



**Pla docent Curs 2020/21**

**Departament Comerç i Màrqueting**

**Nom Cicle: CFGS Gestió de vendes i espais comercials**

**Mòdul Professional 12: Atenció al client, consumidor i usuari.**

**Unitats Formatives:**

**UF 1: Organització de l'atenció al client, consumidor i usuari. 33 hores (1r. curs)**

**UF 2: Gestió i manteniment de dades dels clients. 33 hores (1r. Curs)**

**UF 3: Gestió de processos de serveis al consumidor. 33 hores ( 1r. Curs)**

**Professor:**

- **Juanjo Molina de Jesús**

**1. HORARI DEL MÒDUL 1r. Curs**

Dimarts de 9:50 a 10:45 i de 11:15 a 11:45

+ 95 de formació no presencial

**2. RESULTATS D'APRENTATGE.**

**1: Organització de l'atenció al client, consumidor i usuari. 33 hores (1r. curs)**

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

**2: Gestió i manteniment de dades dels clients. 33 hores (1r. Curs)**

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.

**3: Gestió de processos de serveis al consumidor. 33 hores ( 2on curs)**

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 professional disposa de 99 hores lectives. Totes les unitats formatives 1,2 i 3 s'imparteixen el primer curs. Representen 3 hores per setmana al llarg aproximadament d'unes 33 setmanes.

UNITAT FORMATIVA	HORES CLASSE	DATA INICI	DATA FINALITZACIÓ
<b>UF1</b>	33 hores	21/09/2020	04/12/2020
<b>UF3</b>	33 hores	09/12/2020	05/03/2021
<b>UF2</b>	33 hores	02/03/2021	28/05/2021



#### 4. METODOLOGIA DOCENT

El mòdul consta de 3 hores a la setmana de classes presencials per a cada curs , d'assistència obligatòria. On es combinaran exposicions teòriques i pràctiques amb eines TIC i continguts audiovisuals amb activitats pràctiques que els alumnes desenvoluparan de forma autònoma per a aplicar els continguts.

Es fomentarà l'ús de la plataforma Moodle del centre, on l'alumnat trobarà materials per a l'assoliment dels resultats d'aprenentatge que podrà descarregar i alhora farà servir aquesta plataforma per lliurar les diferents activitats proposades.

En el cas de confinament es prendran les següents mesures per tal d'assolir els objectius acadèmics.

- Mínim d'una sessió de classe virtual a la setmana per mitjà del Google Meet.
- Utilització del Moodle per a fer tota la gestió documental.
- Ús del correu electrònic per a la resolució de dubtes.
- Increment del treball per projectes com a eina d'aprenentatge i avaluació.

##### 4.1. Model Híbrid

En el model híbrid les classes presencials estaran destinades a l'explicació de contingut teòric i correcció d'activitats, mentre que la formació no presencial estarà enfocada a la aplicació pràctica de continguts. La formació no presencial estarà recolzada amb un fòrum de consultes habilitat al Moodle.

Eventualment es realitzaran classes teòriques per mitjà de la plataforma Meet que seran informades a la planificació setmanal que reben els alumnes.

#### 5. CRITERIS D'AVALUACIÓ

L'avaluació de cada unitat formativa al llarg del curs serà continuada i per a cada mòdul o UF constarà de:

- Una avaluació inicial orientativa per al professorat (sense qualificació), per veure el nivell individual i del grup.
- Una avaluació de forma continuada dins de cada unitat formativa que tindrà 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 mitjançant diversos instruments d'avaluació: proves orals o escrites sobre els continguts, activitats realitzades a classe i/o proposades per desenvolupar més a fons, desenvolupament de supòsits pràctics amb càlculs numèrics i aplicació de continguts i normativa, exposició de treballs,...

##### ACTIVITATS I PROVES D'AVALUACIÓ:

Dins de les diferents activitats d'avaluació que es realitzin, també es valorarà la predisposició, assistència i puntualitat, participació i col·laboració a classe, interès mostrat, la pulcritud, la qualitat, ordre i precisió en el desenvolupament de les tasques encomanades i en l'aplicació de les tècniques i treballs. Iniciativa i capacitat per resoldre situacions sense l'ajut de la professora. El compromís amb les obligacions associades al treball, el respecte als companys i al professorat, la conservació del material, de les aules etc.

Per cada dia de retard en el lliurament d'activitats o treballs es restarà un punt en la nota obtinguda.

Les proves escrites podran ser de resposta múltiple (test), de V/F, preguntes curtes i/o llargues, o una combinació de les anteriors. El nombre de proves dependrà de la durada de cada unitat formativa i del criteri del professorat.

Les notes positives obtingudes en cadascuna de les unitats formatives seran definitives i inalterables. 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 cadascuna de les unitats formatives amb una nota igual o superior a 5 sobre 10.

Dins de cada UF totes les activitats/proves escrites de continguts teòric/pràctic, com a norma general, han de superar-se amb una nota igual o superior a 4 per a 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'aproximarà per sobre o per sota segons proximitat al número sencer i en tot cas tenint en compte la trajectòria acadèmica de l'alumne.

La qualificació final del mòdul resultarà de fer una mitja ponderada per les hores de cadascuna de les unitats formatives de que consta el mòdul, segons la fórmula següent:

$$\text{Qualificació MP} = \text{UF1} * 33,33\% + \text{UF2} * 33,33\% + \text{UF3} * 33,33\%$$

Les classes són presencials, d'assistència obligatòria. Per aquest motiu, més d'un 20% de faltes d'assistència



suposarà perdre el dret a l'avaluació continuada.

### RECUPERACIÓ:

Adreçada exclusivament a l'alumnat que tingui suspesos o pendents d'entregar proves escrites, pràctiques o treballs d'alguna UF, sempre i quan el conjunt de tots sigui igual o inferior al 50% del pes de les activitats avaluable establertes pel professorat.

Aquesta recuperació estarà dins la convocatòria ordinària continuada de cada UF i al llarg d'aquesta, que serà com a màxim durant els 15 dies posteriors a la seva finalització.



## **6. CONVOCATÒRIES.**

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

- Primera convocatòria:

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

- Segona convocatòria:

En cas de no superar alguna de les unitats formatives durant el període de la primera convocatòria, es podrà superar dins de la 2a. convocatòria. Aquesta tindrà lloc a final de curs, en una sola sessió, seguint el calendari establert pel centre, i constarà d'una prova escrita a més del lliurament de les activitats que el professorat així ho consideri.

L'alumne/a que es presenti a la 2<sup>a</sup> convocatòria ho farà de tota la UF que tingui suspesa. Presentar-se a aquesta segona convocatòria té caràcter voluntari, per tant l'alumnat que no es presenti no perdrà la convocatòria a efectes del còmput màxim.

En cas de no aprovar en aquesta 2a. convocatòria, l'alumnat s'haurà de tornar a matricular de la unitat formativa corresponent.

## **7. LLIBRES DE TEXT I/O BIBLIOGRAFIA BÀSICA**

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. OBSERVACIONS / CONSIDERACIONS FINALS**

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 l'alumnat implicat