

 I.E.S. Cinco Villas	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CURSO 2017/18	 ADG ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
CICLO:	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
MÓDULO PROFESIONAL:	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
PROFESORA:	ANA PLANAS BLASCO	

.CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

La evaluación será continua en cuanto está inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno/a. A lo largo del curso se establece:

Una evaluación inicial de los conocimientos de partida del alumnado y de sus características personales de forma que se puedan adaptar los aprendizajes a las diferencias individuales.

Evaluación continua de la evolución a lo largo del proceso enseñanza-aprendizaje que se desarrollará a lo largo de 3 evaluaciones.

Evaluación final de los resultados de todo el proceso de aprendizaje.

Establecidos en base a la estructura de contenidos de cada unidad de trabajo, al finalizar la misma el/la estudiante deberá ser capaz de realizar lo contemplado en los criterios de evaluación que se reflejan en cada una de ellas, dentro del apartado 2 de esta programación.

A lo largo del curso, la evaluación tendrá en cuenta los siguientes elementos:

-1- Realización completa y corregida de las prácticas de aula planteadas que deberán presentarse debidamente ordenadas.

Las prácticas de aula asociadas a uno o varios epígrafes del libro de texto, RECOMENDADO en el apartado 7 de esta programación, podrán ser recuperadas realizando una prueba escrita sobre dichos contenidos.

-2- Prueba escrita, teórico-práctica de los contenidos no trabajados en las prácticas de aula.

Los apartados 1 y 2 supondrán el 90% de la calificación.

-3- Actitud participativa y esfuerzo del alumno en clase (10% de la calificación).

La acumulación de un 15% de faltas y retrasos en el periodo de evaluación anulará la calificación correspondiente al punto 3 reseñado en los elementos evaluables.

Así mismo, se aplicará lo establecido por el Departamento:

1. **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.
2. **Vocabulario:** Se evalúa junto con los contenidos y dentro de los criterios generales de evaluación.
3. **Presentación escrita:** En trabajos y cuadernos supondrá el 10% de la nota.
4. **Presentación oral:** En el módulo de Proyecto Final de ADS2 supondrá el 15% de la nota.

Para determinar la calificación correspondiente a la evaluación final se tendrá en cuenta:

- a) – Si va a evaluación extraordinaria: nota inferior a 5.
- b) – Si en las tres evaluaciones intermedias tiene calificaciones de 5 o más: se calculará la media aritmética de las tres evaluaciones.

Cabe destacar que se perderá el derecho a la evaluación continua cuando falte el 15% del total de las horas asignadas al módulo: **24 horas**. De este porcentaje (15%) podrán quedar excluidas aquellas personas que cursen las enseñanzas de formación profesional y tengan que conciliar el

aprendizaje con la actividad laboral, circunstancia que deberá quedar convenientemente acreditada. (art. 7.4 Orden 26 de octubre de 2006).

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

- Identificar los tipos de empresas.
- Interpretar un organigrama funcional.
- Conocer el proceso de comunicación.
- Detectar las barreras de comunicación.
- Practicar las técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
- Identificar los soportes y canales de comunicación para elaborar y transmitir los documentos.
- Elaborar escritos profesionales aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.
- Utilizar las aplicaciones informáticas en la redacción de correspondencia comercial en la atención a clientes/usuarios.
- Redacción de cartas para resolver reclamaciones y quejas.
- Registrar correspondencia.
- Conocer las necesidades del consumidor y clasificarlas.
- Describir las funciones del departamento de atención al cliente en empresa y organizaciones.
- Valorar la importancia de la protección del consumidor, aplicando la normativa vigente.
- Confeccionar documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- Partiendo de casos reales, detectar, analizar, los conceptos básicos del marketing.
- Conocer las etapas del plan de marketing.
- Clasificar el mercado desde diferentes puntos de vista.
- Segmentación del mercado. Etapas y estrategias.

PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

En la primera semana del curso, se realizará en el aula un supuesto inicial, al objeto de comprobar el nivel de conocimientos adquiridos para el módulo de COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE. No tendrá ningún valor para las calificaciones.

En cada trimestre se realizarán:

- Prácticas de aula, numeradas correlativamente. Deberán ser entregadas puntualmente.
- Prueba escrita de los contenidos no trabajados en las prácticas de aula.
- Prueba escrita de los epígrafes correspondientes a las prácticas de aula no realizadas o no superadas a lo largo del trimestre.

Se valorará la asistencia a clase continuada, activa y positiva.

La información para la evaluación nos vendrá dada por diferentes fuentes:

- La observación de la participación cuando se llevan a cabo las actividades en el aula.
- El registro de los trabajos, ejercicios o apuntes ya sean individuales o en grupo.
- La resolución de cuestionarios o controles cuando se considere necesario para obtener información, tanto en el progreso como en la organización del propio proceso de enseñanza aprendizaje.
- Pruebas escritas sobre los bloques de contenidos especificados en la programación del módulo.

Se establecerá una prueba teórico-práctica, previa a la evaluación final, para poder recuperar partes del aprendizaje no superadas a lo largo del curso.

La evaluación final, en junio, calificará los resultados de todo el proceso de aprendizaje desarrollado a lo largo del curso.

La evaluación extraordinaria, en septiembre, se corresponderá con prueba escrita, teórico-práctica.