

	<p style="text-align: right;">I.E.S. Sidón</p> <p>Av. Azocarrem S/N 11170- Medina Sidonia(Cádiz) 11004039.edu@juntadeandalucia.es Tlf.: 956 41 89 02</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
EXTRACTO DE LA PROGRAMACIÓN 2018/19.
COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE.**

1. CONTENIDOS:

PRIMER TRIMESTRE

TEMAS	CONTENIDOS
1	LA EMPRESA Y SU ENTORNO
2	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.
3	LA COMUNICACIÓN ORAL.
4	LA COMUNICACIÓN ESCRITA.

SEGUNDO TRIMESTRE

TEMA	CONTENIDOS
5	SERVICIO DE CORREOS, CIRCULACIÓN INTERNA Y PAQUETERÍA.
6	LA RECEPCIÓN, ENVÍO Y REGISTRO DE LA CORRESPONDENCIA Y SU CLASIFICACIÓN.
7	ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN.
8	RECONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.

TERCER TRIMESTRE

TEMA	CONTENIDOS
9	RECONOCIMIENTO DE CONSULTA, QUEJAS Y RECLAMACIONES.
10	ATENCIÓN DE CONSULTA, QUEJAS Y RECLAMACIONES.
11	APLICACIONES DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
12	POTENCIACIÓN DE LA IMAGEN DE LA EMPRESA.

2. METODOLOGÍA:

El planteamiento didáctico definido para las sesiones de trabajo con los alumnos/as es el siguiente:

- Las clases se organizan en clases teóricas y clases prácticas.
- Al inicio de cada unidad se realizará una introducción del tema, de donde se obtendrá información de los conocimientos iniciales del alumnado.
- El profesor realizará una exposición oral de los contenidos teóricos correspondientes a la sesión de trabajo, utilizando el material que el profesor estime adecuado a los contenidos del tema acompañando ejemplos prácticos.
- En función de las características de la unidad didáctica se entregarán supuestos prácticos para su resolución en el aula.
Se trata de conseguir, en este caso, que el alumno participe en la elaboración del proceso que conduzca a su propia instrucción, creándose así el marco de referencia adecuado para la generación de la situación de aprendizaje significativo. (Metodología constructivista)
- Resolución y corrección en clase, por parte del profesor, de las cuestiones y ejercicios anteriormente planteados. El profesor evaluará la correcta asimilación de los contenidos teóricos, mediante la observación de las soluciones propuestas por los alumnos/as a las cuestiones planteadas.



 <p>JUNTA DE ANDALUCÍA</p>	<p style="text-align: right;">I.E.S. Sidón</p> <p>Av. Azocarrem S/N 11170- Medina Sidonia(Cádiz) 11004039.edu@juntadeandalucia.es Tlf.: 956 41 89 02</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

- Como complemento del punto anterior, el profesor resolverá las dudas teóricas y prácticas que puedan tener los alumnos/as, a nivel grupal y si fuese necesario a nivel individual. El profesor podrá tomar la decisión de retomar el contenido teórico de la sesión y la adopción de nuevos ejercicios específicos que permitan reforzar los conceptos y procedimientos más complejos para el alumno/a.
- Para afianzar la asimilación de conceptos y procedimientos, el profesor podrá proponer a los alumnos ejercicios, supuestos prácticos y trabajos que deberán ser realizados por ellos en casa.

3. EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN:

Los resultados del aprendizaje, son:

1. Selecciona técnicas de comunicación relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.
2. Transmite información de forma oral vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.
3. Transmite información escrita aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.
4. Archiva información en soporte papel e informático reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos
5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.
7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.
8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN:

La evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparta cada módulo profesional del ciclo formativo, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.

La evaluación será continua y se realizará por módulos profesionales, siendo necesario superar los conocimientos exigibles de cada evaluación para superar el módulo completo.

- Cada criterio se valorará de 1 a 10
- Un criterio se considera adquirido cuando la valoración sea igual o superior a 5.
- Los criterios mínimos deberán ser adquiridos para poder superar una unidad.
- La calificación de una unidad se obtiene mediante la suma de la calificación de todos los criterios (previamente ponderados), el resultado se multiplicará por 100 y se dividirá entre la ponderación de la unidad (suma de la ponderación de los criterios) para obtener una valoración de 1 a 10.
- Una unidad se considera superada si la calificación es igual o superior a 5, en caso contrario se considera que se deben recuperar todos los criterios de la misma.
- La calificación de la evaluación se obtiene mediante la suma de la calificación de todos los criterios de la evaluación (previamente ponderados), el resultado se multiplicará por 100 y se dividirá entre la ponderación de la evaluación (suma de la ponderación de los criterios de toda la evaluación) para obtener una valoración de 1 a 10.
- La calificación final se obtiene mediante la suma de la calificación de todos los criterios por su porcentaje o ponderación.
- El módulo se considera superado si la calificación obtenida en la evaluación final es igual o superior a 5 siempre que se hayan aprobado todas las unidades.

La aplicación de este proceso de evaluación a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional de este ciclo formativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 del Real Decreto 732/1995, de 5 de mayo, por el que se establecen los derechos y deberes de los alumnos y las normas



 <p>JUNTA DE ANDALUCÍA</p>	<p style="text-align: right;">I.E.S. Sidón</p> <p>Av. Azocarrem S/N 11170- Medina Sidonia(Cádiz) 11004039.edu@juntadeandalucia.es Tlf.: 956 41 89 02</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

de convivencia en los centros. Es por ello, que si el alumno tiene un 25% de faltas sin justificar perderá el derecho de la aplicación de esta evaluación, teniendo por tanto que concurrir a la evaluación final, al finalizar el curso en las que se le evaluará de toda la materia.

CALIFICACIÓN

Apartados valorables	Valor
<p>Trabajos de clase, tareas, asistencia a clase, actitud en clase con la profesora y con los compañeros. Este porcentaje sólo se sumará una vez aprobados los criterios de evaluación y resultados del aprendizaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de los ejercicios realizados por el alumno/a en el aula. • Cuaderno de clase del alumno y diario del profesor. • Observación de la presentación y limpieza de los trabajos. • Observación de la asistencia al Aula. • Observación de la actitud en el aula. • Interés hacia la asignatura, respeto hacia el profesor y sus compañeros, actitud positiva hacia el trabajo 	20%
<p>Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales expuestos en las unidades de didácticas. Se realizará una batería de preguntas con respuestas alternativas al finalizar cada Unidad Didáctica, así como un ejercicio de cuestiones a desarrollar al final de cada trimestre.</p>	80%