



Centro educativo: **I.E.S. SANTA BRÍGIDA**

Estudio (nivel educativo): 2º CF FPB Docentes responsables: **LUCÍA GONZÁLEZ VEGA**

Estos estudios están cofinanciados por el Fondo Social Europeo, en el marco del Programa Operativo de Empleo, Formación y Educación

Punto de partida (diagnóstico inicial de las necesidades de aprendizaje)

El planteamiento metodológico presente en la Educación Secundaria Obligatoria ha de ser tenido en cuenta en FPB, si bien, atendiendo a las características propias de estos programas, es necesario realizar un mayor esfuerzo en las estrategias didácticas integradoras que aborden el conjunto de las competencias básicas y profesionales.

Para garantizar el logro de los objetivos previstos en cada Ámbito es importante utilizar un planteamiento globalizador, haciendo uso del aula taller como un recurso motivador para el alumnado y como aglutinador de las actividades.

Sería conveniente que las unidades didácticas programadas tuvieran como referencia contextos reales y próximos al alumnado y estuvieran vinculadas a la familia profesional y al perfil correspondiente.

Los equipos docentes deben actuar de manera coordinada, permitiendo un planteamiento metodológico alejado del academicismo conceptual, que responda a la amplia diversidad y a las necesidades del alumnado.

Como principios en torno a los cuales vertebrar la programación y actuación docentes, se citan los siguientes:

- **La actividad** como núcleo del proceso educativo.
- **El grupo como instrumento educativo:** dedicación de buena parte del esfuerzo a configurar una identidad personal y grupal positiva, que permita la participación activa e integrada en las actividades propuestas.
- **La tutoría como eje vertebrador,** orientada a propiciar un ambiente de cordialidad y confianza, un espacio para el análisis y la reflexión interpersonal y un marco educativo para la participación y el diálogo, mediante acciones personalizadas que desarrollen la autoestima, la motivación, la integración, la implicación social y el autocontrol.

- **La orientación hacia la vida activa**, afrontando la relación con el mundo de la empresa de forma que se garantice la integración en el mundo laboral, para lo que es necesario poner al alumnado en circunstancias concretas que le permitan adaptarse progresivamente a él.

Las medidas de atención a la diversidad en estos programas deben responder a las necesidades educativas concretas del alumnado y a la consecución de las competencias básicas, las competencias

profesionales y los objetivos de la ESO.

La variedad del alumnado y de ambientes socioculturales requiere la elaboración de materiales curriculares específicos para cada caso. Se debe tener en cuenta esta circunstancia de diversidad y brindar múltiples posibilidades de trabajo capaces de atender a colectivos de diferente índole.

Los centros docentes desarrollarán y completarán el currículo y las medidas de atención a la diversidad, adaptándolas a las características del alumnado, a su realidad educativa y al entorno sociolaboral, teniendo en cuenta los diferentes ritmos de aprendizaje, favoreciendo la capacidad de aprender por sí mismo y propiciando el trabajo en equipo. Asimismo se integrarán en la programación de los PCE los aspectos científico-tecnológicos, socioculturales y organizativos del proceso formativo con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos de la actividad profesional correspondiente.

Otros principios generales que deben guiar la intervención educativa del profesorado en el desarrollo del PCE son los siguientes:

- Tener en cuenta el nivel de desarrollo del alumnado, sus conocimientos e intereses previos:

Los alumnos y alumnas poseen un conocimiento y una experiencia acerca del mundo que los rodea, y sobre esas bases construyen sus razonamientos y sus futuros aprendizajes. Por ello, es importante que esos conocimientos y experiencias se conviertan en el punto de partida de cualquier propuesta educativa. Hay que procurar «enlazar», «tender puentes», establecer relaciones entre los nuevos contenidos y su nivel cognitivo.

- Las propuestas de trabajo y las actividades deben constituir pequeños retos y desafíos para el alumnado:

Es importante plantear al alumnado cuestiones que lo hagan pensar, reflexionar o investigar, y no actividades cerradas, cuya respuesta sea un sí o un no. Las cuestiones deben reflejar la complejidad del mundo que nos rodea y no ser simples, lo que no significa que supongan tareas tan difíciles que lleguen a ser inabarcables para el alumnado.

- Utilizar el propio entorno como fuente de investigación y experimentación:

Es importante que se ofrezcan al alumnado situaciones que le permitan actuar, participar en el entorno, contribuyendo a su mejora y conservación. Trabajar desde la observación de fenómenos físicos que ocurren a su alrededor, tener curiosidad por el funcionamiento de aparatos de uso cotidiano, etc., convierten al entorno en una fuente de recursos para el aprendizaje.

- Favorecer la interacción del alumnado:

El trabajo en grupo permite establecer mejores relaciones entre el alumnado, aprender más, sentirse más motivado y aumentar la propia autoestima, en la medida en que todos se responsabilizan de la tarea que han de realizar. En este sentido, el uso de recursos como Internet se entiende como un trabajo compartido, basado en un proyecto común.

El trabajo en equipo resulta productivo si se organizan las tareas con un referente común que permita aportar elementos para el análisis y la discusión, y sólo es formativo si se apoya en el esfuerzo individual de sus integrantes y si éstos obtienen una visión de conjunto del tema estudiado. Debe evitarse un trabajo de equipo que fragmenta y aísla las tareas, que no permite valorar el esfuerzo personal y que no integra de manera coherente el esfuerzo común.

- Favorecer el uso de las TIC como un medio, no como un fin en sí mismo:

Las tecnologías de la información y la comunicación son una herramienta de búsqueda y consulta de información, de intercambio de opiniones e ideas, de selección e interpretación crítica de información relevante.

La metodología que programe y aplique el profesorado en el marco del proyecto educativo y de la programación de su actividad docente estará orientada a promover en los alumnos y las alumnas:

- Su participación en los procesos de enseñanza y aprendizaje, de forma que mediante una metodología activa desarrolle la capacidad de autonomía e iniciativa personal, de creciente importancia en el mundo profesional. Sería interesante que el profesorado ayudase a los alumnos y alumnas a descubrir su capacidad potencial en relación con las ocupaciones del perfil profesional correspondiente, reforzando y motivando la adquisición de nuevos hábitos de trabajo.

- El desarrollo de la capacidad para trabajar en equipo, por medio de actividades de aprendizaje realizadas en grupo, de forma que cuando en el ámbito profesional se integren en equipos de trabajo puedan mantener relaciones fluidas con sus miembros, colaborando en la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de las demás personas, participando en la organización y desarrollo de tareas colectivas y en la superación de las dificultades con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros y compañeras, y respetando las normas y métodos establecidos.

Justificación de la programación didáctica (orientaciones metodológicas, atención a la diversidad, estrategias para el refuerzo y planes de recuperación, etc.)

○ **Alumnos con trastornos graves de conducta:**

Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico como por ejemplo:

- Modificar la ubicación en clase.
- Repetición individualizada de algunas explicaciones
- Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo.
- Potenciar la participación en clase.
- Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad y con ello el aprendizaje.

○ **Alumnos con carencia de base:**

Si el alumno carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.

○ **Alumnos con graves carencias lingüísticas:**

Se puede suministrar el programa, en la medida que sea posible, en su idioma. Si no es viable y la comunicación es prácticamente nula, se podría optar por derivarlo a un aula de inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.

● **Alumnos con altas capacidades intelectuales:**

Se procurará sustituir las actividades que cubran los conocimientos ya adquiridos por otras que requieran un planteamiento más laborioso y que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento (actividades de proacción).

○ **Alumnos con discapacidad física:**

Se debería estudiar el tipo de equipos, herramienta y dispositivos (periféricos) que precisa cada alumno y hacer la pertinente consulta y solicitud a las autoridades o asociaciones dedicadas a tal fin.

CONCRECIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL CURSO:

- **Reconocer la importancia de la comunicación.**
- **Identificar los diferentes tipos de comunicación y aplicar las técnicas adecuadas en cada uno de ellos.**

- **Apreciar las ventajas de lograr ser buenos comunicadores dominando los diferentes tipos de comunicación.**
- **Aplicar todo lo referente a la comunicación para lograr una atención al cliente con altos estándares de calidad.**
- **Conocer cómo debe actuar el vendedor profesional.**
-
- **Identificar y saber exponer las cualidades de productos y servicio para lograr una venta.**
- **Adquirir las cualidades y aptitudes de un buen vendedor en relación a una venta y servicio al cliente.**
- **Aplicar las diferentes técnicas de venta.**
- **Poner en práctica en un proceso de venta todas las cualidades, requisitos y aptitudes que caracterizan a un profesional de la venta.**
- **Reconocer la importancia del cliente en todos los sectores de negocio.**
- **Identificar los diferentes tipos de clientes y aplicar las técnicas de tratamiento y cortesía adecuadas para cada uno de ellos.**
- **Investigar las necesidades y gustos del cliente para adaptar nuestra oferta de productos y servicios**
- **Aprender a tratar las objeciones planteadas por el cliente.**
- **Conocer las nuevas tecnologías y cómo aplicarlas en la atención al cliente.**
- **Reconocer la importancia de las quejas y reclamaciones como medio de lograr un sistema de calidad total.**
- **Identificar los diferentes tipos de técnicas y procedimientos para su tratamiento.**
- **Apreciar las ventajas de lograr una buena gestión de las reclamaciones y sugerencias de los clientes.**
- **Conocer la documentación o pruebas para reclamar y saber utilizar las nuevas tecnologías para el tratamiento de las quejas y reclamaciones.**
 - **Aplicar la normativa relativa a la protección del consumidor y usuario.**

T. 1	ATENCIÓN AL CLIENTE	FUNDAMENTACIÓN CURRICULAR	FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA	JUSTIFICACIÓN
		<p align="center">CRITERIOS DE EVALUACIÓN</p> <p>a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.</p> <p>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.</p> <p>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</p> <p>e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).</p> <p>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.</p> <p>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</p> <p>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN</p> <p>- 60% Conceptos y procedimientos. Los instrumentos de evaluación que se</p>	<p>Modelos de enseñanza y metodologías, Agrupamientos, Espacios y Recursos</p> <p>Las unidad didáctica programada tendrá como referencia contextos reales y próximos al alumnado y estarán vinculadas a la familia profesional y al perfil correspondiente.</p> <p>Se hará un planteamiento metodológico alejado del academicismo conceptual, que responda a la amplia diversidad y a las necesidades del alumnado teniendo en cuenta el nivel de desarrollo del alumnado, sus conocimientos e intereses previos.</p> <p>Se dedicará buena parte del esfuerzo a configurar una identidad</p>	<p>Estrategias para desarrollar la educación en valores</p> <p>En este curso y por las circunstancias personales de los alumnos, se trabajarán los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguiremos un Plan lector, de la siguiente forma: - Los alumnos/alumnas llevarán a cabo lectura de los temas en grupos y luego individual hasta la total comprensión del contenido comentaremos en clase y realizaremos las actividades encomendadas por el profesor. - Autoestima - Selección de lo imprescindible e importante - Comportamientos de manera responsable - Trabajo en equipo - Respeto, diálogo, comprender que existen otras opiniones válidas

utilizarán para poner la nota en Conceptos y Procedimientos serán los ejercicios diarios de clase, las tareas para casa, los trabajos en grupo y los controles. Al finalizar el trimestre se realizará una media de todos los trabajos y controles realizados. Los trabajos y controles se valorarán en base a diez puntos, por lo que, de la media resultante sólo se tendrá en cuenta el 60%

- 40% Actitudes (Asistencia y puntualidad 5%, Comportamiento 20% y cumplimiento 15%). Los instrumentos de evaluación que se utilizarán para poner la nota en Actitudes serán: la observación y anotaciones diarias, partes de incidencias, tabla de incidencias, número de trabajos realizados, nº de trabajos bien superados. Se calificará atendiendo al cuadro anexo. La nota en actitud será la suma de los tres ítemes.

PARA APROBAR CADA UNO DE LOS APARTADOS ANTERIORES, LA NOTA MÍNIMA ES DE 2,5 PUNTOS. SI SE DIESE EL CASO DE QUE ALGÚN APARTADO NO LLEGA AL MÍNIMO FIJADO, EL MÓDULO NO SERÁ SUPERADO.

ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	COMPORTAMIENTO	CUMPLIMIENTO
5%	20%	
0,5 (Por cada falta no justificada se descontará 0,1; 2 retrasos se consideran igual a una ausencia)	Respeto: 1 punto Interés: 1 punto (Por cada anotación negativa realizada se descontará 0,15 puntos)	15% (Por cada incumplimiento se descontará 0,50 puntos)

Competencias

Las competencias generales de las cualificaciones profesionales asociadas al título son:

- Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.
- Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y

personal y grupal positiva, que permita la participación activa e integrada en las actividades propuestas y el descubrimiento de su capacidad potencial en relación con las ocupaciones del perfil profesional correspondiente.

Se procurará que el alumnado adquiera nuevos hábitos de trabajo que les permita desarrollar su capacidad para trabajar en equipo. Se hará por medio de actividades de aprendizaje realizadas en grupo, de forma que, cuando en el ámbito profesional se integren en equipos de trabajo puedan mantener

relaciones fluidas con sus miembros, colaborando en la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de las demás personas, participando en la organización y desarrollo de tareas colectivas y en la superación de las dificultades, con una

<ul style="list-style-type: none"> - Igualdad de género - La cooperación en cosas diversas, a través del huerto escolar. - La tolerancia 	<p>documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.</p> <p>Realizar operaciones de grabación de datos, así como transcribir, reproducir y archivar la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, de acuerdo con instrucciones, normativa y procedimientos establecidas, de forma coordinada y con criterios de calidad, productividad, seguridad y respeto al medioambiente.</p> <p>Distribuir, reproducir y transmitir la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, internas y externas, así como realizar trámites elementales de verificación de datos y documentos a requerimiento de técnicos de nivel superior con eficacia, de acuerdo con instrucciones o procedimientos establecidos.</p> <p>El módulo específico “Técnicas Administrativas Básicas de Oficina” está asociado a la unidad de competencia: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico</p> <ul style="list-style-type: none"> - En general se trabajarán las competencias que en la ESO se exigen y que son las siguientes: <p>CL: COMPETENCIA EN COMUNICACIÓN LINGÜÍSTICA CM: COMPETENCIA MATEMÁTICA CIMF: COMPETENCIA EN INTERACCIÓN CON EL MEDIO FÍSICO Y SOCIAL CTICD: COMPETENCIA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DIGITAL CCA: COMPETENCIA CULTURAL Y ARTÍSTICA CSC: COMPETENCIA SOCIAL Y CIUDADANA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La comunicación de gestos. - Equivocarse como punto de refuerzo personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar el trabajo. - Aceptar las diferencias con los demás. - Saber trabajar en grupo. <p>CAIP: COMPETENCIA AUTONOMÍA INICIATIVA PERSONAL</p>
---	--	--	--

CAA: COMPETENCIA PARA APRENDER A APRENDER

actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros y compañeras, y respetando las normas y métodos establecidos.

Se desarrollarán las medidas de atención a la diversidad necesarias, adaptándolas a las características del alumnado, a su realidad educativa y al entorno sociolaboral, teniendo en cuenta los diferentes ritmos de aprendizaje, favoreciendo la capacidad de aprender por sí mismo.

Las procurará que las propuestas de trabajo y las actividades constituyan pequeños retos y desafíos para el alumnado. Se les plantearán cuestiones que les

hagan pensar, reflexionar o investigar, y no actividades cerradas, relacionadas todas ellas con la realidad y el entorno empresarial. Todo

			ello con el uso de las TIC	
			RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES - Ordenadores, programas informáticos, Internet, pizarra digital, vídeos, etc.	
SECUENCIA Y TEMPORALIZACIÓN	Periodo implementación	Del 15 de SEPTIEMBRE al 8 de NOVIEMBRE		
	Tipo:	Áreas o materias relacionadas: Preparación de pedidos y venta de productos y Tratamiento informático de datos		
	Valoración del Ajuste	Desarrollo		
		Mejora		
T. 2	VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	FUNDAMENTACIÓN CURRICULAR	FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA	JUSTIFICACIÓN
		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Modelos de	Estrategias para
		a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.		

		<p>b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.</p> <p>c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.</p> <p>d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.</p> <p>e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.</p> <p>f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.</p> <p>g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.</p> <p>h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.</p> <p>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN</p> <p>- 60% Conceptos y procedimientos. Los instrumentos de evaluación que se utilizarán para poner la nota en Conceptos y Procedimientos serán los ejercicios diarios de clase, las tareas para casa, los trabajos en grupo y los controles. Al finalizar el trimestre se realizará una media de todos los trabajos y controles realizados. Los trabajos y controles se valorarán en base a diez puntos, por lo que, de la media resultante sólo se tendrá en cuenta el 60%</p> <p>- 40% Actitudes (Asistencia y puntualidad 5%, Comportamiento 20% y cumplimiento 15%). Los instrumentos de evaluación que se utilizarán para poner la nota en Actitudes serán: la observación y anotaciones diarias, partes de incidencias, tabla de incidencias, número de trabajos realizados, nº de trabajos bien superados. Se calificará atendiendo al cuadro anexo. La nota en actitud será la suma de los tres ítemes.</p>	<p>enseñanza y metodología s, Agrupamientos, Espacios y Recursos</p> <p>Las unidades didáctica programada tendrá como referencia contextos reales y próximos al alumnado y estarán vinculadas a la familia profesional y al perfil correspondiente.</p> <p>Se hará un planteamiento metodológico alejado del academicismo conceptual, que responda a la amplia diversidad y a las necesidades</p>	<p>desarrollar la educación en valores</p> <p>En este curso y por las circunstancias personales de los alumnos se trabajarán los siguientes temas:</p> <p>Seguiremos un Plan lector, de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los alumnos/alumnas llevarán a cabo lectura de los temas en grupos y luego individual hasta la total comprensión del contenido comentaremos en clase y realizaremos las actividades encomendadas por el profesor. - Autoestima - Selección de lo imprescindible e importante. <p>Comportamientos de</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comportamientos de manera responsable - Trabajo en equipo - Respeto, diálogo, comprender que existen otras opiniones válidas
--	--	---	--	--

PARA APROBAR CADA UNO DE LOS APARTADOS ANTERIORES, LA NOTA MÍNIMA ES DE 2,5 PUNTOS. SI SE DIESE EL CASO DE QUE ALGÚN APARTADO NO LLEGA AL MÍNIMO FIJADO, EL MÓDULO NO SERÁ SUPERADO.

ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	COMPORTAMIENTO	CUMPLIMIENTO
5%	20%	
0,5 (Por cada falta no justificada se descontará 0,1; 2 retrasos se consideran igual a una ausencia)	Respeto: 1 punto	15%
	Interés: 1 punto	(Por cada
	(Por cada anotación negativa realizada se descontará 0,15 puntos)	incumplimiento se descontará 0,50 puntos)

Competencias

- Idem unidad 1.

del alumnado teniendo en cuenta el nivel de desarrollo del alumnado, sus conocimientos e intereses previos. Se dedicará buena parte del esfuerzo a configurar una identidad personal y grupal positiva, que permita la participación activa e integrada en las actividades propuestas y el descubrimiento de su capacidad potencial en relación con las ocupaciones del perfil profesional correspondiente. Se procurará que

- Igualdad de género
- La cooperación en cosas diversas, a través del huerto escolar.
- La tolerancia
- La comunicación de gestos.
- Equivocarse como punto de refuerzo personal.
- Valorar el trabajo.
- Aceptar las diferencias con los demás.
- Saber trabajar en grupo.

			<p>el alumnado adquiera nuevos hábitos de trabajo que les permita desarrollar su capacidad para trabajar en equipo. Se hará por medio de actividades de aprendizaje realizadas en grupo, de forma que, cuando en el ámbito profesional se integren en equipos de trabajo puedan mantener relaciones fluidas con sus miembros, colaborando en la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de las demás personas, participando en</p>	
--	--	--	---	--

			<p>la organización y desarrollo de tareas colectivas y en la superación de las dificultades, con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros y compañeras, y respetando las normas y métodos establecidos.</p> <p>Se desarrollarán las medidas de atención a la diversidad necesarias, adaptándolas a las características del alumnado, a su realidad educativa y al entorno sociolaboral, teniendo en cuenta los diferentes ritmos de aprendizaje,</p>	
--	--	--	---	--

			<p>favoreciendo la capacidad de aprender por sí mismo.</p> <p>Las procura rá que las propues tas de trabajo y las activida des constitu yan pequeñ os retos y desafío s para el alumna do. Se les plantear án cuestio nes que les hagan pensar, reflexio nar o investig ar, y</p>	
--	--	--	---	--

			<p>actividades cerradas, relacionadas todas ellas con la realidad y el entorno empresarial. Todo ello con el uso de las TIC</p> <p>RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none">- Ordenadores, programas informáticos, Internet, cañón, pizarra digital, vídeos, etc.	
--	--	--	--	--

SECUENCIA Y TEMPORALIZACIÓN							
	Periodo implementación		Del 8 de NOVIEMBRE al 8 DE ENERO				
	Tipo:		Áreas o materias relacionadas: Preparación de pedidos y venta de productos y Tratamiento informático de datos				
	Valoración del Ajuste	Desarrollo					
Mejora							

T. 3	INFORMACIÓN AL CLIENTE	<p style="text-align: center;">FUNDAMENTACIÓN CURRICULAR</p> <p style="text-align: center;">CRITERIOS DE EVALUACION</p> <p>a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.</p> <p>b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.</p> <p>c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.</p> <p>d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.</p> <p>e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.</p> <p>f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente</p> <p>g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</p> <p>h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas. en los que se proporciona documentación e información básica sobre operaciones sencillas de gestión de inventarios.</p> <p style="text-align: center;">CRITERIOS DE CALIFICACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN</p> <p>- 60% Conceptos y procedimientos. Los instrumentos de evaluación que se utilizarán para poner la nota en Conceptos y Procedimientos serán los ejercicios diarios de clase, las tareas para casa, los trabajos en grupo y los controles. Al finalizar el trimestre se realizará una media de todos los trabajos y controles realizados. Los trabajos y controles se valorarán en base a diez puntos, por lo que, de la media resultante sólo se tendrá en cuenta el 60%</p> <p>- 40% Actitudes (Asistencia y puntualidad 5%, Comportamiento 20% y</p>	<p style="text-align: center;">FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA</p> <p style="text-align: center;">Modelos de enseñanza y metodologías, Agrupamientos, Espacios y Recursos</p> <p>Las unidad didáctica tendrá como referencia contextos reales y próximos al alumnado y estarán vinculadas a la familia profesional y al perfil correspondiente.</p> <p>Se hará un planteamiento metodológico alejado del academicismo conceptual, que responda a la amplia diversidad y a las necesidades del alumnado teniendo en cuenta el nivel de desarrollo del alumnado, sus conocimientos e intereses previos.</p> <p>Se dedicará buena parte del esfuerzo a configurar una identidad personal y grupal positiva, que permita la participación activa e integrada en las actividades propuestas y el descubrimiento de su capacidad potencial en relación</p>	<p style="text-align: center;">JUSTIFICACIÓN</p> <p>Estrategias para desarrollar la educación en valores</p> <p>En este curso y por las circunstancias personales de los alumnos, se trabajarán los siguientes temas:</p> <p>Seguiremos un Plan lector, de la siguiente forma:</p> <p>- Los alumnos/alumnas llevarán a cabo lectura de los temas en grupos y luego individual hasta la total comprensión del contenido comentaremos en clase y realizaremos las actividades encomendadas por el profesor.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autoestima - Selección de lo imprescindible e importante. - Autoestima - Selección de lo imprescindible e importante. - Comportamientos de

cum
plimi

en
to

15%). Los instrumentos de evaluación que se utilizarán para poner la nota en Actitudes serán: la observación y anotaciones diarias, partes de incidencias, tabla de incidencias, número de trabajos realizados, nº de trabajos bien superados. Se calificará atendiendo al cuadro anexo. La nota en actitud será la suma de los tres ítems.

PARA APROBAR CADA UNO DE LOS APARTADOS ANTERIORES, LA NOTA MÍNIMA ES DE 2,5 PUNTOS. SI SE DIESE EL CASO DE QUE ALGÚN APARTADO NO LLEGA AL MÍNIMO FIJADO, EL MÓDULO NO SERÁ SUPERADO.

ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	COMPORTAMIENTO	CUMPLIMIENTO
5%	20%	
0,5 (Por cada falta no justificada se descontará 0,1; 2 retrasos se consideran igual a una ausencia)	Respeto: 1 punto Interés: 1 punto (Por cada anotación negativa realizada se descontará 0,15 puntos)	15% (Por cada incumplimiento se descontará 0,50 puntos)

Competencias

- IDEM ANTERIOR.

con las ocupaciones del perfil profesional correspondiente. en cuenta los diferentes ritmos

Se procurará que el alumnado adquiera nuevos hábitos de trabajo que les permita desarrollar su capacidad para trabajar en equipo. Se hará por medio de actividades de aprendizaje realizadas en grupo, de forma que, cuando en el ámbito profesional se integren en equipos de trabajo puedan mantener relaciones fluidas con sus miembros, colaborando en la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de las demás personas, participando en la organización y desarrollo de tareas colectivas y en la superación de las dificultades, con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros y compañeras, y respetando las normas y métodos establecidos.

Se desarrollarán las medidas de atención a la diversidad necesarias, adaptándolas a las características del alumnado, a su realidad educativa y al entorno sociolaboral, teniendo

manera responsable

- **Trabajo en equipo**
- **Respeto, diálogo, comprender que existen otras opiniones válidas**
- **Igualdad de género**
- **La cooperación en cosas diversas, a través del huerto escolar.**
- **La tolerancia**
- **La comunicación de gestos.**
- **Equivocarse como punto de refuerzo personal.**
- **Valorar el trabajo.**
- **Aceptar las diferencias con los demás.**
- **Saber trabajar en grupo.**

			<p>de aprendizaje, favoreciendo la capacidad de aprender por sí mismo.</p> <p>Las procurará que las propuestas de trabajo y las actividades constituyan pequeños retos y desafíos para el alumnado. Se les plantearán cuestiones que les hagan pensar, reflexionar o investigar, y no actividades cerradas, relacionadas todas ellas con la realidad y el entorno empresarial. Todo ello con el uso de las TIC</p> <p>RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordenadores, programas informáticos, Internet, cañón, pizarra digital, vídeos, etc. 						
				<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					
	<p>Periodo implementación</p>	<p>Del 8 de ENERO al 2 DE MARZO</p>							

SECUENCIA Y TEMPORALIZACIÓN	Tipo:	Áreas o materias relacionadas: Preparación de Pedidos y Venta de Productos y Tratamiento informático de datos		
	Valoración del Ajuste	Desarrollo		
		Mejora		
T. 4 SECUENCIA Y TEMPORALIZACIÓN	TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES	FUNDAMENTACIÓN CURRICULAR	FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA	JUSTIFICACIÓN
		<p align="center">CRITERIOS DE EVALUACIÓN</p> <p>a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.</p> <p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</p> <p>e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación</p> <p>f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.</p> <p>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN</p>	<p align="center">Modelos de enseñanza y metodologías, Agrupamientos, Espacios y Recursos</p> <p>Las unidad didáctica tendrá como referencia contextos reales y próximos al alumnado y estarán vinculadas a la familia profesional y al perfil correspondiente.</p> <p>Se hará un planteamiento metodológico alejado del academicismo conceptual, que responda a la amplia diversidad y a</p>	<p align="center">Estrategias para desarrollar la educación en valores</p> <p>En este curso y por las circunstancias personales de los alumnos, se trabajarán los siguientes temas:</p> <p>Seguiremos un Plan lector, de la siguiente forma:</p> <p>- Los alumnos/alumnas llevarán a cabo lectura de los temas en grupos y luego individual hasta la total comprensión del contenido comentaremos en clase y realizaremos las actividades encomendadas por el profesor.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autoestima - Selección de lo imprescindible e importante.

- 60% Conceptos y procedimientos. Los instrumentos de evaluación que se utilizarán para poner la nota en Conceptos y Procedimientos serán los ejercicios diarios de clase, las tareas para casa, los trabajos en grupo y los controles. Al finalizar el trimestre se realizará una media de todos los trabajos y controles realizados. Los trabajos y controles se valorarán en base a diez puntos, por lo que, de la media resultante sólo se tendrá en cuenta el 60%

- 40% Actitudes (Asistencia y puntualidad 5%, Comportamiento 20% y cumplimiento 15%). Los instrumentos de evaluación que se utilizarán para poner la nota en Actitudes serán: la observación y anotaciones diarias, partes de incidencias, tabla de incidencias, número de trabajos realizados, nº de trabajos bien superados. Se calificará atendiendo al cuadro anexo. La nota en actitud será la suma de los tres ítems.

PARA APROBAR CADA UNO DE LOS APARTADOS ANTERIORES, LA NOTA MÍNIMA ES DE 2,5 PUNTOS. SI SE DIESE EL CASO DE QUE ALGÚN APARTADO NO LLEGA AL MÍNIMO FIJADO, EL MÓDULO NO SERÁ SUPERADO.

ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	COMPORTAMIENTO	CUMPLIMIENTO
5%	20%	
0,5 (Por cada falta no justificada se descontará 0,1; 2 retrasos se consideran igual a una ausencia)	Respeto: 1 punto Interés: 1 punto (Por cada anotación negativa realizada se descontará 0,15 puntos)	15% (Por cada incumplimiento se descontará 0,50 puntos)

Competencias

- IDEM TEMA ANTERIOR

las necesidades del alumnado teniendo en cuenta el nivel de desarrollo del alumnado, sus conocimientos e intereses previos.

Se dedicará buena parte del esfuerzo a configurar una identidad personal y grupal positiva, que permita la participación activa e integrada en las actividades propuestas y el descubrimiento de su capacidad potencial en relación con las ocupaciones del perfil profesional correspondiente.

Se procurará que el alumnado adquiera nuevos hábitos de trabajo que les permita desarrollar su capacidad para trabajar en equipo. Se hará por medio de actividades de aprendizaje realizadas en grupo, de forma que, cuando en el ámbito profesional se integren en equipos de trabajo puedan

mantener relaciones fluidas con sus miembros, colaborando

<ul style="list-style-type: none"> - Comportamientos de manera responsable 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Respeto, diálogo, comprender que existen otras opiniones válidas - Igualdad de género - La cooperación en cosas diversas, a través del huerto escolar. - La tolerancia - La comunicación de gestos. - Equivocarse como punto de refuerzo personal. - Valorar el trabajo. - Aceptar las diferencias con los demás. - Saber trabajar en grupo. 			<p>os al grupo, respetando el trabajo de las demás</p> <p>organización y desarrollo de tareas colectivas y en la</p> <p>con una actitud tolerante hacia las ideas de los c</p> <p>respetando las normas y métodos establecidos.</p> <p>Tipo:</p> <p>adaptándolas a las características</p> <p>del alumnado, a su realidad educativa y al entorno so</p> <p>los diferentes ritmos de aprendizaje, favoreciendo</p> <p>la capacidad de aprender por sí</p> <p>Las procurará que las propuestas de trabajo</p> <p>y</p> <p>las actividades constituyan pequeños retos y desafíos</p>	<p>Periodo implementación</p> <p>Del 2 de MARZO</p> <p>Áreas o materias</p> <p>Tratamiento inform</p>
			<p>e</p> <p>n</p> <p>la</p> <p>co</p> <p>ns</p> <p>ec</p> <p>uc</p> <p>ió</p> <p>n</p> <p>d</p> <p>e</p> <p>lo</p> <p>s</p> <p>o</p> <p>bj</p> <p>eti</p> <p>vo</p> <p>s</p> <p>as</p> <p>ig</p> <p>n</p> <p>a</p> <p>d</p>	<p>SEGUIMIENTO Y TEMPORIZACIÓN</p> <p>Valoración del ajuste</p> <p>Desarrollo</p>	