



**Pla docent Curs 2021/2022**

**Departament de Comerç i Màrqueting**

**Nom del Cicle Formatiu: CFGS Gestió de Vendes i Espais Comercials**

**Curs: 1r**

**Mòdul Professional MP12: Atenció al client, consumidor i usuari**

**Durada: 66 hores.**

**Unitats Formatives:**

**UF1: Organització de l'atenció al client, consumidor i usuari (22 hores)**

**UF2: Gestió i manteniment de dades de clients (22 hores)**

**UF3: Gestió de processos de serveis al consumidor (22 hores)**

**Professorat: Juanjo Molina de Jesús / Silvia Sánchez**

## 1. HORARI DEL MÒDUL

<b>Dia</b>	<b>Horari</b>
Dilluns	11:45-12:40
Dimecres	08:55-09:50
Dijous	08:00-08:55
Divendres	08:55-09:50

+ 20 minuts setmanals de treball guiat

## 2. RESULTATS D'APRENTATGE (Real Decreto 1573/2011, de 4 de noviembre, per al títol de Grau Superior Gestió de Vendes i Espais Comercials)

### **UF1. Organització de l'atenció al client, consumidor i usuari.**

1. Organització del departament d'atenció al client.
2. Utilització de tècniques de comunicació en situacions d'atenció al client.

### **UF2. Gestió i manteniment de dades dels clients.**

1. Organització d'un sistema d'informació.
2. Elaboració d'un pla de qualitat i de millora del servei d'atenció al client, consumidor o usuari.

### **UF3. Gestió de processos de serveis al consumidor.**

1. Identificació dels diferents organismes i institucions de protecció al consumidor i usuari.
2. Gestió de queixes i reclamacions.
3. Descripció dels processos de mediació i arbitratge.

### 3. TEMPORITZACIÓ

El mòdul disposa de **66 hores lectives** al llarg del cicle, que es faran de forma híbrida (presencial i telemàtica). Les unitats formatives s'impartiran seguint el calendari següent:

UNITAT FORMATIVA	HORES LECTIVES	DATA INICI	DATA FINALITZACIÓ
UF1	22 hores	20/09/2021	30/10/2021
UF3	22 hores	31/10/2021	27/11/2021
UF2	22 hores	28/11/2021	22/01/2022

### 4. METODOLOGIA DOCENT

Explicació de la unitat didàctica per part del professorat, amb l'ajuda, quan el tema ho requereixi, d'eines audiovisuals i informàtiques.

Realització de pràctiques complementàries i activitats diverses (escrites, simulacions i altres...), així com treballs i exposicions orals.

Les classes presencials es complementaran amb activitats, vídeos, presentacions, etc. de forma telemàtica (per garantir el total d'hores del mòdul) utilitzant el Moodle o el GoogleClassroom. Per un correcte seguiment de les classes, cal seguir també les instruccions del tauler de l'aula al Moodle o GoogleClassroom i connectar-se de forma regular.

En cas de no poder-se garantir la presencialitat del grup (per confinament o aïllament), les classes es faran en línia, adaptant el seu contingut a les eines virtuals dins del marc horari del cicle. La plataforma que s'utilitzarà preferentment per fer les videoconferències serà el GoogleMeet. Durant les connexions, l'alumnat haurà de fer un seguiment actiu de la classe, amb la càmera connectada.

### 5. CRITERIS PER A L'AVALUACIÓ

L'avaluació d'aquest mòdul professional constarà de:

- Una avaluació de forma **continuada** dins de cada unitat formativa tenint com a referència els respectius resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.
- S'avaluaran conjuntament els aspectes teòrics, pràctics i actitudinals desenvolupats dins de cada unitat formativa. Els instruments d'avaluació seran proves orals o escrites (presencials i/o telemàtiques) sobre els continguts i exposició de treballs. Realització de simulacions al taller respectant els protocols, resolució de qüestionaris pràctics, exercicis (presencials i/o telemàtics) i/o treballs individuals o en grup. Les proves escrites podran ser de resposta múltiple (test), o de V/F i/o preguntes curtes i/o llargues. Alguna part de la UF pot tenir alguna prova pràctica. El nombre de proves dependrà de la durada de cada unitat.
- En les diferents activitats es valoraran les capacitats claus: autonomia, innovació, organització del treball, responsabilitat, relació interpersonal, treball en equip i resolució de problemes.



- Hi haurà una nota **definitiva** per cada unitat formativa. Dintre de cada UF es faran una o més proves escrites, depenent de la llargada de la unitat. Cada UF es qualificarà de l'1 al 10, sense decimals. Es consideraran positives les qualificacions iguals o superiors a 5 i negatives les restants. Per a superar el mòdul, l'alumne haurà de superar de manera independent totes les unitats formatives amb una nota igual o superior a 5 sobre 10. Dins de cada UF totes les activitats/proves escrites han de superar-se amb una nota igual o superior a 4, per poder fer mitjana. Només es considerarà superada la UF quan el resultat final sigui igual o superior a 5. Si l'alumne obté una nota amb decimals s'aproxima per sobre o per sota segons proximitat al número sencer i en tot cas tenint en compte la trajectòria acadèmica de l'alumne/a.
- La **qualificació final del mòdul** resulta de fer una mitjana ponderada de les hores de cadascuna de les unitats formatives de les que consta el mòdul, segons la fórmula següent:

$$\text{Qualificació MP12} = \text{UF1} * 0.33 + \text{UF2} * 0.33 + \text{UF3} * 0.33$$

Les classes són presencials i, per tant **d'assistència obligatòria**. L'alumnat haurà de justificar de manera adequada la seva absència amb un document oficial amb les dades adients i el segell corresponent. Es considera falta justificada aquella que s'acrediti amb un document oficial amb l'hora d'entrada i sortida, com en qualsevol normativa laboral: certificats mèdics, de l'empresa on es treballa, d'acompanyament a un familiar fins a segon grau, d'assistència mèdica etc...

La connexió i participació en les videoconferències són obligatòries i/o avaluable.

Si l'alumne falta més del 20% de les hores totals de la UF perdrà el dret a l'avaluació continuada per aquella unitat formativa i s'haurà de presentar a la segona convocatòria, si vol superar la UF.

## 6. CONVOCATÒRIES/RECUPERACIONS

L'alumnat pot ser avaluat d'una unitat formativa, com a màxim, en quatre convocatòries, **dues per matrícula**.

### Primera convocatòria

Correspon a la convocatòria ordinària dins el procés d'avaluació continuada en el desenvolupament de cada unitat formativa.

L'alumne/a que tingui pendants proves escrites, pràctiques o treballs d'alguna unitat formativa podrà **recuperar-la dins dels 15 dies posteriors a la data de finalització de la UF**, sempre que **la part pendent no superi el 50%** del total de la UF. L'alumne/a que no s'hagi presentat a una prova escrita podrà presentar-se a aquesta recuperació si ha **justificat adequadament la falta d'assistència**.

### Segona convocatòria

En cas de no superar alguna de les unitats formatives durant el període de la primera convocatòria, **es podrà superar en una segona convocatòria**. La segona convocatòria es desenvoluparà a final de curs, durant el **mes de Juny**, seguint el calendari establert pel centre. **Constarà d'una prova escrita i/o pràctica a més del lliurament de les activitats que el professorat consideri**.

L'alumne/a que es presenti a la segona convocatòria ho farà de tota la UF. La presentació a aquesta segona convocatòria és **voluntària** i l'alumnat que no es presenti no perdrà la convocatòria a efectes del còmput màxim.



En cas de no aprovar en aquesta segona convocatòria, l'alumnat s'haurà de tornar a matricular de la unitat formativa corresponent.

## **7. BIBLIOGRAFIA BÀSICA (de consulta)**

No hi ha llibre de text obligatori. S'indicarà bibliografia de la matèria així com diferents adreces web i publicacions especialitzades.

Els materials per a l'estudi i seguiment de la matèria estaran penjats a la plataforma moodle del centre a disposició de tots els alumnes inscrits al curs.

## **8. SORTIDES**

El departament de Comerç i Màrqueting pot proposar sortides i activitats relacionades amb un o més mòduls professionals del cicle prèvia aprovació del Consell Escolar sempre que la situació ho permeti.

## **9. ALTRES CONSIDERACIONS**

El Pla Docent podrà ser modificat en consideració a possibles eventualitats que puguin ocórrer en el transcurs del curs. Qualsevol modificació del Pla Docent serà degudament notificada a l'alumnat implicat.