

SEPARATA

PROGRAMACIÓN MÓDULO

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR ADMINISTRACION Y
FINANZAS

CURSO: 1º

CURSO: 2017-18

PROFESORA: BERTA PENALVA BLASCO

1. **CONTENIDOS Y UNIDADES DIDÁCTICAS.**

PRIMERA EVALUACIÓN

1. La organización y la comunicación en la empresa

1. La organización empresarial
2. Los departamentos en la empresa
3. Los organigramas
4. Las comunicaciones en la empresa

2. La comunicación oral en la empresa

1. Los principios de la comunicación oral
2. Los registros del habla. El lenguaje en la empresa
3. La comunicación no verbal
4. Las habilidades sociales en la empresa
5. El protocolo social empresarial

3. Las comunicaciones telefónicas

1. La comunicación telefónica
2. El lenguaje en las conversaciones telefónicas
3. Gestión de la atención telefónica
4. Medios de atención telefónica

5. La comunicación telemática en la empresa

1. Las comunicaciones telemáticas en la empresa
2. Las redes informáticas
3. Internet y el mundo empresarial
4. La Intranet y la Extranet en las empresas
5. El correo electrónico
6. Las comunicaciones mediante SMS
7. El fax

SEGUNDA EVALUACIÓN

4. La comunicación escrita en la empresa I

1. Características de la comunicación escrita
2. La comunicación escrita en la empresa
3. Abreviaturas y siglas
4. La carta comercial
5. Tipos de cartas comerciales

4. La comunicación escrita en la empresa II

1. Instancia
2. Oficio
3. Recurso
4. Acta
5. Aviso
6. comunicado régimen interior

5. El tratamiento de la información

1. La entrada de la correspondencia y paquetería
2. La distribución de la correspondencia y paquetería
3. Las empresas de reparto de correspondencia
4. La salida de la correspondencia y paquetería
5. La entrada y salida de faxes y correos electrónicos

6. Los archivos convencionales e informáticos

1. El archivo convencional: concepto y funciones
2. Clases de archivo
3. La organización y funcionamiento del archivo
4. Medios materiales de archivo
5. El archivo informático
6. Sistemas gestores de bases de datos
7. Seguridad y confidencialidad de los archivos

7. La clasificación y ordenación documental

1. La clasificación y ordenación de documentos
2. La ordenación alfabética
3. La ordenación numérica
4. La ordenación alfanumérica
5. La ordenación cronológica
6. La ordenación por materias
7. La ordenación geográfica

TERCERA EVALUACIÓN

8. La Ley de Protección de Datos

1. La Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal
2. El tratamiento de los datos de carácter personal
3. La Agencia Española de Protección de Datos y el Registro General de Protección de Datos
4. Derechos del titular de los datos
5. Medidas de seguridad y documento de seguridad

9. El marketing en la actividad empresarial

1. Concepto y contenido del marketing
2. Componentes del marketing
3. Comunicación y marketing
4. Marketing directo
5. La responsabilidad social corporativa

10. El cliente y la empresa

1. Concepto de cliente
2. El comportamiento del consumidor
3. Elementos de la atención al cliente
4. Tipos de clientes y formas de atenderlos
5. Fases de la atención presencial al cliente

11. La gestión del servicio al cliente

1. La calidad del servicio al cliente
2. La satisfacción del cliente
3. El departamento de atención al cliente
4. El consumidor y sus derechos

2. OBJETIVOS MÍNIMOS

1. Gestiona la documentación que genera el proceso de contratación, aplicando la normativa vigente.
2. Programa las tareas administrativas correspondientes a la modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo, aplicando la normativa vigente y cumplimentando la documentación aparejada.
3. Caracteriza las obligaciones administrativas del empresario con la Seguridad Social, tramitando la documentación y realizando los cálculos procedentes.

4. Confecciona los documentos derivados del proceso de retribución de recursos humanos y las obligaciones de pagos, aplicando la normativa vigente.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y PROMOCIÓN CON ESPECIAL REFERENCIA A LOS MÍNIMOS EXIGIBLES

A) INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

La calificación de los alumnos recogerá dos aspectos diferentes:

A) *Se realizará una o dos pruebas teórico-prácticas en cada evaluación, para comprobar el nivel de conocimientos y aptitudes del alumno. Se puntuará sobre diez, siendo necesario obtener un mínimo de cinco para superarlas.*

B) Realización de ejercicios prácticos en clase y en casa.

C) *Se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:*

- ✓ *Participación en las actividades, tanto individuales como en grupo.*
- ✓ *Calidad de los trabajos.*
- ✓ *Exactitud en la entrega de trabajos en la fecha indicada.*
- ✓ *Actitudes, comportamiento, responsabilidad, cooperación, imaginación y creatividad.*
- ✓ *Asistencia y puntualidad*

La evaluación es un componente básico en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Además, debe ser coherente con las características del Ciclo Formativo, con los objetivos planteados y con la metodología utilizada. También, debe ser formativa y ha de servir para fomentar la reflexión, orientar y analizar el proceso educativo, por ello la evaluación tendrá que ser:

- **Continua**, para observar el proceso de aprendizaje.
- **Integral**, para considerar tanto la adquisición de nuevos conceptos, como los procedimientos, las actitudes, las capacidades de relación y comunicación y el desarrollo autónomo de cada alumno.
- **Individualizada**, para que se ajuste al proceso de aprendizaje de cada alumno y no de los alumnos en general. La evaluación individualizada suministra información al propio alumno sobre sus progresos y lo que puede conseguir según sus posibilidades.
- **Orientadora**, porque debe ofrecer información permanente sobre la evolución del alumnado con respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje.

La evaluación del currículo programado pretende como objetivo principal la corrección de las desviaciones que se hubiesen producido durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Desde este punto de vista, cuando se evalúe se tendrán en cuenta los aspectos siguientes:

- La adecuación de los objetivos a las características del grupo.
- La consecución de las actividades programadas.

- La idoneidad de los procedimientos de evaluación utilizados.
- La adecuación de los criterios de calificación empleados.

Al finalizar cada Unidad Didáctica se controlará que las actividades y trabajos que debe realizar cada alumno o equipo de trabajo esté completo, ordenado y adecuadamente presentado. Se valorará positivamente la tarea bien hecha y el interés de los alumnos por aclarar las dudas, exponiendo correctamente sus dificultades.

De forma permanente se evaluará la actitud y el comportamiento en clase y se calificará positivamente a los alumnos que tomen iniciativas en relación con el desarrollo de los contenidos del módulo, que participen activamente en las tareas que se propongan y en los debates que se realicen.

Se realizarán pruebas o controles objetivos, con una doble finalidad: por un lado, evaluar el nivel de los conocimientos adquiridos y, por otro, inducir a los alumnos a exponer sus dudas, lo cual les permitirá interiorizar y relacionar los principales conceptos.

La profesora propondrá la realización de trabajos individuales y en grupo sobre temas de actualidad relacionados con los contenidos que se están desarrollando en clase, se valorará positivamente la calidad del contenido, la documentación aportada, la buena presentación, la aportación de ideas personales y la claridad y originalidad de las conclusiones.

C) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación de los alumnos recogerá dos aspectos diferentes:

CONVOCATORIA ORDINARIA:

Apartado A) 80% de la calificación final, se obtendrá de las calificaciones obtenidas en las fases elaboradas tanto a nivel individual como por el grupo, las actividades y las pruebas escritas de cada Unidad, siempre y cuando la nota individual de cada uno de ellos sea igual o superior a cinco. Es decir sólo se supera el módulo si previamente se han aprobado cada uno de las unidades en que se ha dividido éste módulo.

Los controles personales se enseñarán a los alumnos. Se evaluarán de 0 a 10 puntos, indicando en cada uno de ellos los errores cometidos y en su caso el motivo por el que no ha sido superado, estableciendo por lo tanto el plan de recuperación y la forma en que ésta se va a realizar.

La superación de cada una de las Unidades supondrá la superación con una nota superior a cinco de la fase integrada por:

- *El 60% de la nota del trabajo en grupo y trabajo individual. Teniendo en cuenta los aspectos de presentación de trabajos a nivel oral, grupal e individual con una valoración del 20% en cada uno de los aspectos hasta alcanzar el 60%*

- *El 40% de las pruebas individuales realizadas*

Si el bloque no ha sido superado se realizará la correspondiente recuperación.

Apartado B) 10% la conformará la asistencia regular a clase. Se entiende por regular cuando el alumno no tenga faltas acumuladas en cada bloque temático en un

porcentaje superior al 15 % de las clases dedicadas a él. Con un porcentaje superior el alumno perderá el derecho a la evaluación continua por lo que deberá superar el módulo a través de una evaluación extraordinaria (examen final) en junio. Se procederá del mismo modo cuando el profesor considere que las justificaciones a dichas inasistencias no sean satisfactorias como serían faltas por motivos de trabajo, vacaciones extras, otros estudios que esté realizando, etc.

El 10% porcentaje restante, se obtendrá básicamente de la actitud y aptitud personal. Es decir su dedicación al módulo, su capacidad de trabajo, su integración en el grupo de trabajo, la participación en clase, su creatividad en la presentación de sus trabajos etc.

- Si las faltas de asistencia no justificadas no superan el 15 %, la nota de evaluación no sumará este apartado proporción al número de faltas de asistencia.

Para obtener esta media ponderada el alumno ha de obtener en el apartado A) un mínimo de cinco, en caso contrario no se añadirá el apartado B) y el alumno tendrá que recuperar los contenidos no superados.

Se realizará una recuperación por cada evaluación, con calificaciones inferiores a cinco después de cada evaluación o inmediatamente antes de la evaluación final. Recogerá todos los contenidos y capacidades terminales que no hayan sido alcanzadas. La calificación de este ejercicio de recuperación no superará la nota de 6 puntos.

La calificación final será la media aritmética de las notas obtenidas en las pruebas de recuperación, siempre que todas tengan una nota igual o superior a cinco, en caso contrario el alumno no aprobará el módulo.

TRABAJOS INDIVIDUALES Y EN GRUPO:

Con la realización de trabajos se intenta promover un intercambio de valores entre el docente y los alumnos desde el módulo de Recursos Humanos que trata de resaltar en sus alumnos los valores de respeto mutuo, la confianza, la responsabilidad, el compromiso, la veracidad y la honestidad, tanto en el campo social, laboral y académica, promoviendo así la integridad personal y las buenas prácticas en la enseñanza, el aprendizaje y la evaluación. De esta forma se tendrán en cuenta los siguientes aspectos a la hora de calificar un trabajo:

- ✓ Si durante la supervisión o entrega la versión final del trabajo del alumno, la profesora descubre que el alumno ha incorporado un plagio o copia de otro trabajo se le calificará con un 1 (uno) a los dos compañeros. Repartiendo la nota entre los dos a partes iguales.
- ✓ En este caso ambos deberán realizar un nuevo trabajo sin cambio de entrega de fechas de dichos trabajos.

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

Se aplicará la normativa vigente a este respecto: ORDEN 79/2010, de 27 de agosto, de la Conselleria de Educació:

Artículo 5:

b) Evaluación extraordinaria es aquella que se realiza con posterioridad al desarrollo de las actividades de los módulos profesionales, y en todo caso con posterioridad a una evaluación ordinaria del mismo carácter, aunque sea en un curso académico posterior.

Artículo 6:

2.1.4. Una sesión de evaluación final extraordinaria, con posterioridad a la realización de las actividades y/o pruebas de recuperación correspondientes y antes del inicio de las actividades lectivas del curso siguiente.

Para que un alumno/a pueda superar positivamente la convocatoria extraordinaria deberá:

- ***Es condición imprescindible para poder realizar la prueba objetiva de la convocatoria extraordinaria que los alumnos presenten los ejercicios prácticos realizados durante el curso académico en los impresos correspondientes debidamente ordenados, resueltos correctamente y en la fecha indicada.***
- a. *Superar la prueba objetiva, cuyo contenido será la materia impartida durante el curso académico, al menos con una nota de cuatro puntos.*
- b. *La nota obtenida por el alumno en la convocatoria extraordinaria estará formada por un 10% por los ejercicios presentados y un 90% por la nota obtenida en la prueba objetiva.*

PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES NO SUPERADOS EN LA EVALUACIÓN FINAL EXTRAORDINARIA DE PRIMER CURSO.

1º Los alumnos que estén matriculados en segundo curso con el módulo de CAC pendiente de 1º, deberán asistir a las clases de modulo de 1º y realizar todos los ejercicios de las unidades impartidas que posteriormente se corregirán en clase, también debe tratar de comprender, sistematizar y adquirir cada uno de los conceptos esenciales objetivo de esta materia que no han sido superados. En este caso, para evaluar al alumno se harán las pruebas objetivas que se detalla en la programación del módulo y se evaluarán con los mismos criterios que a los alumnos matriculados en primer curso. Realizando por parte de la profesora un seguimiento pormenorizado de la evolución del alumno.

2º En caso de no asistir regularmente a las clases de primero por incompatibilidad con los módulos de segundo, para recuperar con éxito esta asignatura, el alumno debe tratar de comprender, sistematizar y adquirir cada uno de los conceptos esenciales objetivo de esta materia que no han sido superados. En consecuencia, y para garantizar la adecuada recuperación, se requiere que, además de superar la correspondiente prueba objetiva, presente

antes del examen extraordinario un cuaderno en el que figuren convenientemente sistematizados y esquematizados dichos conceptos y planteados y resueltos los ejercicios prácticos que se hayan ido haciendo y corrigiendo durante el curso. La adecuada presentación de este cuaderno supondrá un 20% de la calificación de la prueba extraordinaria, siempre que en el examen haya obtenido una calificación mínima de 5 sobre 10.

La prueba objetiva consistirá en una batería de preguntas y ejercicios relacionados con las unidades didácticas de esta programación.

CONSIDERACIÓN Y VALORACIÓN DE LAS FALTAS DE ASISTENCIA

En este aspecto se aplicará lo que establece la RESOLUCIÓN de 11 de julio de 2013, de la Dirección General de Centros y Personal Docente, Dirección General de Innovación, Ordenación y Política Lingüística y de la Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial, por la que se dictan instrucciones sobre ordenación académica y de organización de la actividad docente a los centros de la Comunidad Valenciana que durante el curso 2017-2018 (DOCV 19.07.13) impartan Ciclos Formativos de Formación Profesional.

D) ACTIVIDADES DE REFUERZO Y AMPLIACIÓN

En cada unidad didáctica hay programadas actividades de refuerzo y de ampliación de los conocimientos.

E) EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE:

La valoración del proceso de enseñanza aprendizaje así como de sus resultados se realizará mediante distintos procedimientos:

1. Cuestionarios para el alumno al final de cada unidad didáctica en que se indague:

- a propósito de la capacidad motivadora de los materiales utilizados,
- las dificultades encontradas
- La pertinencia a juicio del alumno de los contenidos adquiridos
- la adecuación de los procedimientos para la consecución de los objetivos de contenido
- Sugerencias, críticas y posibles mejoras.

2. Breves coloquios con el grupo-clase en que se trate de obtener conclusiones a propósito de los cinco aspectos mencionados en el punto anterior.

3. Reflexión por parte del profesor valorando la profundidad y alcance de los conceptos adquiridos por los alumnos partiendo de la referencia aportada por la evaluación inicial; para ello se deberán tener en consideración todas las variables del proceso de enseñanza-aprendizaje: contexto del aula clase, funcionamiento del grupo, modelos de liderazgo

establecidos en el mismo, motivación inicial de los alumnos, peculiaridades concretas en cuanto a edad, sexo, procedencia y nivel de formación, etc.