

PROGRAMACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE, 1ER. TRIMESTRE Y AUDITORÍA 2º TRIMESTRE

CURSO 2011-2012

PROFESORA: LOURDES ENGUIX

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

La evaluación ha de ser coherente con las características del ciclo formativo y con los objetivos. Además ha de ser formativa, ha de servir para fomentar la reflexión y para orientar.

Por tanto, en un proceso de evaluación, ésta tendrá que ser:

- continua
- integral
- individualizada
- orientadora

Desde este punto de vista cuando se evalúe se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- adecuación de los objetivos a las características de cada grupo.
- marcha de las actividades programadas.
- idoneidad de los productos de evaluación utilizados.
- adecuación de los criterios de calificación.

No sólo debe evaluarse los contenidos, sino también las destrezas desarrolladas, el empleo de técnicas de trabajo. La capacidad de investigación, la metodología utilizada, las realizaciones, etc.....

El proceso de la evaluación del módulo podría resumirse en los siguientes puntos:

- Al desarrollar cada unidad se van evaluando, mediante los diferentes procedimientos descritos, los aspectos que se consideren convenientes sobre los logros que los alumnos van realizando en su proceso de aprendizaje. Cuando en una unidad se hayan evaluado diferentes aspectos o partes, y se tengan varias calificaciones, se unifican en una sola nota mediante la media ponderada de las mismas.
- Al finalizar el módulo, cada estudiante tendrá una serie de calificaciones que ha ido obteniendo en las diferentes unidades en que se ha ido concretando su proceso de aprendizaje. Estas calificaciones deberán, a su vez, unificarse en una sola nota que será la expresión numérica que mida el grado del proceso de aprendizaje desarrollado, de los conocimientos obtenidos y de las capacidades conseguidas.

- Para esta nota final se deberán ponderar las diferentes calificaciones obtenidas de cada alumno de acuerdo con la importancia relativa de los conocimientos y capacidades implicadas en las mismas, debiendo tener un mayor peso en la calificación final las que correspondan a actividades que tengan un carácter más globalizador o completo del perfil profesional.

Nota (instrumentos de evaluación): se realizarán pruebas orales y escritas para determinar el grado de conocimientos adquiridos por el alumno en cuanto a contenidos mínimos. También se evaluará en función de la motivación, el interés y la participación del alumnado en las actividades, así como la asistencia a las clases, donde se exigirá al menos una presencia del 85% de la carga lectiva para que dicho parámetro puntúe; en caso contrario la nota del módulo se verá reducida en un punto, obteniendo entonces una nota máxima de 9 sobre 10 (sin perjuicio de lo que establezca el DOCV nº 6329 del 10/08/2010 relativo a la obligatoriedad de la asistencia a las clases).

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

Se realizarán pruebas orales y escritas para determinar el grado de conocimientos adquiridos por el alumno en cuanto a contenidos mínimos. También se evaluará en función de la motivación, el interés y la participación del alumnado en las actividades, asistencia, etc....

Realización de exámenes y/o controles orales y/o escritos: 80%

Asistencia a clases: 10% sin perjuicio de una asistencia mínima del 85% a las clases. **La no asistencia a clase de manera reiterada** podrá suponer la decisión del profesorado de no presentarse al examen el alumno.

Actitud (participación, motivación, realización actividades, etc...): 10%.

Se considerará superado el módulo cuando el alumno haya obtenido una calificación igual o superior a 5. Para la obtención de dicha nota se obtendrá la media ponderada de cada uno de los ítems a calificar.

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN:

Una vez finalizadas las calificaciones de cada trimestre, se podrá recuperar aquellas correspondientes al apartado de examen que se consideren necesarias y mediante una nueva prueba escrita. Para obtener la calificación final se tendrán en cuenta cada una de las pruebas realizadas en cada trimestre así como las pruebas realizadas en el período de recuperación (uno por trimestre coincidiendo la recuperación de la 2ª evaluación con las recuperaciones finales de marzo), y la recuperación final que será en junio, en los casos que se determine y considere necesario el profesorado del módulo.

Para obtener la nota media de los distintos exámenes realizados en un mismo trimestre de distintos contenidos, se tendrá en cuenta sólo aquéllos cuya nota sea igual o superior a 4. En caso contrario, la evaluación quedaría suspendida, quedando a criterio del profesor la recuperación de la parte en que se haya obtenido menos de 4 o toda la materia correspondiente al trimestre.

RECURSOS UTILIZADOS:

Pizarra, retroproyector, internet, aula de informática, apuntes de los alumnos y trabajos propios.

MATERIAL DEL CURSO: Libro de texto alumno (Edit. Mc-Graw Hill), libro de texto apoyo profesor, revista "Emprendedores" y otros artículos extraídos de diversos libros y revistas.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS: Coincidiendo con la explicación de la unidad 15 del libro de texto, "Protección al consumidor", se hará una visita a la oficina municipal de información al consumidor (OMIC) (1er. trimestre)
Charla empresa auditoría (2do. trimestre).

CONTENIDOS DE LA 1ª EVALUACIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE.

Tema 1 - La investigación comercial (**tema 5 del libro de texto**).

CONTROL: Semana del 26 de septiembre de 2011.

Tema 2 - Trabajos individuales de los alumnos aplicando los diferentes métodos de obtención de información explicados en la unidad anterior.

CONTROL: Pruebas realizadas por los propios alumnos después de las exposiciones orales realizadas por los propios alumnos.

Tema 3 - El producto (**tema 7 del libro de texto**).

CONTROL: Pruebas realizadas por los propios alumnos después de las exposiciones orales realizadas por los propios alumnos (semana del 4 de noviembre de 2011).

Tema 4 - El precio (**tema 8 del libro de texto**).

CONTROL. Pruebas realizadas por los propios alumnos después de las exposiciones orales realizadas por los propios alumnos (11 de noviembre de 2011).

Tema 5 - La distribución (**tema 9 del libro de texto**).

CONTROL: Pruebas realizadas por los alumnos después de las exposiciones orales realizadas por los propios alumnos (17 de noviembre de 2011).

Tema 6 - La comunicación (**tema 10 del libro de texto**).

CONTROL: Prueba realizada por los alumnos después de las exposiciones orales realizadas por los propios alumnos (semana del 18 de noviembre de 2011).

Tema 7 - El marketing de relación (**tema 11 del libro de texto**).

CONTROL: Prueba realizada por los alumnos después de las exposiciones orales realizadas por los propios alumnos (semana del 24 de noviembre de 2011).

Tema 8 - La protección del consumidor (**tema 15 del libro de texto**).

CONTROL: Prueba realizada por los alumnos después de las exposiciones orales realizadas por los propios alumnos (aprox. semana del 1 de diciembre de 2011).

CONTROL FINAL 1er. TRIMESTRE: TIPO TEST con una extracción de contenidos de todos los temas vistos anteriormente (aprox. semana del 1 de diciembre de 2011).

CONTENIDOS 2º EVALUACIÓN AUDITORÍA:

TEMA 7: ACTIVO NO CORRIENTE: INMOVILIZADO MATERIAL
Semana del 23 de enero de 2012.

TEMA 8: ACTIVO NO CORRIENTE: INMOVILIZADO INMATERIAL
Semana del 23 de enero de 2012.

TEMA 9: ACTIVOS FINANCIEROS: ACCIONES Y PRÉSTAMOS
Semana del 10 de febrero de 2012.

TEMA 10: LAS EXISTENCIAS
Semana del 10 de febrero de 2012.

TEMA 11: CLIENTES, VENTAS Y CUENTAS A COBRAR. PROVEEDORES,
COMPRAS Y CUENTAS A PAGAR (unidades 11 y 14 del libro de
texto)
Semana del 10 de febrero y 22 de febrero de 2012.

TEMA 13: CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS. LIQUIDACIÓN DEL
IMPUESTO DE SOCIEDADES (unidades 15 y 16 del libro de
texto)
Semana del 29 de febrero al 2 de marzo de 2012.

TEMA 12: TESORERÍA. CAJA Y BANCOS.
Recuperación Semana del 9 y 14 de marzo de 2012.