

**1º FORMACIÓN PROFESIONAL DE GRADO SUPERIOR DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.**

MÓDULO: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Criterios de Calificación.

El alumno debe de ser informado de los criterios de calificación que se utilizarán para evaluar cada una de sus pruebas, trabajos, exposiciones o aportaciones.

En las pruebas objetivas teóricas o prácticas: la calificación de cada criterio de evaluación se realizará de acuerdo con el siguiente baremo:

0	El alumno no es capaz de responder a la pregunta o caso planteado
3	El alumno responde de forma imprecisa a la pregunta o caso planteado.
5	El alumno responde de forma más precisa a la pregunta o caso, pero su expresión no es correcta.
7	El alumno responde de forma precisa a la pregunta o caso planteado en cuanto a los contenidos planteados, pero no se expresa adecuadamente.
10	El alumno responde de forma precisa a la pregunta o caso planteado y se expresa de forma adecuada.

Cuando el instrumento de evaluación utilizado sean tareas o trabajos prácticos o exposiciones de trabajos, el alumno será informado previamente de los criterios de calificación que se utilizarán para evaluar previamente al desempeño de estas actividades.

Para los Criterios de Evaluación en los que se utiliza el instrumento de la observación directa, el profesor llevará un registro de “positivos” y “negativos” de cada alumno y para cada criterio a evaluar en cada Unidad de Trabajo. Los alumnos podrán consultar al profesor el estado de estas calificaciones.

1.1. Proceso de recuperación.

El alumno deberá recuperar cada uno de los Criterios de Evaluación no superados el proceso de evaluación de modo que el Resultado de Aprendizaje al que pertenecen pueda considerarse aprobado.

Se realizará una prueba de recuperación después de cada prueba de evaluación en la que se haya suspendido uno o varios criterios y que consistirá en la

realización de una prueba objetiva, entrega de una tarea o trabajo o realización de una exposición oral o una combinación de ellas, pudiendo el profesor proponer otro instrumento de evaluación alternativo al de la evaluación original si así lo considera necesario o más adecuado. El alumno será debidamente informado de los instrumentos de evaluación y los criterios de calificación que se van a aplicar para obtener su calificación.

Cada alumno tendrá que recuperar sus criterios de evaluación no superados, por lo que las actividades de evaluación se diseñarán ad hoc para cada alumno que se presente a la recuperación.

Cuando un alumno no logre los objetivos previstos, el profesor analizará junto a él/ella, los motivos por los que no ha alcanzado dichos objetivos y posteriormente se les orientará, bien utilizando sesiones individuales para volver a explicar aquellos conceptos que no ha terminado de adquirir, bien diseñando materiales y actividades de recuperación adaptados a sus necesidades y que le sirvan para repasar los contenidos.