

| CICLO                             |  | CURSO   | MÓDULO   | PROFESORES y GRUPO   |
|-----------------------------------|--|---|--|--|
| MEDIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA   |  | 1º  | COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE | Alejandra Nogueras Brías 1ºA<br>Alejandra Nogueras Brías 1ºB   |
| PERIODO                           | DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS   | EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN   |  | PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN   |
| 1ª EVALUACIÓN                     | Tema 1: La comunicación empresarial.<br>Tema 2: La comunicación presencial<br>Tema 3: La comunicación telefónica.  | <p align="center"><b><u>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:</u></b></p> <p>a) Pruebas escritas u orales sobre contenidos del módulo.<br/>b) Realización de ejercicios "obligatorios".<br/>c) La actitud y el trabajo diario, la asistencia, puntualidad, motivación, interés, participación y comportamiento durante la clase.</p> <p align="center"><b><u>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:</u></b></p> <p>La nota de la evaluación se corresponderá con una <b>calificación de 0 a 10 puntos</b> y se obtendrá de la suma de la puntuación obtenida en los apartados anteriores de la forma siguiente:</p> <p><b>A. 80% de la media</b> (siempre que se obtenga una puntuación <b>igual o superior a 4,5</b> en cada prueba) de las puntuaciones obtenidas en las pruebas del <b>instrumento de evaluación a)</b>. En los exámenes escritos se restará 0'1 punto por cada falta de ortografía, hasta un máximo de 0'5 puntos.</p> <p><b>B. De 0 a 1,5 puntos.</b> Puntuación que se obtendrá en el <b>instrumento de evaluación b)</b>.</p> <p><b>C. De 0 a 0,5 puntos.</b> Puntuación que se obtendrá en el <b>instrumento de evaluación c)</b>.</p> <p>Nota de Evaluación = A + B + C</p> <p>El curso consta de 3 evaluaciones y para ser considerado apto se deben superar las tres con una <b>nota igual o superior a 5.</b></p> |  | <p align="center"><b><u>PRUEBAS ESCRITAS Y ORALES</u></b></p> <p>Los alumnos <b>que no superen</b> positivamente el módulo tendrán una <b>prueba</b> de recuperación <b>en mayo</b> a la que irán con los trimestres suspensos y una <b>prueba final</b> que se realizará <b>en junio</b> cuando la Jefatura de Estudios así lo establezca, en la que el alumno irá con <b>toda la materia del módulo.</b></p> <p align="center"><b><u>CALIFICACIÓN DE LAS RECUPERACIONES</u></b></p> <p>La calificación de las recuperaciones, tanto ordinarias como extraordinarias, <b>nunca será superior a 5.</b></p> <p>-----<br/>Si el número de faltas de asistencia <b>injustificadas supera el 15%</b> a lo largo del curso, se perderá el derecho a la evaluación continua en ese curso, <b>se ignorarán las calificaciones obtenidas en las diferentes evaluaciones, y tendrá que hacer un examen de toda la materia a fin de curso.</b></p> |
| 2ª EVALUACIÓN                     | Tema 4: Las comunicaciones escritas.<br>Tema 5: Tratamiento de la correspondencia y paquetería.<br>Tema 6: Archivo y clasificación de documentos.  |   |  |  |
| 3ª EVALUACIÓN                     | Tema 7: Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción.<br>Tema 8: Atención de quejas y reclamaciones.<br>Tema 9: Potenciación de la imagen empresarial.<br><br>La distribución de contenidos es orientativa y su desarrollo deberá adaptarse al nivel de asimilación de conocimientos de los alumnos del grupo. |   |  |  |
| <b>LIBRO DE TEXTO RECOMENDADO</b> |  | Apuntes del profesor, Libro Comunicación empresarial y atención al cliente, editorial McGraw Hill   |  |  |

**MATERIAL RECOMENDADO**

Pen-drive, bloc de notas, bolígrafo.

Fdo. El profesor

Enterado el Alumno

Granada    Noviembre 2018

