

PROGRAMACIÓN CORTA 2019/2020		DEPARTAMENTO: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
CICLO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	NIVEL: MEDIO	CURSO: TAG 1	ASIGNATURA: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (5 horas/semana)
TEMARIO		TEMPORIZACIÓN	
1ª EVALUACIÓN	Tema 1: Empresa y comunicación.	3 semanas	
	Tema 2: La comunicación presencial.	3 semanas	
1ª EVALUACIÓN	Tema 3: Comunicación telefónica.	3 semanas	
	Tema 4: Comunicaciones escritas.	4 semanas	
Del 17 de septiembre al 20 de diciembre		TOTAL: 13 semanas	
2ª EVALUACIÓN	Tema 5: El tratamiento de la correspondencia y paquetería.	4 semanas	
	Tema 6: Archivo y clasificación de documentos.	4 semanas	
2ª EVALUACIÓN	Tema 7: Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción.	4 semanas	
	Del 8 de enero al 3 de abril	TOTAL: 12 semanas	
3ª EVALUACIÓN	Tema 8: Atención de quejas y reclamaciones.	3 semanas	
	Tema 9: Potenciación de la imagen empresarial.	2 semanas	
Del 13 de abril al 26 de mayo		TOTAL: 5 semanas	
3ª EVALUACIÓN	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		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN:			
- SEGÚN LA NORMATIVA VIGENTE:			
Criterios de evaluación: Recogidos en la Orden de 21 de febrero de 2011.			
- 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 se utilizarán son los siguientes:			
<input type="checkbox"/> Diario de Asistencia a Clase donde se registrarán cada día las faltas de asistencia justificadas y sin justificar.			
<input type="checkbox"/> Registro de Criterios de Participación e Interés (representa el 10% de la calificación total de la evaluación). La profesora realizará anotaciones, 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.			
<input type="checkbox"/> Registro de Actividades de Enseñanza- Aprendizaje (representa el 10% de la calificación total de la evaluación) donde se recogerá, el día que se realice, cualquier actividad llevada a cabo durante el proceso. Se tendrá 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). En la evaluación se realizarán diversas pruebas específicas, en concreto:

- Realización de una prueba escrita por cada unidad didáctica que constará de:
 - a) Una parte teórica, que consistirá en una serie de preguntas breves, y,
 - b) Una parte práctica que consistirá en la redacción, 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 aplicará a la media obtenida de todas las pruebas realizadas durante el trimestre correspondiente.
- ❖ Se hace nota media de todos los exámenes que se han realizado en el trimestre siempre que se tenga una nota mínima de 4 puntos por examen. No obstante, dicha nota media deberá ser superior o igual a 5 puntos. En caso contrario, la evaluación queda pendiente/suspendida.
 - La parte teórica de las pruebas se calificará de 0 a 4 puntos. La parte práctica de las pruebas se calificará de 0 a 6 puntos, sumándose ambas calificaciones para obtener así la nota de cada unidad didáctica.
 - En cada prueba se indicará al alumnado el valor de cada una de las preguntas.

▣ **Actividades** **10 %**

- ❖ La nota final de Actividades de Enseñanza - Aprendizaje de la evaluación, se calculará 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.

▣ **Participación e Interés** **10 %**

- ❖ La nota de participación e interés del alumnado en la evaluación se calculará 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 la profesora.

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

MATERIAL:

- Diversos libros de texto como apoyo: mcgrawhill, editex, Macmillan, etc.
- 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 I.E.S. El Convento y al alumnado al que va dirigida.