MÓDULO COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

NIVEL: 1º CURSO DEL CICLO SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

A. Actitud. Observación del trabajo en clase de los alumnos en clase

Se tendrá en cuenta el proceso de trabajo en el aula. Mediante algunos de los siguientes aspectos podemos valorar contenidos conceptuales (c), procedimentales (p) y actitudinales (a):

- Las actitudes y hábitos de trabajo de los alumnos en relación con su trabajo, tanto individual como en grupo (a).
- Su interés y curiosidad (a).
- Su participación en clase, sus intervenciones y explicaciones sobre actividades y ejercicios propuestos (c) y (p).
- La puntualidad (a).

B. Realización de prácticas, ejercicios y trabajos.

Se plantearán al alumnado una serie de cuestiones, supuestos y trabajos prácticos que deberá resolver individualmente o en grupo. En ellos se trata de evaluar:

- El grado de asimilación de los contenidos (c) y (p)
- Orden, limpieza y pulcritud (a)
- La capacidad de razonamiento y la iniciativa y creatividad en la solución de problemas (c) y (p), tanto a nivel individual como en grupo.

C. Pruebas objetivas de evaluación

Se realizarán al menos dos pruebas por trimestre que consistirán:

- a) Pruebas escritas consistentes en preguntas tipo test o preguntas cortas para justificar el grado de adquisición de los contenidos evaluados.
- b) Pruebas orales que consistirán en exposiciones individuales o en grupos de los contenidos trabajados para evaluar la comunicación verbal y no verbal.

En ellas se trata de evaluar:

- El grado de conocimientos conceptuales y procedimentales (c) y (p).
- Orden, limpieza, pulcritud (a).

Valor porcentual que cada indicador de la evaluación tiene en la confección de la calificación final.

- Pruebas específicas de evaluación **70%**
- Trabajos y actividades **20%**
- Contenidos actitudinales **10%**

Consideraremos contenidos actitudinales:

Puntualidad, asistencia y observación del trabajo del alumno/a. Se valorará el trabajo y actitud realizados diariamente. Engloba la participación, el comportamiento y el trabajo en clase así como la realización de las tareas que se encarguen para casa de forma cotidiana.

Observaciones con respecto a los criterios de evaluación

- Para la aplicación de los criterios de calificación arriba expuestos es imprescindible cumplir con los siguientes requisitos (no cumplir con alguno de los requisitos abajo expuestos, supondrá una calificación de insuficiente en el módulo):

1. **Asistencia a clase** (no haber perdido el derecho a evaluación continua). La calificación de este apartado será 0 cuando se haya superado el 30% de faltas de asistencia durante el trimestre (sean justificadas o no).

Se perderá el derecho a la evaluación continua cuando el alumno/a haya superado el 30% de faltas de asistencia, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Régimen Interior del centro y Proyecto Curricular del Ciclo Formativo. Se procederá en este caso como se indica en el apartado “

2. **Superar las pruebas Objetivas.** En el caso de hacer varias pruebas en una Unidad se realizará la media aritmética siempre y cuando la calificación de cada una de ellas sea igual o superior a 4.

Se considera superada una prueba cuando se obtiene una nota igual o superior a 5 (sobre 10).

3. **Entregar correctamente** realizadas y en el plazo indicado para cada una de ellas, las prácticas en el aula y ejercicios o trabajos propuestos.

Se valorará además de la corrección en la resolución, el orden, no cometer faltas de ortografía (penalización de 0.25 pts. con un máximo de 1 punto por cada 5 faltas de ortografía incluida las tildes) y la presentación.

Observaciones en cuanto a los exámenes a realizar en el curso:

- Faltas de asistencia a los exámenes o pruebas: Como norma general no se repetirá ningún examen o prueba. No obstante, pueden contemplarse dos casos:
 - * Alumnos que no asisten y presentan justificante válido (justificante médico) ; en este caso, el profesor (de acuerdo con su propio criterio en atención al contenido de la prueba) podrá optar por una de estas opciones: evaluarle con el resto de las notas, convocar a otro examen, proponerle una actividad alternativa o dejar pendiente solamente esa parte (la correspondiente a esa prueba) para realizar en las pruebas de recuperación.
 - * Si el alumno no asiste y no presenta justificante válido de la falta, se considera que no se ha presentado voluntariamente al examen, lo que implica el suspenso en dicho examen o prueba.
- Las evaluaciones se entenderán superadas si se obtiene de media un 5 sobre 10. En caso de obtener un 4 se podrá realizar media, y se entenderá superado el módulo si la media de las tres evaluaciones es mayor o igual a 5. En caso de tener una evaluación con valoración inferior a 4 tendrá que ser recuperada.

PROCESO DE RECUPERACIÓN EN CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA EN JUNIO.

Para aquellos alumnos que no hayan obtenido una calificación positiva en junio, se le realizará una **evaluación extraordinaria** con todo el temario impartido.

Los “exámenes” de recuperación pueden consistir, según la naturaleza de los conceptos, conocimientos y capacidades implicadas en: resolución de problemas o ejercicios prácticos, trabajos, prueba objetiva, etc, pudiendo combinar varias de las opciones anteriores.

Este examen será una prueba de mínimos cuyo contenido consistirá en la realización de ejercicios teórico-prácticos.

Los criterios de calificación de esta evaluación serán:

- El examen con un 100%

EVALUACION EXTRAORDINARIA PARA ALUMNOS QUE NO SEA POSIBLE APLICAR LA EVALUACIÓN CONTINUA

Para los alumnos que tengan un número de faltas superior al 30 % y hayan perdido el derecho a la evaluación continua se procederá a hacerle una evaluación extraordinaria en junio.

Al alumno se le pondrá en conocimiento que se encuentra en esta situación mediante un informe en el que además se le informa de los procedimientos de esta evaluación extraordinaria indicándole los contenidos a evaluar, las actividades a realizar, las cuales serán entregadas para ser evaluadas por el profesor, así como las características del examen a realizar.

Este examen será una prueba de mínimos cuyo contenido consistirá en la realización de ejercicios teórico prácticos. Los criterios de calificación de esta evaluación serán:

*El examen con un 100%