



CICLO		CURSO	MÓDULO	PROFESORA																
Administración y Finanzas		1º	Comunicación y atención al cliente	ELENA SÁNCHEZ ARANDA																
PERIODO	DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS	EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN		RESULTADOS DE APRENDIZAJE																
1ª EVALUACIÓN	U.D.1: La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación. U.D.2: La comunicación presencial en la empresa U.D.3: Comunicación telefónica y telemática: las redes sociales U.D.4: Documentos escritos al servicio de la comunicación.	<p><u>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Observación directa del trabajo del alumno: A través de ella se pueden evaluar comportamientos, actitudes, nivel de integración, ... Corrección de tareas: ejercicios, trabajos individuales, trabajos en equipo, trabajos de investigación...con los que se puede evaluar los contenidos, el planteamiento del trabajo, la utilización de la información proporcionada por el profesor, así como la organización de ideas y la claridad de expresión. Pruebas escritas: Para evaluar la adquisición de contenidos, razonamiento, comprensión y claridad de ideas, correcta expresión ortográfica, empleo de terminología y vocabulario adecuados. Se realizarán pruebas escritas, donde se llevará a cabo una prueba de los contenidos vistos en el aula. Las pruebas consistirán en: <ol style="list-style-type: none"> Cuestionarios de elección múltiple, en los cuáles el alumno/a debe elegir una respuesta entre varias posibles a la cuestión planteada. Cuestionarios de preguntas cortas y/o casos prácticos Del mismo modo, tendrá una importancia decisiva a la hora de evaluar el esfuerzo realizado por el alumno para superar el módulo. <p><u>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:</u></p> <p>Para obtener una calificación positiva en cada evaluación se debe haber obtenido una puntuación igual o superior a 5 en todos los resultados de aprendizaje.</p> <p>Para obtener la calificación de las evaluaciones parciales se procederá a sumar las calificaciones ponderadas de los resultados de aprendizaje alcanzados durante el trimestre. La calificación de los resultados de aprendizaje se obtendrá de la media ponderada de las calificaciones obtenidas en los criterios de evaluación asociados a los mismos.</p> <p>La nota final del módulo se obtendrá de la media ponderada de los Resultados de Aprendizaje:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Evaluación</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> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Final</td> <td>10%</td> <td>20%</td> <td>20%</td> <td>10%</td> <td>10%</td> <td>10%</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN:</u></p> <p>Se establecerán tiempos para la recuperación de cada evaluación. Los alumnos que no superen las recuperaciones se incorporarán al programa de recuperación del módulo para superar los RA no superados.</p>		Evaluación	R.A. 1	R.A. 2	R.A. 3	R.A. 4	R.A. 5	R.A. 6	R.A. 7	Final	10%	20%	20%	10%	10%	10%	20%	<p>R.A.1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.</p> <p>R.A.2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.</p> <p>R.A.3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.</p> <p>R.A.4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.</p> <p>R.A.5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.</p> <p>R.A.6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.</p> <p>R.A.7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.</p>
	Evaluación			R.A. 1	R.A. 2	R.A. 3	R.A. 4	R.A. 5	R.A. 6	R.A. 7										
Final	10%			20%	20%	10%	10%	10%	20%											
2ª EVALUACIÓN	U.D.5: Correspondencia comercial U.D. 6: Tratamiento, clasificación y archivo de la documentación empresarial U.D.7: Comunicación y atención comercial																			
3ª EVALUACIÓN	U.D.8: Gestión de conflictos y reclamaciones U.D.9: Servicio postventa y fidelización de los clientes U.D.10: Marketing y conocimiento del mercado 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

Fdo. El profesor

Enterado el Alumno

Alcaudete, octubre