

# EXTRACTO PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA MÓDULO PROFESIONAL COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

PROFESORA: INMACULADA GUILLAMÓN YEPES

CFGM GESTIÓN ADMINISTRATIVA. CURSO 1º 2020-2021

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### CONOCIMIENTOS Y APRENDIZAJES NECESARIOS PARA QUE EL ALUMNADO ALCANCE UNA EVALUACIÓN POSITIVA AL FINAL DEL CURSO

Basándose en los criterios de evaluación establecidos en el RD 1631/2009, las capacidades mínimas necesarias que debería adquirir el alumno para obtener calificación positiva son las siguientes:

#### Relacionados con el resultado de aprendizaje 1:

- Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.
- Se ha distinguido entre comunicación e información.
- Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.
- Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.
- Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.
- Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.
- Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.
- Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.
- Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.

#### Relacionados con el resultado de aprendizaje 2.

- Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.
- Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.
- Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.

- Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.
- Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
- Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.
- Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
- Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.

### **Relacionados con el resultado de aprendizaje 3.**

- Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.
- Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares
- Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.
- Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.
- Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.
- Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.
- Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.
- Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.
- Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
- Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

### **Relacionados con el resultado de aprendizaje 4.**

- Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.
- Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.

- Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.
- Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones
- Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
- Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.
- Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).
- Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.
- Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
- Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

#### **Relacionados con el resultado de aprendizaje 5.**

- Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
- Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.
- Se ha identificado el comportamiento del cliente.
- Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.
- Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.

#### **Relacionados con el resultado de aprendizaje 6.**

- Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.
- Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.

- Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.
- Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.
- Se ha identificado la normativa en materia de consumo.
- Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

#### **Relacionados con el resultado de aprendizaje 7.**

- a. Se ha identificado el concepto de marketing.
- b. Se han reconocido las funciones principales del marketing.
- c. Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.
- d. Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.
- e. Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.
- f. Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.
- g. Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.

#### **Relacionados con el resultado de aprendizaje 8.**

- a. Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.
- b. Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
- c. Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- d. Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- e. Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.
- f. Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.
- g. Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.
- h. Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.
- i. Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.
- j. Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.

**PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN A APLICAR, TANTO EN EL PROCESO ORDINARIO, COMO EN LA**

## **PRUEBA EXTRADORDINARIA DE JUNIO Y EN LA EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA PREVISTA PARA ALUMNOS QUE HAYAN PERDIDO SU DERECHO A EVALUACIÓN CONTINUA.**

### **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

Respecto a los criterios de calificación, dado el carácter básicamente procedimental del módulo, la calificación de los alumnos se llevará a cabo de la siguiente manera:

- Actitudes y valores, participación: 10 %
- Trabajo diario (en casa y en clase, individual y/o grupal): 20 %
- Pruebas teórico-prácticas (exámenes escritos): 70 %

La calificación en cada una de las evaluaciones se obtendrá por la media ponderada de las calificaciones obtenidas en la observación directa las actitudes (10%), del trabajo diario (20 %) y de las pruebas teórico-prácticas (70%) realizadas en el periodo de tiempo comprendido por las mismas. Se podrá realizar la media con otros exámenes dentro de la propia evaluación siempre que se obtenga una nota igual o superior a 4.

Para poder realizar la media de cada evaluación se deberá sacar un mínimo de 5 sobre 10 en las pruebas teórico-prácticas.

La calificación final de la materia será la media aritmética de las tres calificaciones realizadas siempre que en todas ellas se alcance, al menos, el suficiente (5 puntos sobre 10).

### Observaciones con respecto a los criterios de evaluación

- Para la aplicación de los criterios de calificación arriba expuestos es imprescindible cumplir con los siguientes requisitos (no cumplir con alguno de los requisitos abajo expuestos, supondrá una calificación de insuficiente en el módulo):

1. Asistencia a clase (no haber perdido el derecho a evaluación continua). La calificación de este apartado será 0 cuando se haya superado el 30% de faltas de asistencia durante el trimestre (sean justificadas o no).

Se perderá el derecho a la evaluación continua cuando el alumno/a haya superado el 30% de faltas de asistencia, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Régimen Interior del centro y Proyecto Curricular del Ciclo Formativo. Se procederá en este caso como se indica en el apartado “EVALUACION EXTRAORDINARIA PARA ALUMNOS QUE NO SEA POSIBLE APLICAR LA EVALUACIÓN CONTINUA”

2. Superar las pruebas Objetivas. En el caso de hacer varias pruebas en una Unidad se realizará la media aritmética siempre y cuando la calificación de cada una de ellas sea igual o superior a 4.

Se considera superada una prueba cuando se obtiene una nota igual o superior a 5 (sobre 10).

3. Entregar correctamente realizadas y en el plazo indicado para cada una de ellas, las prácticas en el aula y ejercicios o trabajos propuestos. (Se valorará además de la corrección en la resolución, la limpieza y presentación).

Observaciones en cuanto a los exámenes a realizar en el curso:

- Faltas de asistencia a los exámenes o pruebas: Como norma general no se repetirá ningún examen o prueba. No obstante, pueden contemplarse dos casos:

- \* Alumnos que no asisten y presentan justificante válido (a criterio del profesor) de la falta; en este caso, el profesor (de acuerdo con su propio criterio en atención al contenido de la prueba) podrá optar por una de estas opciones: evaluarle con el resto de las notas, convocarle a otro examen, proponerle una actividad alternativa o dejar pendiente solamente esa parte (la correspondiente a esa prueba) para realizar en las pruebas de recuperación.

- \* Si el alumno no asiste y no presenta justificante válido de la falta, se considera que no se ha presentado voluntariamente al examen, lo que implica el suspenso en dicho examen o prueba.

### **PROCESO DE RECUPERACIÓN**

En relación con las recuperaciones, cuando un alumno no supere la evaluación por no alcanzar los mínimos exigibles, tendrá derecho a una prueba recuperación posterior, previa realización de actividades de recuperación y repaso, que en su caso, proponga el profesor; y que podrán consistir en:

- Realización de cuestionarios (test o cuestiones breves), o realización pruebas teórico-prácticas (exámenes escritos)
- Volver a realizar los ejercicios y prácticas administrativas anteriormente planteadas.
- Realizar ejercicios y prácticas administrativas nuevas.
- Rehacer las actividades de prácticas administrativas informatizadas.

Además, a final de curso en junio, habrá una prueba final de recuperación, para los alumnos que hayan suspendido la última evaluación. En dicha prueba final los alumnos se examinarán de toda la materia del módulo.

### **EVALUACION EXTRAORDINARIA**

Para aquellos alumnos que no hayan obtenido una calificación positiva en junio, se le realizará una evaluación extraordinaria en septiembre con todo el temario impartido.

Además, se le facilitará al alumno un informe o ficha de recuperación donde se le indica los contenidos a recuperar, las actividades a realizar las cuales serán entregadas y evaluadas por el profesor, así como las características del examen a realizar en septiembre.

Este examen será una prueba de mínimos cuyo contenido consistirá en la realización de ejercicios teórico-prácticos. Para poder realizar esta prueba será condición indispensable haber entregado los trabajos, que en su caso, puedan haberse solicitado.

Los criterios de calificación de esta evaluación serán:

- Los trabajos entregados con un 20%
- El examen con un 80%

### **EVALUACION PARA ALUMNOS QUE NO SEA POSIBLE APLICAR LA EVALUACIÓN CONTINUA**

Para los alumnos que tengan un número de faltas superior al 30 % y hayan perdido el derecho a la evaluación continua se procederá a hacerle una evaluación extraordinaria en junio.

Al alumno se le pondrá en conocimiento que se encuentra en esta situación mediante un informe en el que además se le informa de los procedimientos de esta evaluación extraordinaria indicándole los contenidos a evaluar, las actividades a realizar, las cuales serán entregadas para ser evaluadas por el profesor, así como las características del examen a realizar.

Este examen será una prueba de mínimos cuyo contenido consistirá en la realización de ejercicios teórico prácticos. Para poder realizar esta prueba será condición indispensable haber entregado los trabajos, que, en su caso, se hayan solicitado.

Los criterios de calificación de esta evaluación serán:

- Los trabajos entregados con un 20%
- El examen con un 80%

### **ANEXO I: ADAPTACIONES COVID-19**

Durante el presente curso 2020-2021 y ante la situación especial generada por la COVID-19, las administraciones educativas han establecido posibles escenarios que pueden suceder. Un primer escenario que se lleve a cabo la actividad educativa de manera presencial, en un segundo que con motivo de la evolución de la pandemia se tenga que recurrir a la semipresencialidad y en un tercer escenario que, como consecuencia del aumento de casos o rebrote de la enfermedad se produzca un confinamiento se optará por la enseñanza a distancia. Por otra parte, se han llevado a cabo una serie de recomendaciones y directrices por parte del Centro educativo como medida preventiva e higiénica para paliar los efectos de un posible rebrote.

Teniendo en cuenta los diferentes apartados de la Programación Didáctica, se han realizado las adaptaciones correspondientes a las posibles situaciones que pueden acontecer a lo largo del curso.

Trataremos de demostrar a los alumnos la importancia de trabajar en sociedad con el objetivo de vencer la situación que estamos viviendo, de esta manera trabajamos las competencias social y cívica entre otras en la que destacamos la digital.

Los espacios quedan condicionados por la presente situación por lo que se han llevado a cabo medidas de distanciamiento social, mesas separadas y no se realizarán agrupaciones.

Asimismo, los materiales no se compartirán a la vez que se garantizará la seguridad sin llegado el caso se comparte algún libro o material didáctico poniendo en cuarentena dicho material.

Por lo que, el trabajo del alumno será realizado de manera individual, limitando sus interacciones así como el trabajo cooperativo o colaborativo, debiendo cada alumno trabajar con su propio material.

Se optará por utilizar metodologías didácticas propicias para la situación que estamos viviendo, como pueden ser visionado de vídeos previos a la asistencia a clase (Flipperclassroom), trabajos a través del aula virtual (moddle), correo electrónico, etc. A la vez que se utilizará la gamificación con Kahoot, Genially, entre otros.

Las fechas previstas para la aplicación de los instrumentos de evaluación serán respetadas. Quienes no comparezcan a alguna de las pruebas escritas, o no entreguen sus actividades en el plazo señalado, no podrán ser evaluados posteriormente de las mismas, debiendo recuperar del modo previsto en la presente programación, salvo causa de fuerza mayor, debidamente justificada.

Asimismo, la metodología prevista como los instrumentos de evaluación así como las actividades diseñadas y criterios de calificación fijada en la programación, podrán impartirse en las diferentes modalidades de presencialidad, semipresencialidad y a distancia, garantizando el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Conforme a la modalidad semipresencial establecida para los estudios de Formación Profesional y el régimen de alternancia, los alumnos han sido divididos en dos grupos, los cuales asistirán a clase de forma rotatoria. Por lo que, a los que asistan a clase se les explicarán los contenidos de la U.T. que se esté tratando, se corregirán las actividades pendientes y resolverán las dudas que hayan podido surgir mientras que, a los que no asistan, realizarán las actividades que les indique el profesor a través de las herramientas o TIC, correo electrónico, aula virtual (moddle) así como las herramientas facilitadas por Gooogle, classroom u otras como google meet.

La presente Programación Didáctica está abierta a posibles modificaciones en la normativa que pueda entrar en vigor a lo largo del presente curso.