

Instrumentos y Procedimientos de Evaluación, y Criterios de Calificación

(F.P.I.G.M.- F.P.I.G.S.- F.P.G.B.)

Curso: 2º EPA

Módulo: VENTA Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTARIOS

Departamento de: INDUSTRIAS ALIMENTARIAS

Para valorar el proceso de aprendizaje del alumnado se realizarán varias sesiones de evaluación parciales a lo largo del curso, además de la evaluación inicial y la evaluación final.

Se tendrán en consideración los criterios y procedimientos de evaluación, así como los resultados de aprendizaje incluidos en las programaciones didácticas.

A- INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN:

Los procedimientos, técnicas y actividades de evaluación que vamos a realizar los agrupamos en los siguientes bloques:

- a) **Pruebas objetivas:** escritas y orales, tanto teóricas como prácticas.
- b) **Actividades, prácticas y/o trabajos:** diarias en clase y en casa. Cuestionarios de Moodle, formularios y test.
- c) **Proyectos:** trabajos personales o grupales, edición de documentos, elaboraciones multimedia, presentaciones y exposiciones orales.
- d) **Portfolio:** resúmenes, esquemas y mapas conceptuales. Informes, diarios de aprendizaje y documentación de las actividades y proyectos realizados.

Los instrumentos de evaluación que vamos a utilizar para los procedimientos de evaluación anteriores son los siguientes:

- Plantillas de corrección.
- Rúbricas.
- Guías de evaluación, escalas de evaluación, listas de cotejo y listas de control.
- Observación directa del trabajo diario y hojas de registro.

B- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

La composición y aplicación de estos criterios de calificación tendrá como objetivo la concreción de cada uno de los resultados de aprendizaje establecidos en la programación.

B-1 Criterios de calificación de las evaluaciones parciales.

La calificación para las evaluaciones parciales será informativa e informará sobre los resultados de aprendizajes y los criterios de evaluación trabajados en la correspondiente evaluación. Para ello, se tendrá en cuenta las siguientes ponderaciones. Dentro de cada resultado de aprendizaje la ponderación criterial es la misma.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1. Establece los precios de los productos alimentarios elaborados, analizando costes y beneficios.

- a) Se han identificado los tipos de costes existentes.
- b) Se han determinado las variables que intervienen en el coste y en el beneficio.
- c) Se han interpretado las fórmulas y conceptos de interés, descuento y márgenes comerciales.
- d) Se han identificado los condicionantes de los precios de venta de los productos alimenticios.
- e) Se ha realizado el escandallo del producto elaborado.
- f) Se ha fijado el precio de un producto con un beneficio establecido.
- g) Se han actualizado los precios a partir de la variación de los costes.

RA2. Aplica las técnicas de venta relacionándolas con los diferentes canales de comercialización.

- a) Se han identificado las características de los productos, la imagen de marca y el posicionamiento de la empresa y de la competencia.
- b) Se ha especificado la documentación necesaria de la operación de venta.
- c) Se han reconocido los sistemas de comunicación presencial y no presencial, aplicando las técnicas que facilitan la empatía con el cliente.
- d) Se han reconocido las variables que intervienen en la conducta y motivación de la compra por parte del cliente.
- e) Se ha identificado la tipología de cliente y sus necesidades de compra.
- f) Se han adaptado las técnicas de venta al medio de comunicación empleado (presencial, teléfono, Internet, televisión interactiva, telefonía móvil, correo postal, correo electrónico).

RA3. Realiza la operación de venta, justificando las fases y variables que intervienen.

- a) Se han enumerado las fases de la operación de venta.
- b) Se han descrito las variables que intervienen en el precio de venta.
- c) Se ha calculado el interés de aplazamiento, las cuotas de pago y el precio de la operación según las condiciones del proceso pactado.
- d) Se han calculado los descuentos, el precio de venta total y las ratios comerciales en función de las condiciones de pago e impuestos que gravan la operación de venta.
- e) Se ha identificado y cumplimentado la documentación asociada al cobro y al pago.
- f) Se ha descrito el proceso de anulación de operaciones de cobro.
- g) Se ha reconocido el potencial de las nuevas tecnologías como elemento de consulta y apoyo.

RA4. Atiende al cliente, describiendo las técnicas de comunicación empleadas.

- a) Se han descrito las variables que influyen en el proceso de atención al cliente.
- b) Se ha descrito la forma y actitud en la atención y asesoramiento al cliente.
- c) Se han explicado las técnicas de venta básicas para captar la atención, y despertar el interés en función del tipo de cliente.
- d) Se han seleccionado los argumentos adecuados ante las objeciones planteadas por el cliente.
- e) Se han analizado las estrategias para identificar la satisfacción del cliente.
- f) Se han descrito las técnicas que potencian el vínculo con el cliente.
- g) Se ha valorado el potencial de las nuevas tecnologías en la atención al cliente.

RA5. Resuelve quejas y reclamaciones, valorando sus implicaciones en la satisfacción del cliente.

- a) Se han identificado las técnicas para prever conflictos.
- b) Se han descrito las técnicas utilizadas para afrontar quejas y reclamaciones de los clientes.
- c) Se ha reconocido el proceso que se debe seguir ante una reclamación.
- d) Se han identificado los elementos formales que contextualizan una reclamación.
- e) Se ha identificado la documentación asociada a las reclamaciones.
- f) Se han analizado las consecuencias de una reclamación no resuelta.
- g) Se ha valorado la importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.

B-2 Criterios de calificación para la evaluación final.

El alumnado que no haya superado el módulo profesional en las evaluaciones parciales, podrá recuperar aquellos resultados de aprendizaje con calificación inferior a 5.00 que componen el módulo profesional. Igualmente, el alumnado que así lo desee podrá mejorar su calificación. Para ello, desde la última evaluación parcial hasta la evaluación final se llevarán a cabo los Programas de Refuerzo para la Recuperación de Aprendizajes no Adquiridos y/o Programas de Mejora de las Competencias del Módulo, según proceda.

La calificación para la evaluación final es calculada a partir de las ponderaciones mencionadas en las tablas anteriores.

El módulo estará superado tras la evaluación final si todos los resultados de aprendizaje están adquiridos, atendiendo a lo recogido en el artículo 3 de la ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación. *“Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.”.*