

IES LOBETANO

ALBARRACÍN

MODULO	3005: ATENCIÓN AL CLIENTE (65 HORAS)
HORAS SEMANALES	2
CICLO FORMATIVO	FORMACION PROFESIONAL BASICA EN COCINA Y RESTAURACIÓN (2000 HORAS)
CURSO	2
CURSO SCOLAR	2018/2019
F. PROFESIONAL	HOSTELERÍA Y TURISMO
PROFESOR	KAMAL ROBATI

1. INTRODUCCIÓN

La presente programación didáctica se ha realizado siguiendo las directrices del **El Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero**, por el que se regulan aspectos específicos de la 20 Formación Profesional Básica de las enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece en su artículo 12 que las Administraciones Educativas podrán realizar ofertas formativas adaptadas a las necesidades específicas de los jóvenes con fracaso escolar, personas con discapacidad, minorías étnicas, parados de larga duración y, en general, personas con riesgos de exclusión social, y que dichas ofertas, además de incluir módulos asociados al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, podrán incorporar módulos apropiados para la adaptación a las necesidades específicas del colectivo beneficiario.

La Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa, en su 10 apartado tres del artículo único, introduce el apartado 10 en el artículo 3 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y crea los ciclos de Formación Profesional Básica dentro de la Formación Profesional del sistema educativo, como medida para facilitar la permanencia de los alumnos y las alumnas en el sistema educativo y ofrecerles mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional. Estos ciclos incluyen, además, módulos relacionados con 15 los bloques comunes de ciencias aplicadas y comunicación y ciencias sociales que permitirán a los alumnos y las alumnas alcanzar y desarrollar las competencias del aprendizaje permanente a lo largo de la vida para proseguir estudios de enseñanza secundaria postobligatoria.

2. OBJETIVOS DEL MODULO PROFESIONAL

Los objetivos generales del modulo son los siguientes:

- Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

IES LOBETANO

ALBARRACÍN

- Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

- Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.

3. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDACTICAS

U.T 1: Comunicación y atención al cliente.

U.T 2: Venta de productos y servicios.

U.T 3: La venta y su desarrollo.

U.T 4: Información al cliente 1.

U.T 5: Información al cliente 2.

U.T 5: Tratamiento de reclamaciones.

UNIDADES DE TRABAJO

U.T. 1: Comunicación y atención al cliente.

Contenidos:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.

Temporalización: 10 horas.

U.T. 2: Venta de productos y servicios.

Contenidos:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.

Temporalización: 10 horas.

U.T. 3: La venta y su desarrollo.

Contenidos:

- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.
- Técnicas de venta.

Temporalización: 10 horas.

IES LOBETANO

ALBARRACÍN

U.T. 4: Información al cliente 1.

Contenidos:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.

- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio

Temporalización: 10 horas.

U.T. 5: Información al cliente 2.

Contenidos:

- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.

Temporalización: 15 horas.

U.T. 6: Tratamiento de reclamaciones.

Contenidos:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

4. PRINCIPIOS METODOLOGICOS DE CARÁCTER GENERAL:

La metodología que voy a aplicar en el aula se dirige a una enseñanza activa, participativa, progresiva, individualizada e integral. Una metodología que convierte al alumno y a la alumna en agente fundamental de su propio aprendizaje y que fomenta la INTERACCIÓN alumno/a-profesor y alumno/a-alumno/a con el fin de generar aprendizajes significativos y funcionales, utilizando, siempre que sea posible, experiencias de la vida real y cercanas a los alumnos. Para ello se actuará de la siguiente forma:

- 1- Previamente al inicio de la Unidad de Trabajo realizaremos actividades de activación de conocimientos previos, destinadas a averiguar los que puedan tener los alumnos y las alumnas. Para ello utilizaremos pequeños debates o discusiones, preguntas y actividades focales introductorias como entrega de materiales, documentación o cualquier otro.
- 2- Cada Unidad de trabajo será brevemente introducida mediante una exposición situacional de la materia en relación con la última sesión de clase, intentando que haya una continuidad en la impartición de los contenidos, así como una relación directa con la realidad del alumno y el entorno económico y sociolaboral. En la introducción también se señalarán los objetivos que se pretenden, enlazando la materia con las unidades previamente vistas con el fin de que el alumnado tenga una visión global o de conjunto y sepa interrelacionar los contenidos tratados hasta ese momento.
- 3- La exposición de los contenidos conceptuales será clara y detallada, aunque no excesivamente prolija. Se fomentará que el estudiantado plantee dudas, vaya utilizando la terminología precisa y adecuada en correspondencia a las Unidades de Trabajo que se traten y que maneje y utilice las herramientas de consulta y aprendizaje necesarias (recibos de liquidación de salarios, impresos, instancias, documentación del servicio de correos, etc.). También se entregará material teórico, referencias bibliográficas, Webgrafía o cualesquiera otros datos adicionales siempre que se estime conveniente y con objeto de que el alumno amplíe su aprendizaje, conocimientos e información.
- 4- Una vez impartidos los conceptos, se realizarán actividades de desarrollo tales como ejercicios prácticos, resúmenes, mapas conceptuales y esquemas que permitan codificar mejor la nueva información y organizarla globalmente de forma tal que posibilite el establecimiento de conexiones. También se realizarán trabajos individuales y/o en equipo y estudio o análisis de casos concretos. Las actividades de desarrollo tendrán por objeto conseguir los objetivos fijados en su dimensión global, partiendo de los conceptos y adentrándose en el dominio de los procedimientos y el fortalecimiento de actitudes que posibiliten a los alumnos el ejercicio profesional.
- 5- En todo momento se impulsará en los alumnos y las alumnas la responsabilidad, la puntualidad, el cumplimiento de las obligaciones que les incumben, el “saber estar”, el respeto, la reflexión, el análisis de datos y hechos y la formación de juicio crítico, la adquisición y profundización de fundamentos teóricos como base de las soluciones de problemas, la capacidad de comunicación

IES LOBETANO

ALBARRACÍN

y la expresión del propio pensamiento y opinión, mostrando siempre tolerancia y respeto a las opiniones contrarias e igualmente se animará al estudiantado para su participación e intervención activa en el aula y para que aporte, siempre que sea posible, las experiencias que posee y los casos que conoce con el fin de asegurar la relación de actividades de enseñanza aprendizaje con la vida real.

- 6- Se fomentará, igualmente, el aprendizaje autónomo en cuanto implica la motivación por querer aprender, saber, investigar, ampliar los conocimientos, poner en práctica nuevos saberes y desarrollar habilidades, todo lo cual permite al estudiante ser autor de su propio proceso cognitivo e incrementa su capacidad de aprender a aprender. A tal fin el alumno deberá realizar ejercicios, actividades y trabajos de investigación o de síntesis en casa, los cuales se estiman constitutivos de actividades de desarrollo o prácticas y serán debidamente consideradas en el proceso de evaluación.
- 7- Se potenciará el uso de las nuevas tecnologías como recurso facilitador de modelos, impresos, etc. y como medio de aprendizaje en nuestro módulo, bien para obtener y completar información, bien para proponer y llevar a cabo actividades.
- 8- A la hora de evaluar las actividades de los alumnos y las alumnas, determinaremos y aclararemos siempre los objetivos que se pretenden. Sostendremos sus progresos, presentando tareas cada vez más complejas y les ayudaremos a comprender los errores. El error se valorizará como medio para comprender el proceso de aprendizaje del alumno y de la alumna y ayudarles a que lo identifiquen y lo corrijan. En todo momento les haremos tomar conciencia de sus posibilidades, favoreciendo su motivación para estudiar y un auto concepto positivo.

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL MODULO

La calificación del módulo se realizará de forma continua por unidades. Cada unidad didáctica tendrá una nota numérica entre 0 y 10 y se superará cuando sea igual o superior a 5. La calificación de cada unidad didáctica se efectuará teniendo en cuenta los siguientes porcentajes:

- 1.- **Pruebas** objetivas – verdadero/falso, elección múltiple- o **exámenes**, bien de preguntas breves o de desarrollo de una o varias cuestiones y de tipo teórico, práctico o teórico-práctico: Supondrán el **50% de la nota**.
- 2.- Trabajo personal del alumno en casa y en clase a través de las **actividades de desarrollo y prácticas**, que habrán quedado recogidas- además de por los medios y/o soportes informáticos que procedan- siempre documentalmente en el/los **cuaderno/s** del alumno/a y en el **dossier** de apuntes, trabajos, informes, documentación. Supondrán el **50% de la nota**.
- 3.- **Observación sistemática: Podrá dar lugar a un incremento o decremento de la nota hasta un total +/- del 20%.**

En la ficha o fichas registros que se creen para llevarla a cabo, que nos permitirá medir el ámbito afectivo-actitudinal, se valorarán los siguientes aspectos:

- 3.1.- Autonomía y responsabilidad en el trabajo: Respetar las normas de clase, los equipos y materiales de trabajo del aula y del centro y realizar los trabajos encomendados: 0,4
- 3.2.- Identidad y madurez tanto personal como profesional y adaptación a nuevas situaciones: actitudes y comportamientos en el proceso de enseñanza-aprendizaje y habilidades sociales: 0,4
- 3.3.- Colaboración con compañeros y docentes: Realización del trabajo propuesto en el aula, participación en clase y respeto a la docente y a los compañeros y a las opiniones y trabajos de los demás, evitación de interrupciones, comportamiento y compostura en el aula: 0,4
- 3.4.- Implicación, disposición e interés del alumnado en su propio aprendizaje: medios y materiales: 0,4
- 3.5.- Diligencia y disposición en la realización de las actividades de enseñanza aprendizaje: tiempo y forma: 0,4

Trimestralmente se calculará una nota que se plasmará en el boletín de evaluación. La nota de la evaluación será la suma resultante de aplicar a la media aritmética de todas las unidades de tal periodo (media de las pruebas objetivas + media de las actividades y prácticas) los porcentajes que anteceden (50% de las pruebas objetivas + 50% de las actividades de desarrollo y prácticas o trabajo personal del alumno y sobre el resultante o sumatorio de ambos aplicar el porcentaje de incremento o decremento del +/- 20% por contenidos actitudinales) y, redondeada al número entero más cercano, siempre y cuando todas las unidades estén aprobadas. En caso contrario la nota será de 4 o la nota promedio si ésta es menor.

IES LOBETANO

ALBARRACÍN

La calificación positiva del módulo se producirá, conforme a lo antedicho en el párrafo precedente, con una nota igual o superior a 5 en todas las unidades didácticas, lo cual permitirá promocionar. La nota final del módulo vendrá expresada por la nota numérica entre 1 y 10, siendo la calificación de Sobresaliente para notas de 9 y 10, de Notable para notas de 7 y 8, de Bien para nota de 6, de Suficiente para nota de 5 y de Insuficiente para menos de 5.

Para poder promocionar será absolutamente imprescindible:

- 1.- Que el/la estudiante, conforme a lo indicado en el parágrafo anterior, tenga una nota igual o superior a 5 en todas las unidades didácticas.
- 2.- Que el alumno presente todas las prácticas, ejercicios, actividades de desarrollo o

6. PROCEDIMIENTOS Y INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Los métodos e instrumentos de evaluación de los que me voy a valer son:

1.- Pruebas individuales periódicas, que pueden ser tanto pruebas objetivas verdadero/falso, de elección múltiple, completar – como preguntas de exposición y desarrollo– preguntas breves, ensayo, desarrollo de un tema, análisis de casos y resolución de problemas - o de carácter teórico, práctico o teórico-práctico. Su objeto es comprobar que el alumno conoce suficientemente los contenidos que se consideran mínimos.

Por regla general las pruebas individuales se llevarán a cabo mediante exámenes escritos, si bien en aquellas secciones o partes de materia en que resulte conveniente, podrán realizarse pruebas prácticas en las que el/la estudiante demuestre sus competencias y destrezas en el dominio del sistema operativo, programa y teclado de que se trate y pruebas orales que sirvan para acreditar su competencia en comunicación oral, escucha activa, asertividad, habilidades sociales y protocolo empresarial y que demuestren, en definitiva, la puesta en práctica de las diversas técnicas estudiadas.

2.- Cuaderno/s del alumno/a y dossier (a menudo electrónico de documentos en el pendrive y trabajos que remiten al correo electrónico del profesor) de apuntes, trabajos, informes, documentación, etc. Servirán para verificar el trabajo personal del alumno/a en clase y en casa a través de las actividades de desarrollo y las prácticas. **3.- Observación directa y sistemática** y registro de la misma a través de la correspondiente ficha de registro de actitudes. Permite obtener información sobre los procesos utilizados por el alumno en su aprendizaje y también permite evaluar comportamientos, valores, actitudes, nivel de integración, etc.

Perdida de derecho a la evaluación continua: El/la estudiante perderá el derecho a evaluación continua si las faltas de asistencia a clase superan el 10% del número total de horas de que se compone este módulo.

Igualmente el/la estudiante perderá el derecho a la evaluación continua si una vez recibida una segunda amonestación por faltas de asistencia injustificadas, y habiendo mediado la oportuna comunicación a los padres en la que se advierta acerca de la posible pérdida del derecho a la evaluación continua, persiste en su actitud.

A los alumnos y alumnas que pierdan el derecho a la evaluación continua se les realizará una prueba global final con los contenidos teóricos que abarque el temario. Para poder acceder a la prueba antedicha, el/la estudiante deberá presentar la totalidad de los resúmenes, prácticas y ejercicios, tanto de aula como tareas o deberes para casa, que se hayan ido desarrollando a lo largo del curso en los diferentes módulos.

IES LOBETANO

ALBARRACÍN

7. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA EN EL MÓDULO

UNIDADES DE TRABAJO

U.T 1: Comunicación y atención al cliente.

Criterios de evaluación:

- Se han reconocido los elementos que intervienen en una comunicación con el cliente.
 - Se han examinado los factores clave para una comunicación clara y efectiva.
 - Se han Identificado los distintos canales de comunicación con el cliente.
 - Se han aplicado las técnicas de comunicación a la hora de enfrentarse con situaciones diferentes de
 - Se ha obtenido información necesaria del cliente, utilizando el léxico comercial adecuado.
-
- Se han adaptado actitudes y comportamientos adecuados para proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente.

U.T 2: Venta de productos y servicios.

Criterios de evaluación:

- Se han analizado las funciones de los vendedores profesionales.
- Se han identificado las cualidades necesarias que deben poseer un agente de ventas para el desarrollo de su profesión.
- Se han reconocido las principales tareas que deben llevar a cabo los agentes de ventas.
- Se ha distinguido entre una demostración y una presentación de productos.
- Se ha diferenciado entre publicidad e información.

U.T 3: La venta y su desarrollo.

Criterios de evaluación:

- Se han reconocido las distintas técnicas de venta utilizadas por las empresas para aumentar y mejorar sus resultados.
- Se han diferenciado los tipos de presentación y de demostración que utilizan las empresas.
- Se ha identificado cada una de las fases que integran el proceso de venta.
- Se ha valorado la importancia de obtener información sobre el cliente y su aplicación en el proceso de venta.
- Se ha reconocido cada uno de los servicios posventa que ofrecen las empresas.
- Se ha informado a los clientes de los tipos de servicios y características que ofrece la empresa, especialmente de las calidades esperables.
- Se ha distinguido los aspectos más relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

U.T 4: Información al cliente 1.

Criterios de evaluación:

- Se han reconocido las diferentes tipologías de público.
- Se han diferenciado clientes de proveedores, y estos del público en general.
- Se han reconocido las diferentes tipologías de clientes.
- Se ha diferenciado información de publicidad.
- Se ha adecuado el tratamiento a los clientes en función de su tipología.
- Se ha asesorado al cliente sobre la mejor opción una vez recabada la información sobre lo que necesita.
- Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

IES LOBETANO

ALBARRACÍN

U.T 5: Información al cliente 2.

Criterios de evaluación:

- Se ha solicitado información al cliente sobre sus necesidades y deseos de productos y/o servicios.
- Se ha informado al cliente de las características del producto o servicio ofrecido.
- Se ha transmitido la información, al cliente, con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Se han tomado nota de las objeciones presentadas por los clientes, que recibirán el tratamiento oportuno en cada caso.
- Se ha mantenido, en todo momento, el respeto hacia el cliente.
- Se ha procurado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.

U.T 5: Tratamiento de reclamaciones.

Criterios de evaluación:

- Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como el nivel de probabilidad de modificación esperable.
- Se han identificado los documentos que habitualmente se utilizan en la gestión de quejas y reclamaciones.
- Se han distinguido cada una de las fases que comprende el procedimiento de quejas y reclamaciones.
- Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una queja o reclamación por escrito, si fuere necesario.
- Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.
- Se han identificado las herramientas informáticas utilizadas en la gestión de reclamaciones.
- Se ha conocido la normativa legal en materia de protección de datos.
- Se ha aplicado la normativa relativa a la protección del consumidor en los ámbitos europeo y nacional.

8. MATERIALES Y RECURSOS DIDACTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR

Los recursos de que dispone el aula donde se imparten las clases al grupo son los siguientes: medios informáticos, mesas de oficina, archivadores, estanterías, una pizarra.

Los medios informáticos se componen de 12 ordenadores para uso de los alumnos, un ordenador para uso del profesor y una impresora para uso del profesor.

Cada alumno deberá aportar los materiales y útiles básicos que utilizará a diario, tal como folios o papel y especialmente un pen drive o memoria USB, esencial para poder realizar las actividades relativas al módulo de Grabación de Datos y guardar en soporte informático todas las prácticas de clase realizadas tanto en dicho módulo como en otros, especialmente en los temas de hojas de cálculo Excel, procesador de textos y bases de datos.

Para las exposiciones teóricas se hará uso de pizarra convencional y del cañón de video y ordenador.

Bibliografía básica:

- Apuntes y fotocopias elaboradas por el profesor.
- Libro de texto del módulo. Ed. PARANINFO.

Otras herramientas:

- Artículos de prensa y de revistas especializadas.
- Revistas y artículos seleccionados de blogs académicos.

IES LOBETANO

ALBARRACÍN

El docente podrá recomendar cuanta bibliografía y webgrafía estime oportuna para que el alumno amplíe y profundice conocimientos y también podrá utilizar todo tipo de recursos y materiales que permitan el dominio de los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales que se deriven de este módulo.

9. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS

Con respecto al seguimiento y valoración de las programaciones, se tienen previstos los siguientes mecanismos:

En la hoja correspondiente al seguimiento de las programaciones se realizará mensualmente, se ponen los contenidos impartidos y si ha habido alguna desviación con respecto a los contenidos inicialmente programados. En caso de haber alguna desviación, se propone la manera de solucionarlo.

- Las indicaciones del equipo educativo en las sesiones de evaluación ordinaria.
- Las observaciones que pudiera hacer el tutor en los equipos educativos.
- Las observaciones que pueda hacer el grupo.
- Las propuestas del propio profesor.

Con estos mecanismos se obtendrán las conclusiones que den lugar a las modificaciones a realizar en la programación de este módulo para el curso siguiente y que se incluirán en la Memoria Final de curso del Departamento

10. ACTIVIDADES DE RECUPERACION PARA LOS ALUMNOS PENDIENTES

Los alumnos con el módulo pendiente en la evaluación final de abril dispondrán de actividades de recuperación que serán debidamente secuenciadas y revisadas por el/la docente en las clases de repaso oportunas en aras a facilitar y promover la recuperación en junio de las UD que estén pendientes de superación.

11. PLAN DE CONTINGENCIA

Durante un período de ausencia del profesor, con el objetivo de completar o complementar los conocimientos relacionados con este módulo y dependiendo de la ubicación en el calendario escolar del período de ausencia, se planteará a los alumnos los siguientes trabajos a realizar y su entrega al profesor titular o sustituto cuando éste se incorpore:

- 1.- Ejercicios de operatoria de teclados para realizar en el programa procesador de textos. Realización de las distintas unidades de aprendizaje por niveles.
- 2.- Dictados por el/la docente de guardia o sustituto/a sobre el tema que considere. (Deberá desactivarse la opción de corrección del procesador de textos)
- 3.- Copia de textos facilitados por el/la docente de guardia o sustituto/a en el tiempo por él establecido (No será preciso seguir el formato establecido del texto, pero, al igual que en el guión precedente, y con objeto de comprobar el avance en el dominio de la técnica mecanográfica, deberá desactivarse la opción de corrección del procesador de textos)

12. PLAN DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES PARA LOS ALUMNOS QUE LAS PRECISAN

En el proceso de enseñanza-aprendizaje facilitaremos la adaptación de todo tipo de alumnado y encaminaremos nuestra actuación a lograr que todos los alumnos puedan alcanzar los resultados de aprendizaje y capacidades y unidades de competencia relativos a este módulo. Para ello:

- Dispondremos ejercicios con diferentes grados de dificultad, adaptados a las necesidades individuales del alumnado.
- Realizaremos ejercicios en pequeños grupos para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos.
- Adecuaremos los tiempos en la realización de actividades.
- Las actividades deberán tener una graduación en intervalos de dificultad menor que las actividades desarrolladas en el aula cuando se observen dificultades cognitivas en el aprendizaje. Cuando haya existido una falta de trabajo por parte del alumno se podrán proponer actividades similares a las ya realizadas.
- Estableceremos ejercicios de refuerzo para aquellos alumnos que en una evaluación no hayan obtenido resultado positivo o no hayan alcanzado los objetivos mínimos programados.

IES LOBETANO

ALBARRACÍN

- Ejercicios de ampliación, destinados al alumnado con mayor nivel de conocimientos o con una mayor destreza en la realización de determinadas actividades.

En todo momento se fomentará entre los alumnos una actitud de respeto hacia las diferencias que presenten unos respecto a otros.

Asimismo se adoptarán cuantas medidas sean necesarias para facilitar al máximo el correcto seguimiento de las clases y realización de las actividades de aula por cualquier alumno que pudiera presentar limitaciones o cualquier grado de discapacidad sensorial, física o motora.