



TÍTOL	REDACCIÓ DE FULL DE RECLAMACIÓ I QUEIXES	NIVELL	GRAU SUPERIOR
-------	--	--------	---------------

CENTRE	I.E.S. PERE MARIA ORTS I BOSCH
LOCALITAT	BENIDORM

NOM DEL PROFESSOR/A	JUAN PABLO GREGORI MONTIEL
ALTRES DOCENTS PARTICIPANTS	

TIPUS D'ACTIVITAT			
ACTIVITATS SOBRE EL PEL ¹		ACTIVITATS D'APLICACIÓ DEL PEL ²	
X	Motivació/Sensibilització		Biografia
	Presentació del document PEL	X	Dossier
X	Difusió		Passaport

LLENGÜES	NIVELL MECR					
	A1	A2	B1	B2	C1	C2
VALENCIÀ						
CASTELLÀ						
ANGLÈS			X			
FRANCÈS						
ALTRES						

1 Motivació/Sensibilització/Presentació del document PEL i difusió de l'activitat. Totes o alguna.

2 Aquelles en què l'alumnat treballa el seu PEL en qualsevol de les seues parts (biografia, dossier i passaport)



DESTRESA O DESTRESSES A TREBALLAR³

CO			CE			EO			EE		X	IN			MD		
-----------	--	--	-----------	--	--	-----------	--	--	-----------	--	---	-----------	--	--	-----------	--	--

CONCRECIÓ DELS DESCRIPTORS (relacionats amb la destresa que s'avaluarà)

★	Poden comprendre les diferents situacions del dia a dia.
★	Saben expressar expressar situacions ja viscudes. Explicant els detalls de forma concreta amb situacions habituals.
★	Poden connectar frases per descriure experiències. Donen detalls sobre el seu parèixer.

CONTINGUTS I, O OBJECTIUS CULTURALS PRESENTS A L'ACTIVITAT

★	Treballar aspectes relacionats amb el departament d'atenció al client. Saber gestionar reclamacions tant del punt de vista del client com del empresari.
★	Elaboració d'un full de reclamacions. Edició del full segons models. Redacció de fets passats amb coherència i correcta expressió.

BREU DESCRIPCIÓ DE L'ACTIVITAT ⁴

★	<ul style="list-style-type: none"> Treballem amb 20 alumnes del Cicle Formatiu de Grau Superior de Administració i Finances. La major part d'ells tenen el títol A2. Els alumnes lligen una conversa entre dos amics on un dels dos té un problema amb el preu d'un article que ha comprat en un magatzem. Decideixen fer una reclamació per escrit. Estableixen els punts a reclamar.
---	---

³ Destreses: **CO**: Comprensió oral - **CE**: Comprensió escrita - **EO**: Expressió oral - **EE**: Expressió escrita - **IN**: Interacció - **MD**: Mediació

⁴ Si és una activitat dissenyada col·lectivament, explicitar l'aportació i implicació del professor/a que presenta la fitxa.



AVALUACIÓ: DESCRIPCIÓ I INSTRUMENTS EMPRATS



- Compressió de la situació i context. Discussió amb els companys per posar la reclamació.
- Redacció del full de reclamacions. Us correcta del passat.

A PARTIR D'AQUESTA SECCIÓ NO S'HA DE PRESENTAR AL COORDINADOR/A

SEQÜENCIACIÓ DE L'ACTIVITAT

SESSIÓ número						1
DESCRIPCIÓ	AGRUPAMENT ⁵				DURACIÓ	MATERIALS/RECURSOS
	I	P	G	C		
Vint minuts per llegir la conversa per entrar en situació. Resta de la sessió per definir les parelles el contingut de la reclamació. Anàlisi del full de reclamació amb projecció de model ja complet. Detalls i punts més importants.		X			55 min	Document conversa entre amics. Document reclamació model altra situació.

SESSIÓ número						2
DESCRIPCIÓ	AGRUPAMENT				DURACIÓ	MATERIAL/RECURSOS
	I	P	G	C		
Edició i redacció del model de full de reclamacions. Segons el context de la sessió anterior.	X				55 min	Edició amb OpenOffice el model de reclamació.

⁵ Agrupaments: I: Individual P: Parella G: Grup C: Tota la classe



COPIA I ENGANXA LES TAULES QUE NECESSITES

VALORACIÓ DE L'ACTIVITAT		
Aspectes a destacar	★	Edició de full de reclamació correcta. Comprensió dels aspectes a destacar quan redacten un fulls de reclamació.
Aspectes a millorar	★	Redacció coherent dels fets passats. Ús de vocabulari més especialitzat.

INVENTARI D'ANNEXOS (Fotos, vídeos, enllaços,...)	
★	https://www.gettemplatesfree.com/wp-content/uploads/2018/10/Example-customer-complaint-form-for-businesses-222.pdf
★	https://www.youtube.com/watch?v=bk0oury3eeU
★	https://www.youtube.com/watch?v=adwsSgx9ydl
★	
★	

IMPORTANT

Envieu la fitxa amb els adjunts en un sol arxiu comprimit (millor si són enllaços al web del centre). Identifica l'arxiu de la següent manera: número de fitxa_nom del centre_PEL utilitzat.

Per exemple: 07_IES_MareNostrum_ePEL



EXEMPLE D'EINES D'AVALUACIÓ

Com bé saps l'avaluació i la reflexió amb els alumnes és un eix fonamental del Portfolio, si vols pots utilitzar una rúbrica d'aquestes característiques per a registrar els avanços dels alumnes també pots dissenyar un altre instrument (llista de control, escales de valoració, dianes, esquemes,...) més adequat a l'edat per a fer la coavaluació amb ells.

Per al professorat

MODEL DE RÚBRICA D'AVALUACIÓ					
CONTINGUTS COMUNICATIUS ⁶		NIVELLS D'ASSOLIMENT			
		Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3	Nivell 4
★					
★					
★					
★					
★					

⁶ Basats en els descriptors triats anteriorment en «Concreció dels descriptors».



Per a l'alumnat

TÍTOL del treball que anem a avaluar													
AUTOAVALUACIÓ I COAVALUACIÓ													
CO		CE		EO		EE		IN		MD			
NIVELL (del MCER)													
CRITERIS D'AVALUACIÓ					JO				MESTRE, PROFE, COMPANYY/A...				