

 I.E.S. Cinco Villas	MÍNIMOS PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CURSO 2017/18	 ADG ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
CICLO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
MÓDULO PROFESIONAL:	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
PROFESOR:	Ana María Méndez Martínez	

1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA DEL MÓDULO.

- Esquema del proceso comunicativo
- Comunicaciones internas en la empresa
- Esquema básico de la comunicación
- Oír/Escuchar
- Protocolo en la atención de llamadas telefónicas
- Elementos de la comunicación escrita
- Clasificación de las empresas
- Diseño de un organigrama funcional
- Redacción de un AVISO como comunicación interna de la empresa
- Estructura de la carta comercial
- El sobre en la correspondencia comercial
- Orden expositivo en la carta comercial
- Redacción de una carta comercial relacionada con el proceso de compras
- Estructura de la INSTANCIA
- Registro de entrada de correspondencia
- Registro de salida de correspondencia
- Sistemas de clasificación: alfabético, numérico, geográfico, por asuntos
- Aspecto legal en la destrucción de documentos
- Conceptos de marketing: bien, servicio, idea, producto, cliente, consumidor, necesidad, deseo
- Marketing-mix
- Fuentes de información en la investigación comercial
- Fidelizar al cliente: métodos empleados
- Los derechos del consumidor: artículo 8 de la LGDCU.

2. INSTRUMENTOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

Para comprobar que el alumno ha alcanzado los criterios anteriormente descritos se emplearán las siguientes herramientas de evaluación:

- EXÁMENES individuales de tipo teórico práctico en sus diferentes formatos: test, desarrollo, preguntas cortas... Para cada uno de ellos se elaborará un plantilla de corrección objetiva. Mínimo uno por evaluación.
- TRABAJOS individuales o en equipo (preferentemente estos últimos). Se ven afectados por el plan lingüístico en su calificación. Mínimo uno por evaluación.

- A criterio del profesorado se podrá sustituir el examen por un trabajo general de la unidad didáctica correspondiente. Seguirá los criterios generales fijados para los trabajos y el plan lingüístico.
- La actitud se tendrá en cuenta a la hora de redondear y valorar la nota final. Para valorar la actitud se tendrá en cuenta el grado de participación y colaboración del alumno en clase, la atención prestada al profesor, la realización de los ejercicios propuestos y la asistencia habitual a clase.

Cada evaluación tendrá una recuperación, en la que entrará la materia no superada de la evaluación. Los alumnos que por cualquier motivo no pudieran asistir a un examen lo realizarán en la sesión de recuperación. En el caso de que la falta sea justificada únicamente realizará la parte correspondiente a la prueba que no pudo realizar.

Durante el curso se realizarán tres evaluaciones (Diciembre, Marzo y Junio), una prueba ordinaria final en Junio para los alumnos que no superen el módulo, donde tendrán que recuperar las evaluaciones que no tuvieron aprobadas.

En la prueba de septiembre entrará toda la materia del módulo, ya que no se guardarán las evaluaciones aprobadas.

La asistencia a clase es obligatoria. Por ello, para obtener una evaluación continuada es preciso tener menos de un 15% de faltas de asistencia (24 sesiones). Los alumnos que superen dicho porcentaje, tendrán que presentarse a la prueba ordinaria a celebrar en Junio, independientemente de la calificación que tengan en las evaluaciones. En aquellos casos en los que las faltas de asistencia superen dicho porcentaje, pero se alegue su justificación por motivos de enfermedad (mediante el informe médico correspondiente) o laborales (mediante el contrato de trabajo y el horario), el alumno podrá ser eximido de dicho criterio a juicio del profesor del módulo.

Los alumnos que hayan perdido el derecho a la evaluación continua tendrán derecho a presentarse a las convocatorias de Junio y Septiembre. Dicho examen final consistirá en una prueba preparada al efecto con cuestiones teóricas y supuestos prácticos.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

La puntuación se realizará sobre un máximo de 10 puntos, considerando aprobado a partir de 5 puntos. Cuando a lo largo de la evaluación se realice más de una prueba

escrita o trabajo, será preciso obtener un mínimo de 4 en cada una de las partes para que se pueda promediar con los puntos obtenidos en la otra parte.

La nota de evaluación se obtendrá ponderando las calificaciones obtenidas en los diversos controles y trabajos de la siguiente forma:

- **Exámenes 70%**
- **Trabajos 30%**
- En caso de no haber examen el trabajo contará un 100%.

Los trabajos están sujetos a los criterios fijados en el plan lingüístico.

Se aplicarán los criterios recogidos en el Proyecto Lingüístico del Centro:

- o **Ortografía:** En exámenes, presentaciones y trabajos: las faltas bajarán un 0,10 y las tildes un 0,05 en total se podrá bajar como máximo 2 puntos de la nota.
- o **Vocabulario:** Se evalúa junto con los contenidos y dentro de los criterios generales de evaluación.
- o **Presentación escrita:** En trabajos y cuadernos supondrá el 10% de la nota.

Cuando una evaluación sea aprobada en la recuperación, la nota de la misma será la obtenida en la recuperación.

La nota final será la media aritmética de las tres evaluaciones, pudiendo redondear los decimales resultantes de dicho cálculo al alza o a la baja en función a los aspectos referentes a la actitud mencionados anteriormente.

Nunca se hará media entre evaluaciones si una de ellas está suspendida con calificación inferior a 4.

En la prueba de Junio cada alumno que no haya perdido la evaluación continua recuperará las partes que tenga pendientes.

Los alumnos que no superen el módulo en la convocatoria de Junio no conservarán las partes aprobadas hasta entonces, debiendo cursar de nuevo todo el módulo para la convocatoria de Septiembre.

En la prueba ordinaria de Junio la calificación máxima otorgada será la obtenida en la misma.

Para los alumnos que hayan perdido la evaluación continua la prueba consistirá en un examen de toda la materia.

Cuando un alumno no haya alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los elementos calificados en la evaluación:

- Si se trata de examen teórico o práctico, se podrá recuperar en un examen que se realizará en Junio.

- Si se trata de la realización completa y corregida de las actividades planteadas en clase, se podrán presentar en la misma fecha en que se realice el examen final del módulo.

Para aquellos alumnos que hayan promocionado a segundo curso con este módulo pendiente, el Departamento establecerá un calendario oficial en la primera quincena de marzo (antes de la evaluación de promoción a FCT) para la realización de un examen teórico-práctico de contenidos del módulo.

Actividades de recuperación para alumnos con el módulo pendiente de curso/s anterior/es.

Los alumnos con el módulo pendiente de curso/s anterior/es tienen derecho, de acuerdo con la normativa vigente, a un examen final que tendrá lugar en el mes de marzo, y en el que se evaluará la adquisición de los resultados de aprendizaje relacionados con los contenidos básicos recogidos en la programación y conocidos por los alumnos.