

PROGRAMACIÓN CORTA 2019/2020		DEPARTAMENTO: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
CICLO: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	NIVEL: SUPERIOR	CURSO: 1º	ASIGNATURA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (5 horas/semana)
TEMARIO		TEMPORIZACIÓN	
1ª EVALUACIÓN	Unidad 1: La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación.	4 semanas	
	Unidad 2: La comunicación presencial en la empresa.	4 semanas	
	Unidad 3: Comunicación telefónica y telemática: Las redes sociales.	5 semanas	
	Del 17 de septiembre al 20 de diciembre	TOTAL: 13 semanas	
2ª EVALUACIÓN	Unidad 4: Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial.	5 semanas	
	Unidad 5: Tratamiento y envío de información empresarial.	3 semanas	
	Unidad 6: Comunicación y atención comercial.	4 semanas	
	Del 8 de enero al 3 de abril	TOTAL: 12 semanas	
3ª EVALUACIÓN	Unidad 7: Gestión de conflictos y reclamaciones.	2 semanas	
	Unidad 8: Servicio posventa y fidelización de los clientes.	2 semanas	
	Unidad 9: Simulación	1 semana	
	Del 13 de abril al 26 de mayo	TOTAL: 5 semanas	
	El alumnado que no haya obtenido una evaluación positiva en los tres trimestres, es decir, que no haya superado el módulo, continuará con las clases de repaso y recuperación hasta la evaluación final.		
	Del 1 al 23 de junio		
	⇒ La temporalización podrá variar en función del proceso de aprendizaje de los alumnos.		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
- SEGÚN LA NORMATIVA VIGENTE:			
Criterios de evaluación: Recogidos en la Orden de 11 de marzo de 2013.			
- SEGÚN LO APROBADO POR EL CENTRO:			
Criterios de evaluación:			
1.- Prestar atención a las explicaciones y presta interés.			
2.- Participar en clase.			
3.- Respetar al grupo.			
4.- Seguir las orientaciones del profesor/a			
NOTAS:			
* Los criterios de evaluación están publicados en la página web del Instituto (www.ieselconvento.es)			
* El alumno/a será informado de los criterios de evaluación que serán evaluados en cada unidad didáctica, así como de su ponderación.			
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:			
Los instrumentos de evaluación habituales que voy a utilizar son:			
• Diario de Asistencia a Clase donde registro cada día las faltas de asistencia justificadas y sin justificar.			
• Registro de Criterios de Participación e Interés (representa el 10% de la calificación total de la evaluación) anotaciones realizadas por la profesora, durante el trimestre, en su cuaderno relativas a: atención prestada durante las explicaciones, participación en clase, interés mostrado y grado de seguimiento de las orientaciones			

indicadas por el profesor/a.

- **Registro de Actividades de Enseñanza- Aprendizaje** (representa el 10% de la calificación total de la evaluación) donde recojo, el día que se realice, cualquier actividad llevada a cabo durante el proceso. Tendré en cuenta si el alumno/a al realizar las actividades: se esfuerza, trabaja de forma individual o grupal, lleva al día las actividades propuestas, presenta limpieza, orden y claridad, atiende a las correcciones que se hagan después de revisar las actividades en clase.
- **Pruebas Objetivas**, (representa el 80% de la calificación total de la evaluación) en la evaluación voy a realizar diversas pruebas específicas, y más en concreto:
 - Realización de una prueba escrita por cada una o dos unidades didácticas que constará:
 - a) Una parte teórica que consiste en tipo test y preguntas cortas.
 - b) Y otra parte práctica que consiste en la redacción y/o elaboración y/o cumplimentación de documentos comerciales y mercantiles relacionados con la materia de cada unidad.

Los resultados de estos registros y pruebas las voy a anotar en la Ficha de Seguimiento de la Evaluación Individual de cada alumno/a incluida en el Cuaderno de la Profesora.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

La calificación de cada una de las evaluaciones vendrá determinada por los criterios que se desarrollan a continuación:

- **Pruebas Objetivas** **80 %**
 - ❖ Este porcentaje se aplica a la media obtenida de todas las pruebas realizadas durante todo el trimestre.
 - ❖ Se hace nota media de todos los exámenes que se han realizado en el trimestre siempre que se tenga una nota mínima de 5 en cada uno de ellos. En caso contrario, la evaluación queda pendiente/suspendida.
 - La parte teórica de las pruebas se calificarán de 0 a 5 puntos.
 - La parte práctica de las pruebas se calificarán de 0 a 5 puntos, sumándose ambas calificaciones para obtener así la nota de cada unidad didáctica.
 - Al final de cada prueba se incluirá un apartado donde se le indicarán al alumnado el valor de cada una de las preguntas.
 - Será necesario para aprobar el examen de cada unidad didáctica obtener una calificación igual o superior a 5 puntos.
 - Todo lo expuesto supondrá el 80% de la calificación de la evaluación.
- **Actividades** **10 %**

La nota final de Actividades de Enseñanza - Aprendizaje de la evaluación, se calcula aplicando el porcentaje asignado al resultado total de las apreciaciones obtenidas en la evaluación después de haber supervisado, analizado, corregido y anotado el trabajo diario del alumnado tanto de clase como de casa.
- **Participación e Interés** **10 %**

La nota de participación e interés del alumnado en la evaluación se calcula teniendo en cuenta todas las anotaciones realizadas por el profesorado, durante el trimestre, en su cuaderno relativas a: atención prestada durante las explicaciones, participación en clase, interés mostrado y grado de seguimiento de las orientaciones indicadas por el profesor/a.

Con respecto a la falta de asistencia no justificada documentalmente (médico u organismo público) se aplicará lo establecido en el **ROF DEL CENTRO**.

MATERIAL:

- Libro recomendado: Comunicación y Atención al Cliente de la editorial McGraw Hill.
- Diversos libros de texto como apoyo: paraninfo, editex, macmillan,...
- Apuntes y ejercicios elaborados por la profesora.
- Calculadora y demás material necesario para la resolución de ejercicios.
- Libros de legislación, Boja, etc.
- Aula de informática e Internet.

NOTA: Esta programación es abierta y flexible. Esto supone que admite modificaciones en aquellos momentos que se necesiten adecuar y adaptar las enseñanzas a las características del entorno socioeducativo del IES El Convento y al alumnado al que van dirigidas.