

	Familia	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	
	Especialidad	PFP OPERACIONES AUXILIARES DE COMERCIO MODALIDAD ESPECIAL	
	2º PFP COMERCIO: ATENCIÓN AL CLIENTE		CURSO 23/24

PROGRAMA FORMATIVO PROFESIONAL ACTIVIDADES DE AUXILIARES DE COMERCIO: MÓDULO ATENCIÓN AL CLIENTE 2º CURSO

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

Para la evaluación se atenderá a los resultados de aprendizaje establecidos en la norma así como cada uno de sus criterios de evaluación.

Con carácter general, se utilizarán los siguientes procedimientos de evaluación:

- a) **Intervenciones orales en clase.** A través de la realización de los ejercicios prácticos en el aula, recopilación de material, puestas en común, exposiciones, debates, lecturas, entrevistas,... se valorará el interés por expresar la propia opinión, el respeto a las opiniones e intervenciones de los compañeros, la actitud crítica ante los problemas planteados, la capacidad de relacionar unos conceptos con otros, la originalidad y la creatividad, la coherencia en la expresión de las ideas y la elaboración de esquemas previos.
- b) **Escritos.**
 - **Cuaderno de clase.** Reflejará el seguimiento individual del alumno en cada unidad didáctica. Deberá mostrar todas las actividades programadas.
 - **Pruebas colectivas.** Se plantearán no como obstáculos que hayan de ser superados sino como oportunidades para desplegar las competencias adquiridas. Se plantearán de manera que sus respuestas exijan razonamientos, utilización de diferentes técnicas o manifestación de actitudes concretas, y no solo memorización de conocimientos.
- c) **Trabajos en grupo.** Se valorarán teniendo en cuenta el grado de coordinación seguido en el reparto de tareas, la colaboración y la responsabilidad mostrados en el trabajo en equipo, la organización del tiempo y de las tareas, el cumplimiento de los plazos de entrega, sus contenidos y la calidad de la presentación y, en su caso, exposición de los mismos.
- d) **Actividades fuera del aula.** Se valorará el respeto a las normas de convivencia, la capacidad de autonomía o independencia, la colaboración y responsabilidad del alumno y el interés mostrado, así como los trabajos propuestos como consecuencia de las mismas.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Instrumentos de calificación

- Observación directa del trabajo realizado en clase (40%)
- Pruebas escritas/ Orales (40%)
- Actitud de trabajo, participación y esfuerzo. (20%)

	Familia	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	
	Especialidad	PFP OPERACIONES AUXILIARES DE COMERCIO MODALIDAD ESPECIAL	
	2º PFP COMERCIO: ATENCIÓN AL CLIENTE		CURSO 23/24

Obtención de las Calificaciones.

La evaluación y calificación se llevará a cabo a través de los criterios de evaluación que nos vienen dados por la legislación y de los criterios de calificación establecidos por la profesora.

EVALUACIONES PARCIALES Y ORDINARIA		
INSTRUMENTO	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
Pruebas objetivas escritas/orales	40%	Para cada evaluación se tendrán en cuenta los contenidos impartidos en la misma, y la nota se obtendrá mediante una media aritmética de las calificaciones de las unidades de trabajo impartidas. Para poder hacer dicha media, en cada una de las unidades de trabajo tienen que alcanzar un 4 como mínimo. Para aprobar el alumno deberá obtener una calificación mínima de 5 sobre 10.
Actividades de aprendizaje (trabajos individuales, grupales, exposiciones, cuadernos de trabajo y participación en clase)	40%	
Observación directa: cooperación en los trabajos en grupo, tolerancia en las relaciones con los demás, realización de las actividades con autonomía, aportación de soluciones, voluntad de mejora, participación, entre otros.	20%	

La nota de cada unidad de trabajo se calculará con la media ponderada de dichos instrumentos (pruebas objetivas, actividades y observación directa)

En el caso de que en una unidad de trabajo hayan varias pruebas escritas o actividades, para calcular la nota final de dichos apartados, se calculará la media aritmética.

La nota de cada evaluación se obtendrá mediante una media aritmética de las calificaciones de las unidades de trabajo impartidas. Para poder hacer dicha media, en cada una las unidades de trabajo tienen que alcanzar un 4 como mínimo.

Para aprobar la evaluación, el alumno deberá obtener una calificación mínima de 5 sobre 10.

RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES

En el caso de que el alumno suspenda alguna evaluación, se planteará al alumno, en la fecha que determine el profesor, una prueba de recuperación consistente en una prueba teórico-práctica y/o una serie de actividades relacionadas con los resultados de aprendizaje que no haya superado, de forma oral o escrita.

Para aprobar dicha recuperación se debe alcanzar una calificación mínima de 5 sobre 10.

EVALUACIÓN FINAL

La nota final se calculará haciendo la media aritmética entre las calificaciones obtenidas en cada evaluación. Para aprobar la evaluación ordinaria se deberá obtener como mínimo un 5 en la nota.

	Familia	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	
	Especialidad	PFP OPERACIONES AUXILIARES DE COMERCIO MODALIDAD ESPECIAL	
	2º PFP COMERCIO: ATENCIÓN AL CLIENTE		CURSO 23/24

Si el alumno presenta una calificación negativa en la evaluación final, tendrá que presentarse a la evaluación extraordinaria en junio.

EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

Para recuperar el módulo, los alumnos tendrán que realizar una prueba teórica-práctica y/o las actividades indicadas por el profesor, con el fin de superar aquellos criterios de evaluación no alcanzados durante el curso a