

CICLO		CURSO	MÓDULO							PROFESOR																																												
GRADO MEDIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		1º	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE							FÁTIMA LARA CASTILLO																																												
PERIODO	DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS	EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN							RESULTADOS DE APRENDIZAJE																																													
1ª EVALUACIÓN	U.D.1: Empresa y comunicación. U.D.2: La comunicación Presencial. U.D.3: Comunicación telefónica.	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas específicas teóricas y prácticas (escritas y/u orales) sobre contenidos del módulo. • Realización tareas, trabajos, ejercicios “obligatorios”, etc. • La observación y el trabajo diario, puntualidad, motivación, interés, participación y comportamiento durante la clase. <p>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:</p> <p>Para obtener una calificación positiva en cada evaluación se debe haber obtenido una puntuación igual o superior a 5. La nota se corresponderá con una calificación de 0 a 10 puntos y se obtendrá de la forma siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R.A.1</th> <th>R.A.2</th> <th>R.A.3</th> <th>R.A.4</th> <th>R.A.5</th> <th>R.A.6</th> <th>R.A.7</th> <th>R.A.8</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º Evalu</td> <td>50%</td> <td>50%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2º Evalu</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>66%</td> <td>17%</td> <td>17%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>F. 1º/3º Ev</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>66%</td> <td>17%</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>Final 2º</td> <td>10%</td> <td>10%</td> <td>20%</td> <td>10%</td> <td>10%</td> <td>20%</td> <td>10%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN:</p> <p>Los alumnos que no superen positivamente el módulo tendrán una prueba de recuperación en mayo a la que irán con los trimestres suspensos y una prueba final que se realizará en junio cuando la Jefatura de Estudios así lo establezca, en la que el alumno irá con toda la materia del módulo.</p> <p>La calificación de las recuperaciones, tanto ordinarias como extraordinarias, nunca será superior a 5.</p>								R.A.1	R.A.2	R.A.3	R.A.4	R.A.5	R.A.6	R.A.7	R.A.8	1º Evalu	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2º Evalu	0%	0%	66%	17%	17%	0%	0%	0%	F. 1º/3º Ev	0%	0%	0%	0%	0%	66%	17%	17%	Final 2º	10%	10%	20%	10%	10%	20%	10%	10%	<p>RA 1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.</p> <p>RA 2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio-profesionales habituales en la empresa.</p> <p>RA 3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública</p> <p>RA 4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.</p> <p>RA 5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.</p> <p>RA 6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.</p> <p>RA 7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.</p> <p>RA 8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.</p>
	R.A.1	R.A.2	R.A.3	R.A.4	R.A.5	R.A.6	R.A.7	R.A.8																																														
1º Evalu	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%																																														
2º Evalu	0%	0%	66%	17%	17%	0%	0%	0%																																														
F. 1º/3º Ev	0%	0%	0%	0%	0%	66%	17%	17%																																														
Final 2º	10%	10%	20%	10%	10%	20%	10%	10%																																														
2ª EVALUACIÓN	U.D.4: Comunicaciones escritas. U.D.5: Tratamiento de la correspondencia y paquetería. U.D.6: Archivo y clasificación de documentos.																																																					
FINAL 1ª/3ª EVALUACIÓN	U.D.7: Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción. U.D.8: Atención de quejas y reclamaciones. U.D.9: Potenciación de la imagen empresarial. La distribución de contenidos es orientativa y su desarrollo deberá adaptarse al nivel de asimilación de conocimientos de los alumnos del grupo.																																																					

Nota: Para más información se recomienda consultar la programación didáctica del módulo