

PLAN FORMATIVO

1. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EVALUACIÓN.

Inglés de Atención al Público 279

CENTRO (1): COLEGIO OFICIAL DE AGENTES COMERCIALES DE CIUDAD REAL

1. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA EVALUACIÓN

1.1 PLAN DE EVALUACIÓN

<p>1.- FINALIDAD DE LA EVALUACIÓN (2)</p>	<p><input type="checkbox"/> PARA QUÉ: Para comprobar el nivel adquirido por el alumnado respecto a los conocimientos de partida y el grado de cumplimiento de los objetivos docentes. Esto determinará la aptitud del alumno y ayudará a mejorar el proceso formativo durante la propia acción y de cara a futuras acciones.</p> <p><input type="checkbox"/> QUIÉNES: Cada profesor o profesora quedará a cargo de evaluar los módulos que imparta. Los evaluados son los propios alumnos, a los cuales se les mantendrá informados en todo momento de su evaluación, para que puedan actuar al respecto si es necesario y así lo consideran oportuno. Los alumnos participarán activamente en la evaluación del profesorado mediante los controles de calidad internos correspondientes.</p> <p><input type="checkbox"/> CÓMO: Se utilizarán instrumentos tales como: pruebas de tipo test, pruebas de desarrollo, trabajos y fichas de observación para evaluar aspectos tales como el trabajo en equipo o los contenidos actitudinales.</p>	
		<p>INSTRUMENTOS UTILIZADOS</p>
<p>2.- EVALUACIÓN INICIAL (PREVIO AL INICIO DEL CURSO Y/O EN LOS PRIMEROS DÍAS) (3)</p>	<p><input type="checkbox"/> SELECCIÓN ALUMNOS: Se atenderá al cumplimiento de los requisitos de acceso establecidos en el programa del curso o por el SEPECAM. No obstante, si la acción formativa lo permite, podría obviarse alguno de esos criterios con el fin de favorecer la homogeneidad de la didáctica, siempre que no se sacrifique el desarrollo individual de cada alumno. También se tendrán en cuenta los criterios establecidos en la orden, el interés cada alumno hacia el curso, la posibilidad de asistencia y cualquier otro criterio que, en base a las características concretas de la acción formativa, se considere oportuno.</p> <p><input type="checkbox"/> SELECCIÓN PROFESORADO: Cumplimiento de los requisitos establecidos en el programa sobre su formación, experiencia y disponibilidad. Concretamente: Formación Universitaria relacionada con los módulos que va a impartir o, en su defecto, experiencia y formación en esa área de, al menos, 3 años. También se solicitarán referencias de las experiencias previas de cada profesor o profesora, las cuales deben ser positivas.</p> <p><input type="checkbox"/> NIVEL COMPETENCIAS INICIAL: Nivel de conocimientos inicial de los alumnos.</p> <p><input type="checkbox"/> ALUMNOS QUE SE INCORPOREN POSTERIORMENTE AL</p>	<p>Estudio de la solicitud y del Currículum Vitae; entrevista personal y/o prueba escrita.</p> <p>Currículum Vitae acreditado, entrevista y referencias.</p> <p>Prueba inicial escrita u oral con preguntas referentes a la generalidad del curso o del módulo (dependiendo del curso, esta prueba puede hacerse general o por módulos).</p> <p>Prueba de nivel al alumnado que se incorpore con posterioridad al inicio del</p>

	<p>INICIO DEL CURSO.</p> <p><input type="checkbox"/> OTROS: Expectativas, intereses previos, etc.</p>	<p>curso. Dicho alumnado podrán ser admitido si el profesorado considera que, aun siendo su nivel inferior al requerido para el estado puntual del curso, es posible tutorarlo sin interferir en el ritmo de la acción formativa.</p>
		INSTRUMENTOS UTILIZADOS
<p>3.- EVALUACIÓN INTERMEDIA (DURANTE EL CURSO) (4)</p>	<p><input type="checkbox"/> LABOR DOCENTE: Cumplimiento del programa, satisfacción del alumnado, organización, metodología utilizada, etc.</p> <p><input type="checkbox"/> Cumplimiento objetivos y contenidos, metodología, gestión del centro, condiciones ambientales, etc.</p> <p><input type="checkbox"/> ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD.</p> <p><input type="checkbox"/> MOMENTOS EN QUE SE REALIZARÁN LOS SEGUIMIENTOS A LO LARGO DEL CURSO.</p>	<p>Reuniones de coordinación y cuestionarios intermedios de satisfacción del alumnado.</p> <p>Reuniones de coordinación y cuestionarios intermedios de satisfacción del alumnado.</p> <p>Fichas de observación, observación directa y listas de asistencia.</p> <p>El seguimiento de la labor docente se realizará según la planificación de reuniones de coordinación y los cuestionarios intermedios de satisfacción del alumnado (un cuestionario en el transcurso del primer 20% del curso y otro hacia el 50% del curso), aparte de la atención diaria y de las tutorías. La asistencia y la puntualidad se seguirán diariamente.</p>
<p>4.- EVALUACIÓN FINAL (5)</p>	<p><input type="checkbox"/> SATISFACCION FINAL DEL GRUPO: Se trata de evaluar la satisfacción del alumnado con los profesores, la acción formativa en general y el centro donde se desarrolla. Se evaluarán aspectos tales como los conocimientos del profesor, el trato a los alumnos, el ambiente de trabajo, la puntualidad, las condiciones ambientales, etc.</p> <p><input type="checkbox"/> NIVEL DE COMPETENCIA FINAL ADQUIRIDO: Se tendrá en cuenta el dominio de los conocimientos teóricos y prácticos de cada módulo.</p>	<p>Cuestionario anónimo de satisfacción final del alumnado. Puede ser abierto o cerrado.</p> <p>Dependiendo del módulo: Pruebas de tipo test, pruebas de preguntas abiertas, trabajos individuales y en grupo, dinámicas, exposiciones, simulaciones y seguimiento de contenidos actitudinales (fichas de observación).</p>

Marcar con una (X) el objeto u objetos de evaluación que procedan en cada una de las fases y añada aquello que los concreten o aclaren, si es necesario.

1.2.- PLANIFICACIÓN DE REUNIONES DE COORDINACIÓN DOCENTE (6)

OBJETO DE LA REUNION	PARTICIPANTES	MOMENTO PREVISTO				
		PREVIO INICIO CURSO	DESARROLLO DEL CURSO			FINALIZADO EL CURSO
			INICIO	MITAD	FINAL	
Planificación del inicio del curso, plan formativo y presentación del cronograma	Equipo de profesorado y representante del Centro	*				
Reunión para impresiones iniciales sobre el alumnado y su nivel	Equipo de profesorado y representante del Centro		*			
Reuniones varias (sobre una al mes) para el seguimiento del alumnado, medios que se están utilizando, metodología, intercambio de impresiones, etc.	Equipo de profesorado y representante del centro			*		
Reunión final de evaluación de los alumnos	Equipo de profesorado y representante del centro				*	
Reunión recopilatoria sobre la evolución general del curso, incidencias, posibles mejoras, etc.	Equipo de profesorado y representante del centro					*

1.3.- PLANIFICACIÓN DE TUTORIAS (7)
(Seguimiento, apoyo, asesoramiento a los alumnos: individualmente o en grupo)

OBJETO DE LA TUTORIA	DESTINATARIOS		MOMENTO PREVISTO			INSTRUMENTOS TECNICAS DE APOYO
	GRUPO	INDIVIDUAL	INICIO	INTERMEDIO	FINAL	
Presentación en grupo de los alumnos	*		*			Dinámica de presentación
Seguimiento del alumno en cuanto a posibles incidencias dentro del curso (problemas que afecten a la marcha del curso, intercambio de opiniones, mayor acercamiento profesor-alumno, etc.)	*	*	*	*	*	Entrevista personal

PLAN FORMATIVO**PLAN FORMATIVO****2. INFORMACIÓN POR ACCIÓN FORMATIVA.**

CENTRO (1): COLEGIO OFICIAL DE AGENTES COMERCIALES DE CIUDAD REAL
ESPECIALIDAD (1): Inglés: atención al público
Nº DE CURSO (1):013/92

2.1.- EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES POR MÓDULOS (*) (8)

MÓDULO: Inglés: Atención al Público

CRITERIOS E INDICADORES DE EVALUACION DE CONTENIDOS TEORICOS	INSTRUMENTOS
<p> Criterios: Conocer las estructuras necesarias para desenvolverse en el intercambio de información personal y descripción de otras personas. Interactuar en el entorno de trabajo a través de las expresiones más comunes al uso. Manejar con facilidad números y expresiones habituales para el procesamiento de datos y mensajes. Adquirir un rápido uso de las estructuras gramaticales en una entrevista de trabajo o al solicitar o dar información. Redactar cartas comerciales para solicitar o dar información. Describir mediante el uso adecuado de la lengua las características de un producto o servicio. </p> <p> Indicadores: Obtención de la competencia necesaria para cerrar un acuerdo comercial. Alcanzar la capacidad suficiente para recopilar, procesar e interpretar la información que rodea al entorno de trabajo y su correcta implementación en el diseño de la actividad comercial consiguiente. </p>	<p> Evaluación inicial para conocer el nivel de partida de los alumnos Evaluación formativa con controles periódicos que retroalimenten el proceso formativo Evaluación final con una prueba oral y otra escrita </p>
CRITERIOS E INDICADORES DE EVALUACION DE CONTENIDOS PRACTICOS	INSTRUMENTOS
<p> Criterios: 1- Que el alumnado sea capaz de expresarse verbalmente, dialogar y referirse al público, en general, en el Idioma Inglés, manteniendo los aspectos gramaticales coherentes según la situación exigida. 2- Que el alumnado aprenda y mejore su nivel gramatical, léxico y vocabulario específico a la atención del público, en el Idioma Inglés. </p>	<p> Instrumentos: Evaluación Inicial: Reconocimiento e Identificación Observación directa, continua y consecutiva. Actividades de “roles”: Simulación de reclamaciones, de situaciones cotidianas y de relaciones de cara al público. </p>

<p>Indicadores:</p> <p>1- Fluidez del Idioma Inglés en los temas de atención a diferentes tipos de públicos.</p> <p>2- Identificación y Reconocimiento de estructuras gramaticales del Idioma Inglés.</p> <p>3- Empleo de estructuras gramaticales específicas en la atención a distintos públicos.</p>	
CRITERIOS E INDICADORES DE EVALUACION DE CONTENIDOS ACTITUDINALES	INSTRUMENTOS
<p>Criterios:</p> <p>1- Puntualidad</p> <p>2- Interés y Dedicación</p> <p>3- Interrelación con el grupo y profesorado</p> <p>Indicadores:</p> <p>Frecuencia a las clases y respecto al horario de inicio de las clases. Incidencias Positivas o Negativas del alumno respecto al docente y hacia el alumnado. Integración Socio-afectiva en el grupo. Dinamismo y motivación en las actividades propuestas.</p>	<p>Instrumentos:</p> <p>Lista de asistencia</p> <p>Actas de incidencias</p> <p>Observación directa</p>

(*) En los cursos de escasa duración (de 60 a 125 horas) será posible establecer criterios o indicadores para todo el curso sin dividir por módulos.

2.1.- EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES POR MÓDULOS (*) (8)

2.1.- EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES POR MÓDULOS (*) (8)

MÓDULO: SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL

CRITERIOS E INDICADORES DE EVALUACION DE CONTENIDOS TEORICOS	INSTRUMENTOS
<p>1.-Conocer y distinguir los principales conceptos terminológicos básicos referidos al medio ambiente.</p>	<p>Prueba objetiva de conocimientos de preguntas abiertas</p>

<p>2.- Identificar y comprender las causas de las principales amenazas y problemas ambientales que afectan a nuestro planeta, así como las relaciones existentes entre medio ambiente y desarrollo económico y social</p> <p>3.- Comprender las premisas e implicaciones asociadas al concepto de Desarrollo Sostenible.</p> <p>4.- Conocer las posibilidades de actuación individual y colectiva.</p> <p>5.-Reconocer la realidad medioambiental de la Comunidad, Provincia y Localidad.</p> <p>6.- Identificar las repercusiones de la actividad profesional objeto del curso en nuestro medio ambiente.</p> <p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al menos el 75% de ellos. - Al menos el 50%. - Realizar una explicación coherente - Al menos la local y provincial - Identificar el 50% de las repercusiones. 	
<p>CRITERIOS E INDICADORES DE EVALUACION DE CONTENIDOS PRACTICOS</p>	<p>INSTRUMENTOS</p>
<p>CRITERIOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar las repercusiones ambientales de las actuaciones domésticas y laborales. 2. Establecer estrategias y sistemas encaminados a la protección de la calidad ambiental del entorno natural y social. 3. Adoptar buenas prácticas de carácter ambiental relacionadas con la ocupación laboral. <p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que el análisis este fundamentado - Que las estrategias sean coherentes y con sentido común. - Que las buenas prácticas sean coherentes con la ocupación laboral. Al menos tres. 	<p>Informe final del análisis realizado</p> <p>Informe de las estrategias</p> <p>Realización de un informe de buenas prácticas.</p>
<p>CRITERIOS E INDICADORES DE EVALUACION DE CONTENIDOS ACTITUDINALES</p>	<p>INSTRUMENTOS</p>
<p>1. Apreciar los valores y recursos naturales, globales y locales, como elementos</p>	<p>Hoja de Observación del alumnado</p>

<p>esenciales a proteger y conservar.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Valorar positivamente la aportación personal en la solución de problemas ambientales. 3. Asumir compromisos de implicación personal en la conservación medioambiental 4. Considerar como necesaria la implantación de modelos de desarrollo sostenible. 5. Fomentar la tolerancia, la colaboración y participación. 6. Asistencia y Puntualidad. 7. Participación. <p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apreciación positiva de los valores y recursos naturales - Aportación personal positiva 	
--	--

MÓDULO: INSERCIÓN LABORAL Y TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO	
CRITERIOS E INDICADORES DE EVALUACION DE CONTENIDOS TEORICOS	INSTRUMENTOS
<p>CRITERIOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar de forma consciente las fórmulas de búsqueda de empleo. 2. Definir los intereses, motivaciones y preferencias profesionales propias 3. Definir capacidades, actitudes y conocimientos propios de un marco de ocupaciones susceptible de búsqueda de empleo, a través de la formación recibida. 4. Precisar los distintos tipos de empresas en los que aparece dicha demanda laboral. 5. Enumerar y describir los canales más significativos de búsqueda de empleo. 	<p>Realización currículum vitae y carta de presentación conforme a los modelos estudiados.</p>

<p>6. Redactar correctamente el currículum vitae.</p> <p>7. Redactar correctamente una carta de presentación</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nº de fórmulas de búsqueda de empleo definidas correctamente - Tipos de actitudes, capacidades y conocimientos reconocidas dentro de un marco de ocupaciones - Nº de canales de búsqueda de empleo correctamente definidos - % efectuado de forma correcta en la elaboración de un currículum y una carta de presentación (mínimo 90%) 	
<p>CRITERIOS E INDICADORES DE EVALUACION DE CONTENIDOS PRACTICOS</p>	<p>INSTRUMENTOS</p>
<p>CRITERIOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A partir de una relación de conocimientos, capacidades y actitudes relativas a una o varias ocupaciones; realizar un autochequeo de valoración de conocimientos y capacidades profesionales en relación a esas ocupaciones. 2. Simular entrevistas de selección, adoptando el papel de entrevistador y entrevistado. 3. Llevar a cabo llamadas telefónicas reales para concertar cita para entrevista o presentar la autocandidatura. 4. Realizar perfil psicografico del puesto telefonista recepcionista. 5. Analizar una oferta de empleo. <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Precisión en un autochequeo de valoración de conocimientos y capacidades profesionales en una ocupación dada - Nº de respuestas correctamente dadas en una simulación de una entrevista de selección - % de aciertos en el perfil psicográfico del puesto de telefonista recepcionista - Correcto análisis de una oferta de empleo 	<p>Evaluación continua a través de todas las actividades que se vayan realizando.</p>

CRITERIOS E INDICADORES DE EVALUACION DE CONTENIDOS ACTITUDINALES	INSTRUMENTOS
<p>CRITERIOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actitud positiva frente a la búsqueda de empleo. 2. Interés por la participación activa. 3. Iniciativa propia en la labor de búsqueda de ofertas. 4. Esfuerzo real en elaborar un autochequeo o análisis personal DAFO. <p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nº de incidencias positivas o negativas de un alumno respecto a los puntos anteriores 	<p>Fichas de observación directa</p>

2.2.- EQUIPOS Y MATERIALES (9)

EQUIPOS, MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS (además de los mínimos establecidos por el programa formativo normalizado, especificar aquellos que se añadan en número o superen en Calidad e innovación)	MATERIAL DE CONSUMO (especificar aquellos que se entregarán por cada alumno de un solo uso y los momentos de entrega previstos)	
	Tipo, descripción	Momentos de entrega
<p>Aparte de los establecidos por el programa formativo se aportará lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 retroproyectors 1 video proyector 1 pantalla de proyección Ordenadores con superiores características a los especificados en el programa 1 multifunción 	<p>Maletín, lapicero, sacapuntas, libreta, portaminas, bolígrafo, borrador, subrayador, Folios; fundas, disquetes, cartulinas, transparencias y cualquier otro material necesario para el desarrollo del curso</p>	<p>Inicio del curso Según se va necesitando</p>

MATERIAL DIDACTICO DE UN SOLO USO PARA EL ALUMNO (manuales editados, manuales elaborados por el docente, material multimedia, herramientas, instrumental, etc.,... A ENTREGAR PARA CADA ALUMNO Y DE USO INDIVIDUAL)		MATERIAL DIDACTICO DE USO COMUN EN EL AULA Material multimedia	
Tipo, descripción	Momentos de entrega	Tipo, descripción	Momentos de entrega
Libro Go ahead 1 Ed. Stanley Manual propio de Técnicas de búsqueda de empleo	Al principio del curso	Grapadora, taladro, rotuladores, ceras, grapas, clips, extraegrapas, corrector de brocha, corrector de ratón, cinta adhesiva, tijeras y cualquier otro material que sea necesario	Inicio del curso