan la formación adecuada y al finalizar, la inserción laboral es muy elevada llegando incluso al 90% y no es más alta ya que algunos alumnos deciden continuar estudios de grado superior.

Marbella cuenta con más de 4.000 establecimientos comerciales, ubicados en todo el Municipio y en cuatro centros comerciales:

La Cañada es el más famoso de todos, ubicado justo a la entrada de Marbella.

A lo largo del paseo marítimo se encuentra el centro comercial Plaza del Mar.

En Puerto Banús se sitúan las grandes firmas dentro del Puerto, el Centro Comercial Marina Banús y El Corte Inglés.

Nuestro Ciclo Formativo colabora desde hace tiempo con muchos de estos establecimientos, en especial los ubicados en el centro comercial "La cañada". Consideramos que la FP dual ayuda al alumno a su formación y a su inserción en el mercado laboral como lo estamos viendo durante estos 5 años en los que llevamos a cabo este proyecto formativo.

Un punto clave a tener en cuenta es que, dadas las características de la zona, el inglés comercial es muy importante en el desarrollo de la actividad, este hecho hace que insistamos mucho al alumnado de lo esencial de este módulo y lo recojamos en este proyecto de manera especial respecto a los criterios de selección y asignación de alumnos a empresas.

Calendario Formación en la empresa de los alumnos 2º FP dual

Curso	Días de la semana en la empresa	Periodo Desde-Hasta	Horas Desde-Hasta	Nº de jornadas totales	Nº de horas totales
2º F.P.I.G.M. (Actividades Comerciales)	Miércoles	4/11/2020 al 12/03/2021	9:00h a 15:00h	15	90
2º F.P.I.G.M. (Actividades Comerciales)	Jueves y viernes	04/11/2019 al 12/03/2021	16:00h a 22:00h	32	192

Los alumnos de segundo curso realizarán su formación en la empresa en 2 tardes (jueves y viernes) y 1 mañana (miércoles), en un horario comprendido entre las 7.00 y las 22.00 horas, (proponiendo a las empresas el horario descrito en la tabla anterior), realizando jornadas de 6 horas/día. En el caso de que algún alumno, por trabajo u otro motivo justificado, no pueda realizar la formación en horario de tarde, realizará únicamente jornadas de mañana. Los alumnos no podrán realizar bajo ningún concepto jornadas superiores a 8 horas.

2.- COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES.

Esta Programación Didáctica está basada en competencias. Dado que las competencias pertenecen al ámbito profesional y no al ámbito educativo, necesitamos identificar el elemento curricular básico al que se asocia una competencia en el ámbito educativo. Este elemento curricular es el Objetivo General.

Por esta razón necesitamos identificar la asociación existente entre **Competencias** (profesionales, personales y sociales) y los **Objetivos Generales** (OG) como forma de alcanzar la cualificación profesional definida en la normativa.

2.1.- COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

Las competencias están íntimamente relacionadas con la Cualificación Profesional puesto que forman parte de ella. Así, podemos entender la Cualificación Profesional como el conjunto de competencias profesionales (conocimientos y capacidades) que permiten dar respuesta a ocupaciones y puestos de trabajo con valor en mercado laboral, y que pueden adquirirse a través de formación o por experiencia laboral.

Las Competencias Profesionales, Personales y Sociales (CPPS) describen el conjunto de capacidades y conocimientos que permiten responder a los requerimientos del sector productivo, aumentar la empleabilidad y favorecer la cohesión social. Para nuestro módulo la normativa nos indica que de todas las competencias del Título, las que han de ser alcanzadas a través de este módulo son: **j), l), m), n), ñ), o), q)** del título.

2.2.- OBJETIVOS GENERALES.

Constituyen los logros que se espera sean alcanzados por el alumnado y expresados en forma de competencias contextualizadas. En concreto, para nuestro módulo la normativa nos indica que de todos los Objetivos Generales del Título, los que han de ser alcanzados a través de este módulo son: **ñ), p), q), r), s), t), u), v), w)**

Puesto que la Programación Didáctica se refiere al ámbito educativo y no podemos entrar en el perfil competencial que viene dado por el perfil profesional, y teniendo en cuenta que cada Objetivo General se compone de una competencia más un fin, nos centraremos en la consecución de los Objetivos Generales, y es por eso que los desarrollamos aquí en función de si están relacionados con las Competencias Profesionales, Personales o Sociales:

OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS A COMPETENCIAS PROFESIONALES

ñ) Seleccionar acciones de información al cliente, asesorándolo con diligencia y cortesía y gestionando en su caso las quejas y reclamaciones presentadas, para ejecutar los planes de atención al cliente.

p) Identificar expresiones y reglas de comunicación en inglés, tanto de palabra como por escrito, para gestionar en inglés las relaciones con clientes, usuarios o consumidores.

OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS A COMPETENCIAS PERSONALES

q) Analizar y utilizar los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.

r) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.

s) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.

OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS A COMPETENCIAS SOCIALES
t) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.
u) Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.
v) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.
w) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.

2.3.- RELACIÓN ENTRE COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES.

A pesar de centrarnos en la consecución de los Objetivos Generales, como hemos indicado anteriormente, cada Objetivo General es el traslado al ámbito educativo de una competencia. Podríamos decir que cada competencia del ámbito profesional da lugar a un objetivo, por lo tanto, hay que encontrar la asociación entre competencia y objetivo para poder establecer una correcta programación por competencias. Esta relación para el Módulo Profesional de Comercio Electrónico se recoge de forma resumida en esta tabla:

Competencias		Objetivos Generales
Profesionales	j, l	ñ, p
Personales	m	q
	n	r
	ñ	s
Sociales	o	t
	q	u,v,w

De forma desarrollada, la asociación anterior se recoge en la siguiente tabla:

COMPETENCIAS	OBJETIVOS GENERALES
j) Ejecutar los planes de atención al cliente, gestionando un sistema de información para mantener el servicio de calidad que garantice el nivel de satisfacción de los clientes, consumidores o usuarios.	ñ) Seleccionar acciones de información al cliente, asesorándolo con diligencia y cortesía y gestionando en su caso las quejas y reclamaciones presentadas, para ejecutar los planes de atención al cliente.

l) Gestionar en inglés las relaciones con clientes, usuarios o consumidores, realizando el seguimiento de las operaciones, para asegurar el nivel de servicio prestado.	p) Identificar expresiones y reglas de comunicación en inglés, tanto de palabra como por escrito, para gestionar en inglés las relaciones con clientes, usuarios o consumidores.
m) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos, utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación.	q) Analizar y utilizar los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.
n) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.	r) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.
ñ) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.	s) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.
o) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.	t) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.
q) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos” en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.	u) Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.
	v) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.
	w) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.

3.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

Los Resultados de Aprendizaje (RA) son un conjunto de competencias contextualizadas en el ámbito educativo y que supone la concreción de los Objetivos Generales identificados para un Módulo Profesional concreto.

Como los Resultados de Aprendizaje están redactados en términos de una habilidad o destreza unida al objeto sobre el que se ha de desempeñar esa habilidad o destreza (el ámbito competencial), más una serie de acciones en el contexto del aprendizaje (el ámbito educativo). Para nuestro Módulo Profesional, la normativa determina que son 6 los resultados de aprendizaje que tendrá que alcanzar el alumnado:

	<i>Ámbito Competencial</i>		<i>Ámbito Educativo</i>
<i>RA</i>	<i>Logro</i>	<i>Objeto</i>	<i>Acciones en el contexto aprendizaje</i>
RA1	Desarrolla	<i>actividades de atención/información al cliente,</i>	<i>procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.</i>
RA2	Utiliza	<i>técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario,</i>	<i>proporcionando la información solicitada.</i>
RA3	Organiza	<i>la información relativa a la relación con los clientes,</i>	<i>aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.</i>
RA4	Identifica	<i>los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario,</i>	<i>analizando las competencias de cada uno de ellos.</i>
RA5	Realiza	<i>trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor,</i>	<i>aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.</i>
RA6	Colabora	<i>en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente,</i>	<i>aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio.</i>

De esta forma, tendremos claro que son 6 **logros** los que ha de alcanzar el alumnado, y cada uno de estos logros habrá de alcanzarlo sobre un **objeto** profesional determinado. Esto es lo que constituye el ámbito competencial de nuestro módulo. Para poder alcanzar los logros establecidos, tendremos que llevar a cabo una serie de **acciones en el contexto del aprendizaje**.

Este conjunto de Resultados de Aprendizaje, constituyen el eje vertebral de nuestra programación. Cada RA tiene el mismo peso en la nota final del alumnado:

RA	%
RA 1: Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.	16,67
RA2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/ usuario, proporcionando la información solicitada.	16,67
RA3: Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.	16,67
RA 4: Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.	16,67
RA5: Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.	16,67
RA6: 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.	16,67

Partiendo de los Resultados de Aprendizaje, el siguiente paso para elaborar nuestra programación será analizar los criterios de evaluación que nos propone la normativa.

4.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

Los Criterios de Evaluación (CE) constituyen el elemento curricular más importante para establecer el proceso de enseñanza-aprendizaje que permita alcanzar los Objetivos Generales establecidos para este módulo profesional, y por lo tanto de las competencias a las que están asociados.

Los Criterios de Evaluación tienen cuatro funciones fundamentales:

- 1. Competencial:**
Suponen un nivel adicional de concreción de la competencia que recoge el Resultado de Aprendizaje.
- 2. Secuencial:**
Constituyen un guion o índice del proceso productivo o de servicio que hay implícito en el Resultado de Aprendizaje, y por lo tanto en la competencia que desarrolla.
- 3. Evaluadora:**
Especifica los requerimientos mínimos, el nivel aceptable de los mínimos en el contexto en el que van a ser evaluados, así como una orientación sobre el instrumento de evaluación más adecuado a utilizar.
- 4. Referencial:**
Suponen una referencia para determinar los elementos del Saber, Saber Hacer y Saber Estar que permitirán establecer el adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje.

Partiendo del conocimiento de estas funciones, analizaremos los Criterios de Evaluación que nos indica la normativa para cada Resultado de aprendizaje:

<i>RA 1: Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.</i>
<i>a) Se han identificado las funciones del departamento de atención al cliente de distintos tipos de empresas y organizaciones.</i>

<i>b) Se han identificado diferentes tipos de organización del departamento de atención al cliente según características de la empresa u organización.</i>
<i>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.</i>
<i>d) Se han confeccionado organigramas de empresas comerciales, teniendo en cuenta su tamaño, estructura y actividad.</i>
<i>e) Se han diferenciado las áreas de actividad y acciones del servicio de atención al cliente, teniendo en cuenta la legislación vigente.</i>
<i>f) Se han identificado las funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.</i>

RA 2: Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.
<i>a) Se ha descrito el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y las barreras y dificultades que pueden surgir en el mismo.</i>
<i>b) Se han identificado los canales de comunicación, interna y externa, de las empresas y organizaciones.</i>
<i>c) Se han descrito las fases del proceso de información al cliente y las técnicas utilizadas en los diferentes canales de comunicación.</i>
<i>d) Se ha solicitado la información requerida por el cliente al departamento u organismo competente, a través de distintos canales de comunicación.</i>
<i>e) Se ha facilitado información a supuestos clientes, utilizando la escucha activa y prestando especial atención a la comunicación no verbal.</i>
<i>f) Se han mantenido conversaciones telefónicas para informar a supuestos clientes, utilizando actitudes, normas de protocolo y técnicas adecuadas.</i>
<i>g) Se han redactado escritos de respuesta a solicitudes de información en situaciones de atención al cliente, aplicando las técnicas adecuadas.</i>
<i>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.</i>

RA3: Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.
<i>a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de la información, tanto manuales como informáticas.</i>
<i>b) Se han descrito las técnicas más habituales de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes.</i>
<i>c) Se han clasificado distintos tipos de documentación en materia de atención al cliente/consumidor/usuario.</i>
<i>d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relativa a los clientes.</i>
<i>e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas.</i>
<i>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.</i>
<i>g) Se han aplicado métodos para garantizar la integridad de la información y la protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente.</i>

RA 4: Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.
<i>a) Se ha definido el concepto del consumidor y usuario, diferenciando los consumidores finales y los industriales.</i>
<i>b) Se ha identificado la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario.</i>
<i>c) Se han identificado las instituciones y organismos, públicos y privados, de protección al consumidor y usuario, describiendo sus competencias.</i>
<i>d) Se ha interpretado la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo.</i>
<i>e) Se han descrito las fuentes de información que facilitan información fiable en materia de consumo.</i>

RA5: Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.
<i>a) Se han identificado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.</i>
<i>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</i>
<i>c) Se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación, de acuerdo con la normativa vigente.</i>
<i>d) Se ha cumplimentado la documentación necesaria para cursar la reclamación hacia el departamento u organismo competente.</i>
<i>e) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y reclamaciones, utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad.</i>
<i>f) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para resolver las reclamaciones del cliente.</i>
<i>g) Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias.</i>
<i>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.</i>

RA6: 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.
<i>a) Se han identificado los métodos aplicables para evaluar la eficacia del servicio de atención/información al cliente.</i>
<i>b) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.</i>
<i>c) Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio de atención al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.</i>
<i>d) Se han descrito las principales medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.</i>
<i>e) Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado.</i>
<i>f) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas.</i>

- 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).*

5.- CONTENIDOS BÁSICOS.

La estructura de cada título está diseñada para que cada Resultado de Aprendizaje se desarrolle a través de un número determinado de Criterios de Evaluación. A estos elementos curriculares se le asocian unos Contenidos Básicos que permiten alcanzar las competencias definidas para cada Módulo Profesional.

La estructura de los Contenidos Básicos es un conjunto de bloques de contenido (cada uno de ellos asociado a un Resultado de aprendizaje, un conjunto de subbloques de contenido (cada uno de ellos asociado a un Criterio de Evaluación), y un conjunto de elementos de contenido (que sirven para desarrollar los anteriores).

Para el Módulo Profesional de Servicio de Atención Comercial, estos Contenidos Básicos y su asociación con los otros elementos curriculares son:

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación	Contenidos Básicos asociados
RA1: Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.	La actividad Comercial de las Empresas. El consumidor, Derechos y normativa.
<p>a) Se han identificado las funciones del departamento de atención al cliente de distintos tipos de empresas y organizaciones.</p> <p>b) Se han identificado diferentes tipos de organización del departamento de atención al cliente según características de la empresa u organización.</p> <p>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.</p> <p>d) Se han confeccionado organigramas de empresas comerciales, teniendo en cuenta su tamaño, estructura y actividad.</p> <p>e) Se han diferenciado las áreas de actividad y acciones del servicio de atención al cliente, teniendo en cuenta la legislación vigente.</p> <p>f) Se han identificado las funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.</p>	<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.

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación	Contenidos Básicos asociados
<p>RA2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.</p>	<p>Utilización de técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente</p>
<p>a) Se ha descrito el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y las barreras y dificultades que pueden surgir en el mismo.</p> <p>b) Se han identificado los canales de comunicación, interna y externa, de las empresas y organizaciones.</p> <p>c) Se han descrito las fases del proceso de información al cliente y las técnicas utilizadas en los diferentes canales de comunicación.</p> <p>d) Se ha solicitado la información requerida por el cliente al departamento u organismo competente, a través de distintos canales de comunicación.</p> <p>e) Se ha facilitado información a supuestos clientes, utilizando la escucha activa y prestando especial atención a la comunicación no verbal.</p> <p>f) Se han mantenido conversaciones telefónicas para informar a supuestos clientes, utilizando actitudes, normas de protocolo y técnicas adecuadas.</p> <p>g) Se han redactado escritos de respuesta a solicitudes de información en situaciones de atención al cliente, aplicando las técnicas adecuadas.</p> <p>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.</p>	<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. - 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). - El correo electrónico. La mensajería instantánea. - Comunicación en tiempo real (chat y videoconferencia) y comunicación diferida (foros).

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación	Contenidos Básicos asociados
<p>RA3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.</p>	<p>Organización de la información relativa a la relación con los clientes:</p>

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

<p>Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación</p>	<p>Contenidos Básicos asociados</p>
<p><i>RA4..Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.</i></p>	<p><i>Identificación de los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario:</i></p>
<p>a) Se ha de nido el concepto del consumidor y usuario, diferenciando los consumidores finales y los industriales.</p> <p>b) Se ha identificado la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario.</p> <p>c) Se han identificado las instituciones y organismos, públicos y privados, de protección al consumidor y usuario, describiendo sus competencias.</p> <p>d) Se ha interpretado la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo.</p> <p>e) Se han descrito las fuentes de información que</p>	<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.

facilitan información fiable en materia de consumo.	
---	--

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación	Contenidos Básicos asociados
RA5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.	Realización de la tramitación de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor:
<p>a) Se han identificado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.</p> <p>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.</p> <p>c) Se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación, de acuerdo con la normativa vigente.</p> <p>d) Se ha cumplimentado la documentación necesaria para cursar la reclamación hacia el departamento u organismo competente.</p> <p>e) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y reclamaciones, utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad.</p> <p>f) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para resolver las reclamaciones del cliente.</p> <p>g) Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias.</p> <p>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.</p>	<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.

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación	Contenidos Básicos asociados
<p>RA6. 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.</p>	<p>Colaboración en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario:</p>
<p>a) Se han identificado los métodos aplicables para evaluar la eficacia del servicio de atención/información al cliente.</p> <p>b) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.</p> <p>c) Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio de atención al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.</p> <p>d) Se han descrito las principales medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.</p> <p>e) Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado.</p> <p>f) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas.</p> <p>g) Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio, utilizando aplicaciones informáticas.</p> <p>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).</p>	<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.

6.- UNIDADES DE APRENDIZAJE.

Teniendo presente las competencias a alcanzar por el alumnado, se ha estructurado una secuencia de Unidades de Aprendizaje (UA) que dé respuesta a la consecución de dichas competencias y contengan todos los elementos curriculares de forma lógica.

6.1.- Organización y Secuenciación de Unidades de Aprendizaje.

El primer paso para vertebrar la formación ha sido, a partir del Resultado de Aprendizaje (y su ponderación en función de su contribución a la adquisición de las competencias del módulo) se identifican las Unidades de Aprendizaje teniendo en cuenta los procesos de servicio que hay implícitos en cada Resultado de Aprendizaje a través de sus Criterios de Evaluación.

Esta vertebración se ha realizado teniendo en cuenta la forma en que contribuye a alcanzar las Competencias Profesionales Personales y Sociales y los Objetivos Generales.

Todo esto, teniendo en cuenta tanto el ámbito general (Competencias y Objetivos Generales), la concreción curricular (Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación) y la Organización y Estructura de Aprendizaje (Unidades de Aprendizaje), se recoge en la siguiente tabla:

Ámbito General		Concreción Curricular			Estructura de Aprendizaje	
CPPS	OG	RA	%	CE	UA	Denominación
j,m,ñ,o q	ñ,p,q,r,s,t,u,v,w	RA1	16,67	a,b, c, d, e, e, f	1	La actividad Comercial de las Empresas. El consumidor: organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario
j,m,ñ,o q	ñ,p,q,r,s,t,u,v,w	RA4	16,67	a,b,c,d,e		
j, l,m,n,ñ,o,	ñ,p,q,r,s,t,u,v,w	RA2	16,67	a,b, c, d, e, e, f, g, h,	2	Comunicación presencial en la atención al cliente
j, l,m,n,ñ,o,	ñ,p,q,r,s,t,u,v,w				3	Comunicación no presencial en la atención al cliente
m,n,ñ,o	ñ,p,q,r,s,t,u,v,w	RA3	16,67	a,b, c, d, e, f,	5	Organización y archivo de la documentación.
m,n,ñ,o,q	ñ,p,q,r,s,t,u,v,w	RA5	16,67	a,b, c, d, e, f, g	4	Detección, atención y tramitación de quejas y reclamaciones
j,l,m,n,ñ,o,q	ñ,p,q,r,s,t,u,v,w	RA6	16,67	a,b, c, d, e, f,	6	Control de la calidad y mejora del servicio

6.2.- Temporalización de Unidades de Aprendizaje.

A continuación, se ha establecido una temporalización y se ha asignado unas horas en función de la complejidad en la adquisición de las competencias que se trabajan en cada unidad. Además, se ha considerado la ponderación de cada Resultado de Aprendizaje para poder determinar cuál es la contribución de cada unidad a alcanzar el resultado de aprendizaje.

Esto se recoge en la siguiente tabla:

Concreción Curricular			Estructura de Aprendizaje			
RA	%	CE	UA	Denominación	Nº Horas	Temp Trimestre
RA1	16,67	a, b, c, d, e, e, f	1	La actividad Comercial de las Empresas.	5	1º
RA4	16,67	a,b,c,d,e		El consumidor: organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario	10	1º
RA2	16,67	a, b, c, d, e, e, f, g, h,	2	Comunicación presencial en la atención al cliente	15	1º
			3	Comunicación no presencial en la atención al cliente	15	1º y 2º
RA3	16,67	a, b, c, d, e, f, g	5	Organización y archivo de la documentación.	15	2º
RA5	16,67	a,b, c, d, e, f,	4	Detección, atención y tramitación de quejas y reclamaciones	15	1º
RA6	16,67	a,b, c, d, e, f,	6	Control de la calidad y mejora del servicio	15	2º

Para la temporalización se ha tenido en cuenta dos principios: **Flexibilidad**, ya que los alumnos son los verdaderos protagonistas del proceso, no nuestras previsiones y **Planificación**, evitando dejar nada a la improvisación.

6.3.- Asociación Criterios de Evaluación.

En función de los Criterios de Evaluación que se trabajan en cada unidad, se ha asociado un Instrumento de Evaluación (IE) que se relaciona en la siguiente tabla:

Concreción Curricular		Estructura de Aprendizaje			
RA	CE	IE	UA	Denominación	
1	a,b, c, d, e, e, f	TI, PRU	1	La actividad Comercial de las Empresas.	
4	a,b,c,d,e			El consumidor: organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario.	
2	a,b, c, d, e, e, f, g, h,	TI, TG, PRU	2	Comunicación Presencial en la Atención al Cliente	
			3	Comunicación No Presencial en la Atención al Cliente	
3	a,b, c, d, e, f, g	TI, TG, PRU	5	Organización y archivo de la documentación.	

5	a,b, c, d, e, f,	TI, PRU	4	Detección, Atención y Tramitación de Quejas y Reclamaciones
6	a,b, c, d, e, f,	TI, PRU	6	Control de la calidad y mejora del servicio

Leyenda: Pru=prueba escrita teórico-práctica. TI=Trabajo Individual. TG=Trabajo Grupal.

Estos Instrumentos de Evaluación serán utilizados en función de cada criterio de evaluación, recordando que lo que se ha de ponderar es la competencia (concretada en términos de Criterio de Evaluación) y no el instrumento, aunque lógicamente ambos estén relacionados.

6.4. Instrumentos de Evaluación a tener en cuenta en los tres escenarios posibles.

A tener en cuenta:

-Portafolio: Este portafolio estará ubicado en la plataforma Moodle, y estará formado por todas las evidencias del aprendizaje del alumno, su diario de aprendizaje, así como las reflexiones de aprendizaje guiadas que se reflejarán en una encuesta después de cada resultado de aprendizaje.

-Rúbricas: Algunas de las tareas, actividades, trabajos del portafolio estarán evaluados con rúbricas siempre que se presten a este tipo de valoración.

a) Cuestionarios.

Pueden ser escritos/ orales formarán el 50% de la nota de la evaluación (25% en lengua española y 25% en lengua inglesa). Estarán formadas por preguntas de razonamiento, que se basarán en los criterios de evaluación que conducen a cada uno de los resultados de aprendizaje. Se realizará una prueba escrita u oral por cada unidad de aprendizaje. En cada prueba escrita, aparecerá en primer lugar los criterios de evaluación asociados al resultado de aprendizaje y su valoración. Algunas de las preguntas del cuestionario serán autocalificables, y otras serán de ensayo tanto escritas como orales. Se realizarán en la plataforma Moodle y sólo en casos inevitables, como que falle la conexión etc se realizarán en papel, si nos encontramos en clase con la asistencia de alumnos.

En este apartado de pruebas escritas/orales se realizarán tanto en

Modelo de prueba escrita (Rúbrica) ANEXO IV (Sólo si fuese necesario).

b) Actividades Moodle.

Las actividades realizadas en la plataforma moodle se basarán en ABJ y gamificación. Formarán el 50% de la nota, siendo el 25% en lengua española y el otro 25% en lengua inglesa. Estas actividades pueden ser individuales y grupales (escritas y/u orales). Al igual que las pruebas escritas se basarán en los criterios de evaluación para que el alumno consiga el resultado de aprendizaje. Se valorarán en los casos que proceda con una rúbrica.

c) Insignias

Las insignias, siempre están asociados a los criterios de evaluación de un RA y, por lo tanto, permiten demostrar que el alumno a alcanzado un nivel de competencia superior al evaluado.

En el caso de enseñanza **semipresencial y presencial** se basará en la observación habitual de clase, con las insignias se persigue motivar a los alumnos en la consecución de los objetivos del módulo. La consecución de insignias se hará en función de la participación e interés mostrado en clase. Se recogerán aspectos tales como la colaboración y ayuda entre compañeros, actitudes que destaquen en el aula de manera positiva. Las concesiones de las insignias manuales se harán con la participación de la opinión del alumnado. Se reflejarán en MOODLE con la asignación manual de insignias. Además, habrá insignias que se conceden de manera automática por la plataforma Moodle al realizar las tareas en fechas determinadas y con puntuaciones

también determinadas. (gamificación). Este último caso de concesión automática será el único empleado en caso de **docencia exclusivamente telemática**.

Con las insignias, el alumno podrá ver incrementada su nota hasta un máximo de 2 puntos, según el número de insignias conseguidas. El valor de cada insignia será el resultado de dividir 2 entre el nº de insignias propuestas durante el parcial.

Todos los resultados de aprendizaje tienen el mismo peso en la valoración final del alumno. Los CE relativos a cada uno de ellos, se valorarán en todos los instrumentos de evaluación que se utilizarán a lo largo del curso. Dentro de cada Unidad de Aprendizaje se han ponderado los criterios de evaluación agrupados ya que, en este módulo trabajar con agrupación de CE es mucho más dinámico y es muy difícil separar un CE de otros. Todo esto está reflejado en el ANEXO I del presente documento.

La nota final del alumno será la media de todos los RA. Del mismo modo los instrumentos de evaluación tienen el mismo peso en la evaluación. Las insignias se utilizan como elemento motivador para los alumnos, valorando las competencias profesionales, sociales y personales que se trabajan en algunos de los CE asociados a los RA del módulo.

Los instrumentos de evaluación podrán incluir:

- Preguntas orales en clase.
- Realización, entrega y exposición de cuestiones, actividades, ejercicios...
- Asistencia y participación en clase.
- Pruebas escritas.
- Modo de enfrentarse a las tareas, refuerzos eficaces, nivel de atención, interés por la materia, motivación, etc.
- Exposición ante el profesor y sus compañeros de los trabajos realizados.
- Uso de la plataforma Moodle Centro.
- Insignias
- Realización de Kahoots

6.5. Ponderación de los instrumentos de evaluación

Concreción Curricular			Estructura de Aprendizaje		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE
RA	%	CE	UA	Denominación		
RA1	16,67	a, b, c, d, e, f,	1	La actividad Comercial de las Empresas. El consumidor, Derechos y normativa.	PRUEBA ESCRITA	50%
					ACTIVIDADES	50%
					INSIGNIAS	Hasta 2 puntos
RA2	16,67	a, b, c, d, e, e, f, g, h,	2	Comunicación Presencial en la Atención al Cliente	PRUEBA ESCRITA	50%
					ACTIVIDADES	50%
					INSIGNIAS	Hasta 2 puntos
			3	Comunicación No Presencial en la Atención al Cliente	PRUEBA ESCRITA	50%
					ACTIVIDADES	50%
					INSIGNIAS	Hasta 2 puntos
RA3	16,67	a, b, c, d, e, f, g,	5	Organización y archivo de la documentación.	PRUEBA ESCRITA	50%
					ACTIVIDADES	50%
					INSIGNIAS	Hasta 2 puntos
RA5	16,67	a, b, c, d, e, f, g, h,	4	Detección, Atención y Tramitación de Quejas y Reclamaciones	PRUEBA ESCRITA	50%
					ACTIVIDADES	50%
					INSIGNIAS	Hasta 2 puntos
RA6	16,67	a, b, c, d, e, f, g, h	6	Control de la calidad y mejora del servicio	PRUEBA ESCRITA	50%
					ACTIVIDADES	50%
					INSIGNIAS	Hasta 2 puntos

7.- METODOLOGÍA..

7.1.- PRINCIPIOS METODOLÓGICOS.

Se utilizarán diferentes metodologías a lo largo del curso, con el objetivo de que el alumnado pueda adquirir de forma óptima las competencias asociadas a este módulo profesional y para ello tendremos en cuenta unos principios metodológicos.

En primer lugar, los **principios de actuación metodológica** serán

- Adaptación al alumnado partiendo de un conocimiento previo del grupo
- Consideración de los conocimientos previos del alumnado como punto de partida para la adquisición de nuevos aprendizajes.
- Adecuación del lenguaje a las características del alumnado.
- Orientación del grupo respecto a su situación en el proceso de aprendizaje, por medio de controles de comprensión y actividades de clase.
- Utilización de recursos didácticos y materiales variados y adecuados.
- Conexión de los aprendizajes del alumnado con la realidad de nuestro entorno social y profesional con la finalidad de conseguir aprendizajes competenciales.
- Realización de aprendizajes competenciales aplicando la teoría a la práctica.
- Creación de un clima de confianza que fomente la participación activa del grupo, en el contexto educativo del aula.
- Fomento de la iniciativa, la autonomía y el trabajo en grupo.
- Enseñanza/aprendizaje de actitudes personales y profesionales que lleve a su interiorización por parte del alumnado.
- Variedad en las actividades e instrumentos de evaluación, empleándolos como parte del proceso de aprendizaje.

- Utilización de las TIC como recurso educativo docente y como medio de búsqueda y selección de información y actualización de conocimientos.

7.2.- ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS.

Las diferentes *estrategias metodológicas* que se utilizarán a lo largo del módulo son:

7.2.1.- METODOLOGÍA SEMIPRESENCIAL Y TELEMÁTICA

De esta manera, los alumnos tendrán los contenidos del tema en la plataforma Moodle, en formato vídeo, contenidos interactivos etc, utilizando las herramientas proporcionadas por la plataforma Moodle centros, así como, genially o paquetes scorm con exelearning etc.

Utilizaremos **ABJ** (aprendizaje basado en juegos) y la **Gamificación**, ya que ambas metodologías ponen el acento en la motivación y en los estudiantes.

El ABJ se basa en la utilización, adaptación o creación de un juego para usarlo en el aula, en este sentido usamos un juego completo, bien sea adaptado o no, para adquirir una serie de conocimientos concretos. Supone el uso de un juego con fines educativos. Los objetivos serán didácticos y el aprendizaje debe poder ser extrapolable fuera del propio juego. Es decir, en este caso el contenido se adaptará al juego.

Utilizaremos los juegos que nos proporciona la plataforma Moodle y exelearning, como la ruleta pasapalabra, el ahorcado, los juegos de wordwall etc.

Por su parte, en la Gamificación usamos dinámicas, mecánicas y reglas de juego en un entorno no necesariamente lúdico. En este caso, las reglas y la ludificación se adaptarán al contenido.

Usaremos kahoot, barras de progreso, rankings, insignias o medallas, con las que se premiará a los alumnos por un comportamiento o un resultado determinado. La motivación para conseguir estas recompensas promoverá el aprendizaje para lograr una meta, incluso, a veces por repetición, reforzando una conducta o buscando su modificación

7.2.3.- METODOLOGÍA EN CLASES TOTALMENTE PRESENCIALES

Al igual que en los modelos anteriores utilizaremos **ABJ** (aprendizaje basado en juegos) y la **Gamificación**, ya que ambas metodologías ponen el acento en la motivación y en los estudiantes.

Pero además y dado que el alumnado está presente en el aula utilizaremos a la vez una metodología más tradicional, en la que hay unas instrucciones del profesor que deben ser asimiladas y estudiadas por el alumno para luego realizar unas tareas fuera y dentro del aula.

7.2.3.1.-Metodología didáctica:

En todas las unidades, se hará una exposición inicial de los contenidos, intentando conseguir la participación de los alumnos, dando respuesta al caso práctico inicial y después realizando actividades.

- Se comienza la unidad con **una introducción** en la cual indicaremos que queremos aprender con los contenidos de esa unidad de trabajo, los objetivos y la presentación de un guión o esquema de la unidad y como se va a evaluar dicha unidad de trabajo.

- El profesor explica los contenidos haciendo hincapié en los **puntos más importantes** y resumiendo aquellos aspectos que resultan fundamentales, tanto en los conceptos, como aquellas partes que serán importantes a la hora de las aplicaciones.
- El profesor plantea las **actividades a realizar**. Esto se puede hacer al final de los contenidos o en paralelo a las explicaciones conceptuales. Serán tanto actividades individuales como colectivas.
- El profesor durante las clases motivará a los alumnos con preguntas y peticiones tanto grupales como individuales, el alumno o grupo que destaque colaborando y/o realizándolas adecuadamente recibirá una **insignia**. Se repasan los contenidos básicos de la unidad y se explican las presentaciones de trabajos y realización de pruebas o controles correspondiente. Se realizarán comentarios y trabajos para que el alumno mejore su expresión escrita.
- Visualización de películas y videos que ilustren lo temas tratados.
- Se realizarán salidas al centro de la ciudad, para que el alumno detecte los instrumentos de marketing utilizados por las empresas.
- Se realizarán actividades en las que el alumno deberá hablar en público para mejorar su expresión oral. Se utilizarán rúbricas para la valoración de la exposición de estos trabajos, que se subirán a la Moodle para ser valorados.
- Se realizarán actividades orales y/o escritas.
- Al final de cada parcial se dedicarán unas clases a repasar los contenidos estudiados en cada uno de ellos.
- Se utilizarán libros sobre hábitos de vida saludables para que el alumno investigue sobre el tema.
- Se utilizará Croma key, en los trabajos en grupo.

7.2.4.- METODOLOGÍAS COMUNES A LOS TRES ESCENARIOS POSIBLES

7.2.4.1.-Metodología orientada a la mejora lingüística:

En los casos en los que se perciba que el alumno adquiere los conocimientos pero que tiene dificultades en su expresión escrita, se le realizará un examen oral cuando su nota en el examen escrito y su recuperación sea inferior a 4, y posteriormente se le ayudará a reflejar por escrito sus conocimientos. Se le fomentará la lectura y se le pedirán resúmenes escritos a mano sobre los temas estudiados.

Además, según lo acordado por el departamento en la reunión del 13 de octubre de 2015:

- Se fomentará la lectura.
- Asimismo, los alumnos tendrán que exponer ante el profesor y sus compañeros los trabajos que realicen, para mejorar su expresión oral.

7.2.4.2.- Metodología orientada al aprendizaje cooperativo y educación inclusiva.

Se aplicarán técnicas de aprendizaje cooperativo para potenciar el aprendizaje de todos los alumnos y facilitar la participación activa, la integración y la interacción entre ellos. Para llevar a cabo este tipo de aprendizaje los alumnos se distribuirán en pequeños equipos de trabajo para ayudarse y animarse mutuamente a la hora de realizar algunas actividades.

Al principio de curso se realizarán dinámicas que fomenten la cohesión del grupo como:

- Grupo nominal
- La pelota
- La entrevista
- La maleta etc

Posteriormente insistiremos en el trabajo en equipo fomentando la participación equitativa y la interacción entre los estudiantes. Para ello utilizaremos algunas estructuras cooperativas tanto simples como complejas:

- La lectura compartida
- 1-2-4
- Parada de tres minutos
- Lápices al centro
- Rompecabezas

7.2.4.3.- Metodología orientada a los alumnos con necesidades educativas especiales:

La Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, (Art. 2), la programación didáctica de los módulos profesionales contendrá (entre otras):

“La adecuación de las actividades formativas, así como de los criterios y los procedimientos de evaluación cuando el ciclo formativo vaya a ser cursado por alumnado con algún tipo de discapacidad, garantizándose el acceso a las pruebas de evaluación. **Esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de la competencia general del título**”.

En los ciclos formativos se deben adquirir los resultados de aprendizaje indicados en cada uno de los Títulos, por ello las adaptaciones curriculares significativas no están contempladas.

A los alumnos con necesidades educativas especiales se les dará más tiempo para la realización de exámenes y para responder las preguntas orales se les guiará para asegurar que consiguen las competencias profesionales del módulo.

7.2.4.4.- Metodología orientada a la interrelación de los distintos módulos

El departamento en la reunión del 8 de septiembre acuerda que determinados contenidos se trabajarán en todos los módulos por considerarlos de suma importancia en el ciclo, estos conceptos son:

- Calculo y elaboración de una factura
- Descuentos
- Porcentajes
- IVA
- Medios de pago.
- Reglas de tres
- Atención al cliente.
- Actitud en el puesto de trabajo
- Lenguaje adecuado al puesto trabajo

7.2.4.5.- Metodología orientada a aumentar la atención del alumnado

Se utilizarán técnicas básicas de relajación y de activación de la atención para conseguir que el alumno asimile mejor los contenidos y que el trabajo en el aula sea más productivo.

7.2.4.6.- Educación en Valores.

La educación en valores debe inundar todas las etapas educativas. El desarrollo de la educación en valores en nuestra programación se realizará a través de temas transversales a los contenidos expresados en nuestra programación didáctica. Además hay que tener en cuenta que muchos de ellos están relacionados con las competencias sociales expresadas en la Orden que regula el Título.

La siguiente tabla, recoge un cuadro resumen en el que se relacionan los diferentes temas transversales que se tratarán de manera específica en cada Unidad de Aprendizaje:

Contenido a desarrollar
Educación del Consumidor
Educación Moral y Cívica
Educación para la Igualdad entre los Sexos
Educación Medioambiental
Educación para los Medios de Comunicación
El respeto a las normas y valores de convivencia democrática.
La tolerancia y la solidaridad entre las personas.
La capacidad de esfuerzo y responsabilidad en el estudio.
La actitud abierta, responsable y de respeto por los demás.
La creatividad.
La capacidad de tomar iniciativas personales y el hábito de trabajo en equipo
Hábitos de vida saludables

8.- EVALUACIÓN Y RECUPERACIÓN

La evaluación supone un conjunto de actividades programadas para recoger información sobre la que docentes y alumnado reflexionan y toman decisiones para mejorar sus estrategias de enseñanza y aprendizaje, e introducir en el proceso en curso las correcciones necesarias.

Estamos ante un proceso sistemático de recogida de datos, incorporado al sistema general de actuación educativa, que permite obtener información válida y fiable para formar juicios de valor acerca de una situación.

8.1.- Principios de Evaluación.

En Formación Profesional el objetivo de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado es conocer para cada módulo profesional si ha alcanzado los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación de los que están compuestos, con la finalidad de valorar si dispone de la competencia profesional que acredita el Título, y este será el principio que rija la evaluación de las competencias adquiridas en este módulo profesional.

Siguiendo lo indicado en la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, la evaluación inicial tendrá como objetivo fundamental indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos de las enseñanzas que va a cursar. Los resultados que de ella se deriven se concretarán según el consenso del equipo educativo.

Por otro lado, en el Art. 1 de la citada Orden, se indica que *“la evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será continua y se realizará por módulos profesionales.”*

Por último, en el apartado b del Art. 5, se indica que *“Los procedimientos, instrumentos y criterios de calificación que se vayan a aplicar para la evaluación del alumnado, en cuya definición el profesorado tendrá en cuenta el grado de consecución de los resultados de aprendizaje de referencia, así como la adquisición de las competencias y objetivos generales del título.”*

Teniendo en cuenta todo lo anterior, la evaluación de este módulo seguirá tres principios fundamentales: inicial (art. 10.2), continua (el art. 2.) y criterial (art. 2.5.b y art. 3).

Inicial o diagnóstica:

Se realizará al iniciarse cada una de las fases de aprendizaje, y tiene la finalidad de proporcionar información sobre los conocimientos previos de los alumnos para decidir el nivel en que hay que desarrollar los nuevos contenidos de enseñanza y las relaciones que deben establecerse entre ellos.

Continua:

Pretende superar la relación evaluación=examen o evaluación=calificación final del alumnado, y centra la atención en otros aspectos que se consideran de interés para la mejora del proceso educativo. Se realizará a lo largo de todo el proceso de aprendizaje del alumnado y pretende describir e interpretar, de tal manera que, cuánto más información significativa tengamos del alumnado, mejor conoceremos su aprendizaje.

Criterial:

A lo largo del proceso de aprendizaje, la evaluación criterial compara el progreso del alumno en relación con metas graduales establecidas previamente a partir de la situación inicial. Por tanto, fija la atención en el progreso personal del alumno en base a los criterios de evaluación definidos en la normativa. Este principio es fundamental en formación profesional, puesto que es, como se estructura y organizan las enseñanzas.

Dadas las circunstancias actuales los tutores harán una evaluación al inicio de curso a través de un formulario para conocer aspectos muy relevantes de los alumnos, como son, los recursos digitales de los que dispone, (wifi, ordenador, móvil, conocimiento de moodle ...),

sus recursos personales en relación a su seguridad y la de todos (mascarillas, gel) y algunos datos personales como su correo electrónico, localidad en la que viven etc . Los resultados serán compartidos por el departamento para tener una imagen más clara del grupo.

8.2.- Tipos de evaluación

Se llevarán a cabo estos tres tipos de evaluación, ya que la plataforma Moodle nos ayuda a llevarla a cabo en cualquier escenario posible:

- **Heteroevaluación:** La evaluación del docente a los estudiantes.
- **Autoevaluación:** Evaluación del propio alumno.
- **Coevaluación:** Evaluación entre pares (taller Moodle)

8.3. Evaluación Inicial o diagnóstica

La evaluación inicial del alumnado que se llevará a cabo el 21 de octubre refleja para este módulo un grupo de 21 alumnos. Los 21 alumnos, hasta el momento, tienen una actitud colaborativa y participativa.

8.4. Medidas de Evaluación y Recuperación

Los exámenes y recuperaciones serán escritos y/u orales. La nota de cada parcial será la nota obtenida con la ponderación de los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje recogidos en los instrumentos de evaluación de cada parcial reflejados en la tabla. (ANEXO I).

Para que un alumno obtenga una **calificación positiva en un parcial**, ha de haber obtenido en los cuestionarios o pruebas escritas u orales una **calificación mínima de 5 en todos los CE** estudiados en dicho parcial.

8.5. Medidas de Recuperación

La evaluación tendrá en cuenta los criterios de evaluación trabajados con los instrumentos de evaluación que aparecen en apartados anteriores. Y cómo se ha especificado anteriormente, dadas las características del módulo, y al tratarse de un ciclo de grado medio en la mayoría de los casos los criterios de evaluación asociados a los resultados de aprendizaje, **se valorarán en grupo**, dado que es más didáctico y dinámico para los alumnos entender casos prácticos donde se contemplen varios criterios de evaluación, así como realizarlos con los instrumentos de evaluación que he elegido, que intentan motivar a alumno para el aprendizaje.

Todas las actividades de recuperación han de plantearse desde la perspectiva de la consecución satisfactoria de los criterios de evaluación, puesto que éstos determinan los resultados mínimos que deben ser alcanzados por los alumnos, ya expresado anteriormente.

Ya que los instrumentos de evaluación son variados, el sistema de recuperación debe serlo igualmente. Así, para aquellos alumnos que no obtengan una valoración positiva en alguno de los resultados de aprendizaje, realizarán al final del trimestre una prueba global que consistirá en una prueba que abarque los Criterios de Evaluación no superados de los Resultados de Aprendizaje pendientes.

8.6. Medidas de Evaluación y Recuperación de Alumnos Dual

Los alumnos tras haber terminado su formación inicial en el Centro educativo el día 20 de diciembre, se incorporarán a la empresa durante la segunda semana del mes de enero, para continuar su formación en alternancia en la empresa y en el Centro educativo.

La evaluación de estos alumnos se realizará teniendo en cuenta:

- Se supervisan los cuadernos de bitácora de los alumnos y se contrastan con el programa formativo para comprobar que el alumno ha recibido la formación acordada.
- La valoración mensual del tutor laboral, el informe del coordinador docente y el informe trimestral que la empresa cumplimentará, donde constan los módulos implicados y los criterios de evaluación de cada una de las actividades y su concreción, en el cual reflejará una valoración de cada actividad de forma que determine si es: Deficiente, Apenas Aceptable, Regular, Buena y Óptima.
- Se elaborará una calificación sobre el informe trimestral de evaluación de la empresa y que responderá al siguiente criterio: Deficiente: 1-2, Apenas aceptable: 3-4, regular: 5-6, buena: 7-8 Óptimo: 9-10 (Se hará una media aritmética de las actividades de cada módulo que configurarán la nota del parcial).

Los alumnos en formación profesional dual que suspendan algún módulo irán a la convocatoria ordinaria, donde se les hará una **recuperación adaptada a su formación** en el Centro de Trabajo.

En el ANEXO II encontramos el programa formativo de los alumnos dual, recogido en el proyecto dual 2019-2021.

8.7. Convocatoria Ordinaria.

Según el apartado c) del Art. 5 de la Orden de 29 de septiembre de 2010, “la determinación y planificación de las actividades de refuerzo o mejora de las competencias, que permitan al alumnado matriculado en la modalidad presencial la superación de los módulos profesionales pendientes de evaluación positiva o, en su caso, mejorar la calificación obtenida en los mismos. Dichas actividades se realizarán en primer curso durante el periodo comprendido entre la última evaluación parcial y la evaluación final y, en segundo curso durante el periodo comprendido entre la sesión de evaluación previa a la realización del módulo profesional de formación en centros de trabajo y la sesión de evaluación final.”

Los alumnos con algún parcial pendiente de recuperar se presentarán a la prueba ordinaria para intentar superar los resultados de aprendizaje de dicho parcial. Esta prueba se realizará en el mes de junio. La calificación de la evaluación ordinaria es la suma de la ponderación de todos los resultados de aprendizaje.

Los alumnos que hayan superado todos los parciales podrán asistir a clase para subir nota y realizarán un trabajo general de toda la materia.

8.8. Criterios de calificación.

En el apartado 1 del Art. 16 de esta Orden, se indica que *“la evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza-aprendizaje.*

La calificación de los módulos profesionales de formación en el centro educativo y del módulo profesional de proyecto se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes”.

Los ítems a tener en cuenta en cada uno de los diferentes instrumentos de evaluación son:

Prueba escrita	<p>Para cada criterio de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos específicos. - Nivel de profundización. - Utilización de vocabulario y terminología específica. - Capacidad de abstracción y relación.
Actividades Moodle	<p>Además de lo anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de síntesis. - Estructura y secuencia. - Orden y redacción. - Presentación.
Trabajo grupal	<p>Además de los anteriores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación. - Reparto de funciones y tareas. - Cooperación.
Con presentación	<p>Además del/ de los anterior/es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de presentación. - Capacidad de síntesis. - Habilidades comunicativas.

9.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Se entiende como atención a la diversidad toda aquella actuación educativa que esté dirigida a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos de aprendizaje, motivaciones e intereses, situaciones sociales, étnicas, de inmigración y de salud del alumnado.

Una de las causas de desigualdad más común es la social. No existe igualdad de oportunidades cuando las circunstancias familiares dificultan el aprendizaje. Tampoco cuando las geografías limitan el acceso a determinados medios o incluso Centros. Una de las causas sociales de atención a la diversidad más vigente es la originada con la inmigración. En nuestro caso, como se ha indicado anteriormente en la contextualización, no existe alumnado en esta situación, aunque se contempla por si existe algún alumno que tras la realización de esta programación se incorporase con estas características.

Partiendo del hecho de que cada persona es diferente, y que nuestro deber como docentes es ayudar a cada persona a desarrollar sus aptitudes y capacidades, debemos plantearnos que adecuar la programación a la diversidad de los alumnos/as, supone llevar a cabo un conjunto de modificaciones en los diferentes elementos curriculares que la configuran con la finalidad de conseguir los objetivos y competencias que se plantean.

Para favorecer estas condiciones, la estructura organizativa que se establezca deberá permitir trabajar de forma coordinada los objetivos y competencias comunes a todo el alumnado, los que precisen un determinado número de alumnos/as y aquellos de carácter individual, sin que se rompa el equilibrio entre el grupo como tal y cada uno de los alumnos/as dentro del mismo, debiendo quedar así reflejado en los diseños curriculares que se adapten.

En este punto, es preciso indicar que en la formación profesional, como enseñanza postobligatoria, no caben las adaptaciones curriculares significativas, las adaptaciones que se pueden aplicar deben ser no significativas, por tanto existen dos situaciones:

- Necesidades sensoriales, se procurará utilizar en la medida de las posibilidades institucionales elementos materiales, escritos, audiovisuales e informáticos, de acceso

al currículo. Incluso, es posible la existencia de un profesor auxiliar especialista en pedagogía terapéutica.

- Diversidad de intereses y/o ritmos en los aprendizajes, se utilizarán actividades de apoyo, refuerzo o ampliación según la situación, estas actividades versan sobre la unidad didáctica y se deben desarrollar en el aula.

La LEA en su Título II, Capítulo I, referente a los principios que orientan el currículo, en su artículo 37 establece:

- *37.d) Permitir una organización flexible, variada e individualizada de la ordenación de los contenidos y de su enseñanza, facilitando la atención a la diversidad como pauta ordinaria de la acción educativa del profesorado.*
- *37.e) Atender las necesidades educativas especiales y la sobredotación intelectual, propiciando adaptaciones curriculares específicas para este alumnado.*

En el Capítulo V del mismo Título, referente a la Formación Profesional y a su diseño curricular, en el artículo 69 recoge *“La Administración Educativa establecerá medidas de acceso al currículo, así como, en su caso, adaptaciones y exenciones del mismo, dirigidas al alumnado con discapacidad que lo precise en función de su grado de minusvalía”*.

Nuestros planteamientos didácticos establecen elementos comunes y metas compartidas proporcionando una educación que pretende dar a cada uno lo que necesita para su desarrollo personal aprovechando y reconociendo las diferencias de nuestros alumnos, es decir, respetando el principio de diversidad.

Nuestra programación tiene en cuenta que no todos los alumnos adquieren al mismo tiempo y con la misma intensidad los contenidos tratados. Por eso la diseñamos de modo que asegure un nivel mínimo para todos los alumnos al final del curso, dando oportunidades para recuperar los conocimientos no adquiridos en su momento.

Para llevar a cabo el desarrollo del tratamiento de la diversidad, es preciso analizar cada caso para aplicar la medida apropiada:

1. Evaluación inicial, por la que se procurará detectar cuál es el problema de aprendizaje concreto que presenta el alumnado y, en función de ello, determinar los objetivos a cubrir por él, con el asesoramiento, en su caso, del equipo de orientación del IES.
2. La propuesta curricular, por la que se trata de poner los medios para lograr los objetivos propuestos en función de la evaluación inicial.

Será necesario utilizar una metodología activa que potencie la participación, proponiendo al alumnado realidades concretas unidas a su entorno, propiciando el trabajo en grupo y favoreciendo su participación en los debates previstos. En todo caso, a la hora de adecuar nuestra didáctica a la diversidad del alumnado tendremos en cuenta lo siguiente:

- Dar prioridad a objetivos y contenidos en función de las capacidades, intereses y motivación de los alumnos.
- Diseñar actividades que tengan diferentes niveles de profundización.
- Procurar actividades diversas para trabajar un mismo contenido.
- Dar prioridad a técnicas y estrategias que favorezcan la experiencia y la reflexión.
- Favorecer el tratamiento globalizado de los contenidos.
- Realizar evaluaciones iniciales ante nuevos procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Utilizar instrumentos de evaluación variados en función de las características del alumnado.

- Realizar grupos de trabajo equilibrados en cuanto a capacidades del alumnado se refiere para determinadas actividades prácticas.

10.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Para el desarrollo de las actividades que permitan al alumnado la adquisición de las competencias se utilizarán los siguientes recursos:

- Libro de texto: ANIMACIÓN DEL PUNTO DE VENTA. Editorial: Mc Graw Hill
- Revistas y/o vídeos de: Decoración Comercial Escaparatismo y montaje de tiendas, distribución de espacios comerciales, mobiliario comercial, etc.
- Artículos de Revistas diversas sobre visual y merchandising.
- Equipos y Programas informáticos
- Pizarra.
- Pizarra digital
- Proyector.
- Apuntes tomados por los alumnos de la explicación en clase.
- Tutoriales y links de los temas tratados en clase.
- Plataforma Moodle para la realización de algunas actividades.
- Croma Key
- Classroom

11. PROGRAMACIÓN DE AULA. RELACIÓN SECUENCIADA DE LAS UNIDADES DE APRENDIZAJE.

(Página siguiente)

UNIDAD DE APRENDIZAJE Nº 1. RA1 y RA4 LA ACTIVIDAD COMERCIAL DE LAS EMPRESAS EL CONSUMIDOR: ORGANISMOS E INSTITUCIONES DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO.					
Temporalización: 1º Trim.		Duración: 15 horas			
RA 1: Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.		OBJETIVOS DEL CICLO ASOCIADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ASOCIADOS	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p align="center">UNIDAD DIDÁCTICA Nº 1</p> <p>LA ACTIVIDAD COMERCIAL DE LAS EMPRESAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La empresa comercial: tipos de empresas; organización y departamentalización. • Descripción de organigramas elementales: tipos de organigramas según la forma del gráfico y según las líneas de autoridad. • El departamento de atención al cliente: organización e interrelaciones con otros departamentos de la empresa. • Importancia de la atención al cliente en la imagen empresarial. • Gestión informática de las relaciones con los clientes: los call centers; sistemas CRM. • El consumidor y sus derechos: normativa aplicable: definición de consumidor; el consumidor sus derechos y obligaciones; normativa básica en materia de consumo. • Instituciones públicas y privadas de protección al consumidor: instituciones de carácter público; asociaciones de consumidores y usuarios; nuevas formas de protección: el defensor del cliente y las cooperativas de consumo. 		ñ,q,r,s,t,u,v,w	RA1	j,m,n,ñ,o,q	a,b,c,d,e,f
Nº horas teóricas 5 h	Nº horas prácticas 10 h	Total horas UA1: 15			
ACTIVIDADES ENSEÑANZA / APRENDIZAJE / EVALUACIÓN					
<ul style="list-style-type: none"> - Explicación del profesor. - Utilización pizarra digital y visualización de diapositivas resumen. - Explicación por parte del profesor - Realización de actividades relacionadas con el tema utilizando la plataforma Moodle. Kahoots - Estrellas - Prueba escrita 					

UNIDAD DE APRENDIZAJE Nº 2 RA2 COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE					
Temporalización: 1º Trim.		Duración: 15 horas			
RA2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/ usuario, proporcionando la información solicitada.		OBJETIVOS DEL CICLO ASOCIADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ASOCIADOS	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
UNIDAD APRENDIZAJE Nº 2: COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CONTENIDOS: <ul style="list-style-type: none"> • Elementos y fases de la comunicación en la empresa: elementos y etapas del proceso de comunicación; barreras a la comunicación. • Tipos de comunicación en la empresa: la comunicación interna; la comunicación externa. • El proceso de atención al cliente: comunicación verbal en la atención al cliente; las habilidades sociales en la atención al cliente; comunicación no verbal en la atención al cliente. • Técnicas de comunicación presencial con el cliente. 		ñ,q,r,s,t,u,v,w	RA2	j, l,m,n,ñ,o,	a,b, c, d, e, e, f, g, h,
Nº horas teóricas 5h	Nº horas prácticas: 10h	Total horas UA2: 15H			
ACTIVIDADES ENSEÑANZA / APRENDIZAJE / EVALUACIÓN					
<ul style="list-style-type: none"> - Explicación por parte del profesor del contenido de la UT. - Actividades de comunicación verbal entre compañeros, simulando situaciones reales en la atención comercial presencial - Utilización pizarra digital y visualización de diapositivas resumen. - Búsqueda de las leyes que afectan a las acciones del marketing digital, mediante los buscadores. - Actividades y casos prácticos a través de la plataforma moodle - Kahoots - Estrellas - Prueba escrita 					

UNIDAD DE APRENDIZAJE Nº 3 RA2					
COMUNICACIÓN NO PRESENCIAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE					
Temporalización: 1º Trim.		Duración: 15 horas			
RA4. Establece foros de comunicación entre usuarios, utilizando las redes sociales de ámbito empresarial.		OBJETIVOS DEL CICLO ASOCIADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ASOCIADOS	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>UNIDAD APRENDIZAJE Nº 3 COMUNICACIÓN NO PRESENCIAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CONTENIDOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación no presencial. • La comunicación telefónica, elementos y tipos: la expresión verbal al teléfono; la expresión no verbal al teléfono; partes de una llamada telefónica; barreras y dificultades en la comunicación telefónica. • Técnicas de comunicación telefónica: reglas para realizar y contestar llamadas telefónicas; normas de protocolo en la comunicación telefónica; recogida y transmisión de mensajes; habilidades para atender a clientes difíciles por teléfono. • La comunicación escrita. Elementos y tipos: principios y normas de redacción de documentos. • Documentos de comunicación escrita: la carta; la invitación; el saluda. • Nuevas formas de comunicación escrita: fax; correo electrónico; otros medios de comunicación escrita: los SMS. 		ñ,q,r,s,t,u,v,w	RA5	a,b, c, d, e, e, f, g, h,	a,b, c, d, e, e, f, g, h,
Nº horas teóricas 5h	Nº horas prácticas 10h	Total horas UA3:15			
ACTIVIDADES ENSEÑANZA / APRENDIZAJE / EVALUACIÓN					
<ul style="list-style-type: none"> - Explicación del profesor. - Utilización pizarra digital y visualización de diapositivas resumen. - Actividades y casos prácticos a través de la plataforma moodle - Realización de actividades de comunicación escrita: realización de Instancias, Recursos, Oficios, Declaraciones, Informes y otros documentos escritos. utilizando la plataforma moodle. 					

- Actividades de comunicación telefónica: actividad práctica con teléfono en mano de información al cliente.
- Actividades de comunicación a través de internet.
- Actividades de correos electrónicos con texto y con archivos adjuntos de diferentes tipos.
- Kahoots
- Estrellas
- Prueba escrita

UNIDAD DE APRENDIZAJE Nº 4 RA5					
DETECCIÓN, ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES					
Temporalización: 1º Trim.		Duración: 15 horas			
RA3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.		OBJETIVOS DEL CICLO ASOCIADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ASOCIADOS	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p align="center">UNIDAD DIDÁCTICA Nº 4</p> <p>DETECCIÓN, ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</p> <p>CONTENIDOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción del cliente con la atención recibida: expectativas, uso y nivel de satisfacción del cliente; el cliente comunica su grado de satisfacción; recogida d información sobre la satisfacción. • La hoja de reclamaciones: estructura de una hoja de reclamaciones y presentación de la hoja de reclamaciones. • Gestión de quejas y reclamaciones: principios básicos para gestionar quejas y reclamaciones; tratamiento de quejas y reclamaciones; beneficios de una gestión adecuada de las reclamaciones. • Intervención de la Administración en consumo: mediación, arbitraje y denuncia. • Reclamaciones presenciales: gestión de las reclamaciones presenciales. • La negociación con el cliente. Técnicas y herramientas de negociación: 		ñ,q,r,s,t,u,v,w	RA3	m,n,ñ,o	a,b, c, d, e, f, g
Nº horas teóricas 5h	Nº horas prácticas: 10h	Total horas UA4 15			
ACTIVIDADES ENSEÑANZA / APRENDIZAJE / EVALUACIÓN					
<ul style="list-style-type: none"> - Explicación del profesor, utilización pizarra digital y visualización de diapositivas resumen. - Actividades y casos prácticos a través de la plataforma moodle - Kahoots - Estrellas - Prueba escrita 					

UNIDAD DE APRENDIZAJE Nº 5 RA3					
ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN.					
Temporalización: 2º Trim.		Duración: 15 horas			
RA5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.		OBJETIVOS DEL CICLO ASOCIADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ASOCIADOS	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p align="center">UNIDAD APRENDIZAJE Nº 5</p> <p>ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN.</p> <p>CONTENIDOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El archivo empresarial: funciones y utilidad para la empresa. • Tipos de archivos empresariales: según el equipamiento utilizado, según la frecuencia de uso de la documentación; según su localización física. • Clasificación y archivo de documentación: sistemas clasificación. • Gestión, tratamiento y archivo físico de la documentación en papel: entrada en el archivo; conservación y utilización; purga y destrucción de documentos; la labor de archivo. Consejos. • Archivo informático de datos: archivo informático de documentos; sistemas de gestión de datos. • La gestión informática de las relaciones con los clientes: gestionar las relaciones con los clientes CRM, funcionamiento de un CRM; utilidad y requerimientos de un CRM; soluciones tecnológicas aplicables en un CRM. <p>La protección de datos. La LOPD en las relaciones con los clientes: medidas para su protección; la Ley de protección de datos</p>		ñ,p,q,r,s,t,u,v,w	RA5	m,n,ñ,o,q	a,b, c, d, e, f,
Nº horas teóricas 5h	Nº horas prácticas: 10h	Total horas UA5: 15			
ACTIVIDADES ENSEÑANZA / APRENDIZAJE / EVALUACIÓN					
<ul style="list-style-type: none"> - Explicación del profesor. - Utilización pizarra digital y visualización de diapositivas resumen. - Actividades y casos prácticos a través de la plataforma moodle - Kahoots , Estrellas Y Prueba escrita 					

UNIDAD DE APRENDIZAJE Nº 6 RA6				
CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO				
Temporalización: 2º Trim.		Duración: 15 horas		
RA6. 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.		OBJETIVOS DEL CICLO ASOCIADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ASOCIADOS	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
<p style="text-align: center;">UNIDAD APRENDIZAJE Nº 6 CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO</p> <p>CONTENIDOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La calidad del servicio de atención al cliente. Importancia para la empresa: calidad y niveles; factores que influyen en la creación de la calidad. • Calidad del servicio. Cómo medirla: objetivos y fines de la evaluación de la calidad del servicio; tipos de evaluación; análisis de datos. Índices y estándares más utilizados. • Tratamiento y solución de errores y anomalías en el servicio: errores más usuales en el servicio; cómo tratar los errores y anomalías; manuales de procedimiento como instrumento de calidad; características de una empresa de calidad. • Normalización y certificación de la calidad de servicio: control de la calidad del servicio; el sistema de gestión de calidad como instrumento de control; certificación de un sistema de gestión de calidad. 		ñ,q,r,s,t,u,v,w	RA6	j,l,m,n,ñ,o,q
Nº horas teóricas 4h	Nº horas prácticas: 11h	Total horas UA6: 15		
ACTIVIDADES ENSEÑANZA / APRENDIZAJE / EVALUACIÓN				
<ul style="list-style-type: none"> - Explicación del profesor. - Utilización pizarra digital y visualización de diapositivas resumen. - Uso de la plataforma moodle para la realización de las actividades. - Kahoots , Estrellas y Prueba escrita 				

ANEXOII: PROGRAMACIÓN ALUMNOS EN FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

MÓDULO PROFESIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL		
FORMACIÓN INICIAL (12 semanas del 20 septiembre al 31 de octubre)		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
RA4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la estructura del departamento de atención al cliente y las relaciones con otros departamentos. - Analizar las áreas de actividad y acciones de servicio de atención al cliente. - Identificar las fuentes de información fiable en materia de consumo. - Enumerar las diferentes instituciones de protección al consumidor. - Estudiar la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario. - Interpretar la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo. 	a) ,b),c),d),e)
FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA (20 semanas del 4 noviembre al 12 de marzo)		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
RA1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar actividades de atención/ información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización. 	a) ,b),c),d),e),f)

<p>RA2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/ usuario, proporcionando la información solicitada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/ usuario, proporcionando la información solicitada. - Organizar la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas. 	<p>a) ,b),c),d),e),f),g) h)</p>
<p>RA3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución. 	<p>a) ,b),c),d),e),f),g)</p>
<p>RA5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar 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. 	<p>a) ,b),c),d),e),f),g),h)</p>
<p>RA6. 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.</p>		<p>a) ,b),c),d),e),f),g),h)</p>
<p>FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO EDUCATIVO (20 semanas del 4 de noviembre al 12 de marzo)</p>		
<p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</p>	<p>ACTIVIDADES</p>	<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</p>
	<p>No hay alternancia en el Centro educativo en este módulo puesto que se desarrolla en su totalidad en la empresa a partir del 4 de noviembre hasta el 12 de marzo.</p>	

12.1.- Calendario Formación en Centros de Trabajo alumnos 2º FP dual

Curso	Días de la semana en la empresa	Periodo Desde-Hasta	Horas Desde-Hasta	Nº de jornadas totales	Nº de horas totales
2º F.P.I.G.M. (Actividades Comerciales)	Miércoles	4/11/2020 al 12/03/2021	9:00h a 15:00h	15	90
2º F.P.I.G.M. (Actividades Comerciales)	Jueves y viernes	04/11/2019 al 12/03/2021	16:00h a 22:00h	32	192

Los alumnos de segundo curso realizarán su formación en la empresa en 2 tardes (jueves y viernes) y 1 mañana (miércoles), en un horario comprendido entre las 7.00 y las 22.00 horas, (proponiendo a las empresas el horario descrito en la tabla anterior), realizando jornadas de 6 horas/día. En el caso de que algún alumno, por trabajo u otro motivo justificado, no pueda realizar la formación en horario de tarde, realizará únicamente jornadas de mañana. Los alumnos no podrán realizar bajo ningún concepto jornadas superiores a 8 horas.

ANEXO I

RESULTADO APRENDIZAJE 1 Y 4					
RA%	UA Denominación	Instrumentos de Evaluación	Actividad Moodle Nº	CE	%
RA1 16,67%	UA1 La actividad Comercial de las Empresas	ACTIVIDADES MOODLE <i>(a modo de ejemplo se han seleccionado 5 actividades, se podrán realizar más actividades con diferentes recorridos para cada alumno en función de sus resultados, cada actividad tendrá un valor de 10 y se ponderará dependiendo del número de actividades realizadas).</i>	Actividad 1-RA1	a, b, c,	10%
			Actividad 2- RA4	d, e, e,f	10%
			CA1 - RA1	a,b,c,d,e,f	10%
			CA2 – RA4	a,b,c,d,e,f	10%
	UA1		ACT GRUP RA1, RA4	a, b, c,d,e,f	10%
RA4 16,67%	UA1 El consumidor: organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario.	PRUEBA ESCRITA	Prueba escrita UA especificando la valoración de cada una de las preguntas que recogen los CE	a, b, c, d, e, e, f	50%




RESULTADO APRENDIZAJE 2					
RA	UA Denominación	Instrumentos de Evaluación	Actividad Moodle Nº	CE	%
RA2 16,67%	UA2 COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE	ACTIVIDADES MOODLE <i>(a modo de ejemplo se han seleccionado 5 actividades, se podrán realizar más actividades con diferentes recorridos para cada alumno en función de sus resultados, cada actividad tendrá un valor de 10 y se ponderará dependiendo del número de actividades realizadas).</i>	ACT 1	a, b, c,	10%
			ACT 2	a, b, c, d,	10%
			CA1	a, b, c, d, e, f	10%
			CA2	a, b, c, d, e, f	10%
			ACT. GRUPAL	a, b, c, d, e, f	10%
		PRUEBA ESCRITA	Prueba escrita UA especificando la valoración de cada una de las preguntas que recogen los CE	a, b, c, d, e, f, g, h	50%
RA2 16,67%	UA3 COMUNICACIÓN NO PRESENCIAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE	ACTIVIDADES MOODLE <i>(a modo de ejemplo se han seleccionado 5 actividades, se podrán realizar más actividades con diferentes recorridos para cada alumno en función de sus resultados, cada actividad tendrá un valor de 10 y se ponderará dependiendo del número de actividades realizadas).</i>	ACT 1	a,b,c,	10%
			ACT 2	a, b, c, d,e	10%
			CA1 – RA2	a,b,c, d,e	10%
			CA2 – RA2	a,b,c, d,e	10%
			ACT. GRUPAL	a,b,c, d,e	10%
		PRUEBA ESCRITA	Prueba escrita UA especificando la valoración de cada una de las preguntas que recogen los CE.	a, b, c, d, e, f, g, h	50%

RESULTADO APRENDIZAJE 3					
RA	UA Denominación	Instrumentos de Evaluación	Actividad Moodle Nº	CE	%
RA3 16,67%	UA5 ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN.	ACTIVIDADES MOODLE <i>(a modo de ejemplo se han seleccionado 5 actividades, se podrán realizar más actividades con diferentes recorridos para cada alumno en función de sus resultados, cada actividad tendrá un valor de 10 y se ponderará dependiendo del número de actividades realizadas).</i>	ACT 1	a, b, c	10%
			ACT 2	d, e, f, g	10%
			CA 1	a, b, c, d	10%
			CA 2	d, e, f, g	10%
			ACT. GRUPAL	a, b, c, d, e, f, g	10%
		PRUEBA ESCRITA	Prueba escrita UA especificando la valoración de cada una de las preguntas que recogen los CE.	d, e, f, g,	50%

RESULTADO APRENDIZAJE 5					
RA%	UA Denominación	Instrumentos de Evaluación	Actividad Moodle Nº	CE	%
RA5 16,67%	UA4 DETECCIÓN, ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	ACTIVIDADES MOODLE <i>(a modo de ejemplo se han seleccionado 5 actividades, se podrán realizar más actividades con diferentes recorridos para cada alumno en función de sus resultados, cada actividad tendrá un valor de 10 y se ponderará dependiendo del número de actividades realizadas).</i>	ACT 1	a, b, c, d	10%
			ACT 2	e, f, g, h	10%
			CA 1	e, f,	10%
			CA 2	f, g, h	10%
			ACT. GRUPAL	a, b, c, d, f, g, h	10%
		PRUEBA ESCRITA	Prueba escrita UA especificando la valoración de cada una de las preguntas que recogen los CE.	d, e, f, g,	50%

RESULTADO APRENDIZAJE 6					
RA%	UA Denominación	Instrumentos de Evaluación	Actividad Moodle Nº	CE	%
RA6 16,67%	UA6 CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO	ACTIVIDADES MOODLE <i>(a modo de ejemplo se han seleccionado 5 actividades, se podrán realizar más actividades con diferentes recorridos para cada alumno en función de sus resultados, cada actividad tendrá un valor de 10 y se ponderará dependiendo del número de actividades realizadas).</i>	ACT 1	a, b, c, d, e, f, g,	10%
			ACT 2	a, b, c, d, e, f, g,	10%
			CA 1	a, b, c, d, e, f, g,	10%
			CA 2	a, b, c, d, e, f, g,	10%
			ACT. GRUPAL	a, b, c, d, e, f, g,	10%
		PRUEBA ESCRITA	Prueba escrita UA especificando la valoración de cada una de las preguntas que recogen los CE	a,b,c,d, e, f, g,	50%

ANEXO III: Rúbrica exposiciones orales

	RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE EXPOSICIONES ORALES	 <small>JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE</small>	 <small>UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro</small>
---	---	---	---

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE EXPOSICIONES ORALES


FECHA:		GRUPO:	
NOMBRE DEL ALUMNADO QUE REALIZA LA EXPOSICIÓN			
TEMA DE LA EXPOSICIÓN			

0=Mal 1=Bien 2=Muy bien 4=Excelente

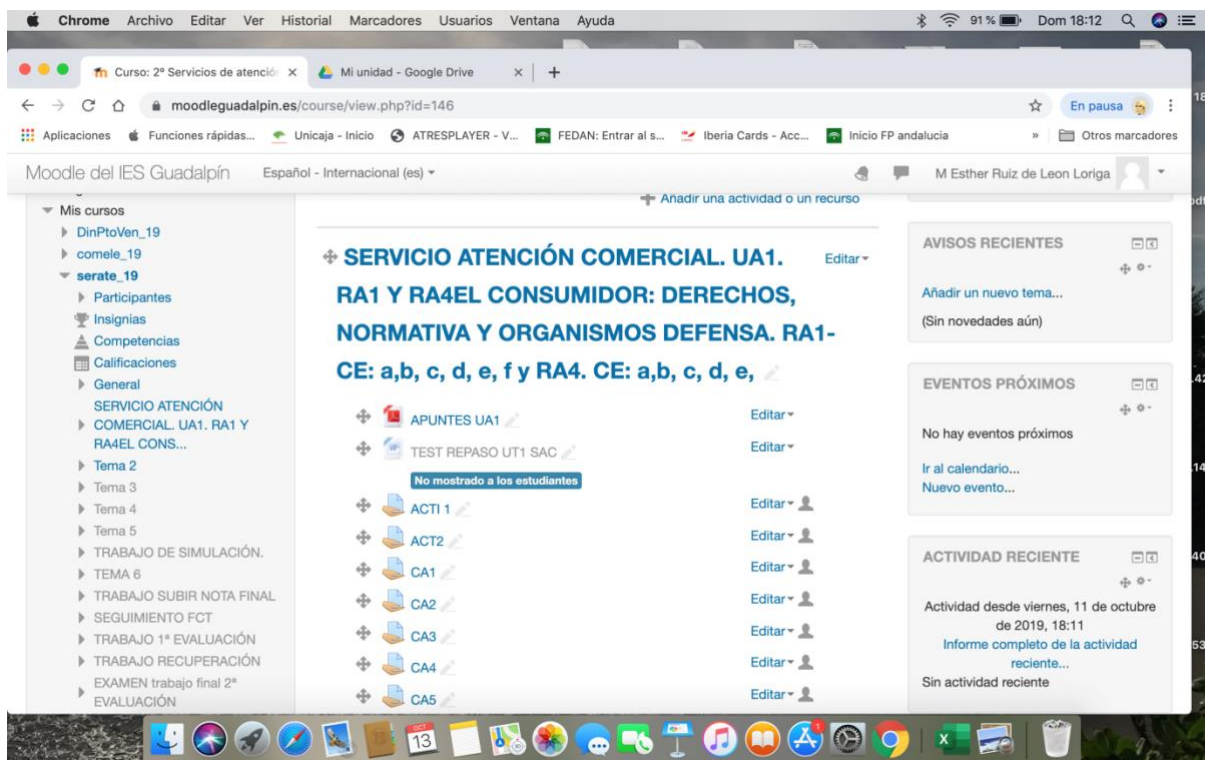
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN EXPOSICIÓN ORAL			0	1	2	3	4	TOTAL SOBRE 10
ESTILO 40%	Lenguaje verbal	Tono						
		Ritmo						
		Vocabulario específico						
		Vocalización						
		Pausas						
	Lenguaje no verbal	Gesticulación						
		Contacto Visual						
		Movimiento Corporal						
	Dinamización	Propicia la gesticulación activa						
		Controla la participación ordenada						
Escucha y responde preguntas								
Es ameno								
	Refuerza al alumnado							
CONTENIDO Y ESTRUCTURA 60%	Fase Inicial	Presenta un Plan de Exposición						
		Contextualia el tema						
		Realiza un tema general						
		Motiva al alumnado						
	Fase de desarrollo	Expone con claridad los conceptos						
		Usa adecuadamente recursos						
		Propone feedback						
	Fase Final	Sintetiza los conceptos Básicos						
		Comprueba la asimilación de contenidos						
		Cumple con el plan previsto al inicio						
Media TOTAL sobre 10								

TOTAL sobre 10: para 0 es 0; para 1 es 2,5; para 2 es 5; para 3 es 7,5 y para 4 es 10

ANEXO IV: Rúbrica Prueba escrita

	<p>RÚBRICA PRUEBA ESCRITA SERVICIO DE ATENCIÓN COMERCIAL</p>	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>  JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE			
Fecha:		Nombre y Apellidos:			
Prueba Escrita UA Nº	RA:	CRITERIOS DE EVALUACIÓN:			
PREGUNTAS	RA	CE	%	NOTA	
1.-					
2.-					
3.-					
4.-					
5.-					
TOTAL PRUEBA ESCRITA.....					

ANEXO V: MODELO ACTIVIDADES MOODLE Y RÚBRICA



RÚBRICA:

CTIVIDADES DE LA MOODLE SERVICIO DE ATENCIÓN COMERCIAL. 1ª EVALUACIÓN									
UNIDAD DE APRENDIZAJE 1		RA1.			CRITERIOS EVALUACIÓN : a,b,c,e,f				
Nombre	Apellido(s)	ACT1 UA1	ACT2 UA1	ACT3 GRUPAL	CA 1 UA 1	CA2 UA1	CA3 UA1	CA4 UA1	TOTAL 20%
Noelia	Bazán Perujo	0,14	0,14	0	0,14	0,14	0,14	0	0,56
Pablo	Bestilleiro Navarrete	0,33	0,33	0,66					1,32
Lorena	Cabas Carrasco	0,66	0,66	0,66					1,98
Sandra	Cid Puche	0,14	0,14	0,28	0,14	0,28	0,14	0,14	1,12
Ignacio	Conde Krauel	0,14	0	0	0,14	0,14	0,14	0,14	0,28
Jessica	Elizaga Tidoy	0,14	0,28	0,28	0,28	0	0,28	0,14	1,12
Carolina	Galán Gallardo	0,14	0,28	0,14	0,28	0,14	0,28	0,28	1,26
Jaime	García-Riego Collado	0,14	0,14	0,28	0,14	0,28	0,14	0,14	1,12
Francesco	González Cuccaro	0,33	0,66	0,33					1,32
Roberto Carlos	González Ocaña	0	0,14	0	0	0	0	0	-0,56
Luis Ángel	Insua Asorey	0,14	0,14	0	0,28	0,14	0,14	0,14	0,84
Lucía	Marín Sánchez	0,66	0,66	0,33					1,65
Jamaica	Ordinario Elizaga	0,14	0,28	-0,14	0,14	0,14	0,28	0,14	0,84
Cristina	Randall Castro	0,33	0,33	0,33					0,99
Nicolás	Santos Álvarez	0,14	0,28	0,14	0	0	0,14	0	0,42
Marina	Torres López	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	1,68

Supera lo esperado	0,28	0,66 dual
Satisfactorio	0,14	0,33 dual
No satisfactorio	0	0
No Presentado		

ANEXO VI: MODELO RÚBRICA KAHOOT

KAHOOT SERVICIO DE ATENCIÓN COMERCIAL. UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. RA1. CE a),b),c) e) f)			
Final Scores			
Rank	Players	Correct Answers	Incorrect Answers
1	Francesco	14	0
2	Lorena	13	1
3	Marina	13	1
4	Nacho	13	1
5	Jessica	12	2
6	Jaime	12	2
7	Cristina Randal	11	3
8	carolina Galan	11	3
9	Luis	11	3
10	Jamaica	11	3
11	Noelia Bazán	11	3
12	Pablo	7	7

kahoot 1 puntúa calificado con 5 o más