

CFGS	
MÓDULO	Comunicación y atención al cliente
PROFESOR/A	Enrique Fernández Fernández

1. CONTENIDOS PROPIOS DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS.

UNIDAD DIDÁCTICA	CONTENIDOS
UD1	○ La empresa como organización
UD2	○ La comunicación oral
UD3	○ La comunicación escrita
UD4	○ Tratamiento, clasificación y archivo de la documentación empresarial.
UD5	○ Comunicación y atención comercial. Gestión de conflictos y reclamaciones
UD6	○ El servicio postventa. La protección del consumidor
UD7	○ Formación en la empresa

2. SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS.

UNIDADES DIDÁCTICAS	HORAS	TRIMESTRE
UD1 La empresa como organización	15	1ª
UD2 La comunicación oral	40	
UD3 La comunicación escrita	30	
UD4 Tratamiento, clasificación y archivo de la documentación empresarial.	20	2ª
UD5 Comunicación y atención comercial. Gestión de conflictos y reclamaciones	25	
UD6 El servicio postventa. La protección del consumidor	18	3ª
UD7 Formación en empresa	8 h/día	
Total	148	1ª, 2ª y 3ª

3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

PONDERACIÓN DE LOS RA PARA EL CÁLCULO DE LA NOTA MEDIA						
RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7
7%	28%	19%	14%	12%	10%	10%
PONDERACIÓN DE LOS RA QUE SE CURSARÁN EN LA EMPRESA						
RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7
0,7%	5,6%	3,8%	2,8%	4,8%	2%	2%

La parte de los RA del módulo que los alumnos realizarán durante la EFE (en la empresa, no se imparte en el aula) **equivale al 20% de la nota final del módulo.**

La Participación Activa en el aula tendrá un peso del 5% en la nota de la unidad de trabajo, del cual llevará registro el profesor en su cuaderno de clase y se valorará lo siguiente:

- Participación voluntaria
- Intervenciones claras y pertinentes.
- Escucha y respeta turnos.
- Colabora en equipo y/o con los compañeros/as.
- Prepara las clases.

La resolución de ejercicios y casos prácticos propuestos se valora en un **15%**, **calificándose de 0 a 10** cada una de las actividades propuestas para el alumnado. Dichas actividades serán realizadas por los alumnos en el aula y serán calificadas como nota de aula.

Se considerarán mínimos necesarios:

- **La asistencia a clase:** El ciclo formativo está dentro de la enseñanza presencial establecida por la Consejería de Educación del Principado de Asturias, por tanto, es fundamental que el alumno asista a clase para adquirir los conocimientos necesarios que le permitan alcanzar los Resultados de Aprendizaje, definidos en el módulo y que después deberá aplicar en la empresa. Como consta en la Concreción Curricular del ciclo, se asume, que no se puede aplicar la evaluación continua cuando el alumno/a tenga más del 15% de los instrumentos de evaluación de cada RA sin realizar.
- **La participación activa en clase:** el alumno en todo momento tiene que ser una parte activa del proceso de enseñanza y aprendizaje, aportando ideas y sintiéndose protagonista de este proceso. El profesor deberá fomentar la participación activa en el aula, para ofrecer a los estudiantes una educación de calidad.
- **El respeto a la actividad discente de los demás:** Es condición necesaria para satisfacer los mínimos que la actitud de cada alumno, en el transcurso de todas las actividades que configuren la programación, no suponga un inconveniente para el normal desarrollo de la actividad discente de los demás.
- **El respeto a las instalaciones y medios:** Es contenido actitudinal mínimo el respeto hacia todos los medios e instalaciones del centro que sean utilizados en el desarrollo de la programación.

En cuanto a las pruebas escritas tendrán un valor del 80% de los RA de aprendizaje correspondientes.

Se trata de evaluar según los casos:

- El grado de conocimiento de los contenidos, conceptos, trámites, documentos y operaciones, ya sea través de preguntas cortas o de tipo test. En el caso de preguntas tipo test, aquellas preguntas mal contestadas restarán puntos.
- La comprensión y análisis de textos y normas y su interpretación y aplicación a casos concretos que puedan darse en situaciones reales.
- La capacidad de razonamiento, así como la iniciativa y creatividad en la resolución de problemas.
- La claridad y corrección en la explicación de conceptos.
- El orden y la limpieza.
- La realización correcta de supuestos prácticos, adaptados a la normativa vigente en cada momento.

La calificación correspondiente a las evaluaciones se calculará haciendo la media ponderada de las calificaciones obtenidas en cada RA (se valorarán de 1 a 10) desarrolladas y evaluadas durante la misma, siempre y cuando cada RA este calificada con un mínimo de 5. En caso de no estar todos los RA que configuran las unidades de trabajo calificados positivamente, el alumno llevara una calificación de suspenso.

En cuanto a la calificación de la formación en la empresa, y según se establece en la concreción curricular del ciclo, el alumno/a será evaluado por el tutor de la empresa al final de las prácticas formativas, con la calificación de APTO o NO APTO, en el primer caso se le otorgará una puntuación de 10 y en el segundo caso se le otorgará una calificación de 0. El alumno/a puede tener notas intermedias en función de las observaciones que le haya puesto el tutor de la empresa en el documento de evaluación de la formación.

Las unidades que, por cualquier circunstancia excepcional, no puedan ser desarrolladas distribuirán su peso entre las restantes, de forma proporcional al peso de cada una.

4. SISTEMA EXTRAORDINARIO DE EVALUACIÓN.

El alumnado que en evaluación final tenga este módulo profesional pendiente y, por lo tanto, sea propuesto a convocatoria extraordinaria, recibirá un plan de recuperación.

El programa de recuperación versará sobre los Resultados de aprendizaje que el alumno/a no haya superado en la evaluación ordinaria y sobre los aprendizajes mínimos exigibles para obtener una evaluación positiva. Las actividades incluidas en el programa de recuperación tendrán como finalidad adquirir los conocimientos necesarios para recuperar los Resultados de Aprendizaje calificados negativamente y facilitar la adquisición de contenidos. **El seguimiento será en el aula, ya que el alumnado recibirá atención directa.**

Las actividades de recuperación de los módulos no superados en evaluación ordinaria se realizarán desde la finalización de las actividades lectivas de primer curso, hasta la fecha de la evaluación final extraordinaria de junio, con docencia directa por parte del profesor del módulo no superado, diseñándose el correspondiente programa de recuperación individualizado por los RA no superados, tal y como se indicó

anteriormente.

El objetivo del programa individualizado de recuperación es la preparación de los Resultados de Aprendizaje pendientes de superar que tiene cada alumno. Por ello, se plantearán unas actividades que les ayuden a dicha preparación, para que puedan plantear sus dudas en las horas de docencia presencial. Las actividades podrán ser nuevas o bien las realizadas en el curso: bien repetir las que no se hubiesen realizado adecuadamente, bien completar las actividades que no se hubiesen realizado. **Las actividades no serán objeto de evaluación, teniendo un carácter meramente preparatorio, de forma que la prueba final supondrá el 100% de la nota.**

La estructura de la prueba escrita extraordinaria se basará en *los criterios de evaluación mínimos*. La prueba escrita consistirá en una parte teórica de preguntas tipo test (donde las preguntas mal contestadas restarán puntos) o cuestiones cortas y/o uno o varios supuestos prácticos.