

G.M. GESTIÓN ADMINISTRATIVA 1º CURSO

CURSO 2011-12

PROGRAMA "COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE".

PROFESORA.- Beatriz García

MATERIAL DEL CURSO: Libro de texto. Edit. Mc. Graw Hill.

1ª EVALUACIÓN.-

TRABAJO : Creación de una empresa (por parejas). Entrega 1ª fase.

TEMA 1 - La empresa y su entorno.

TEMA 2 - Comunicación empresarial.

CONTROL - Semana del 18 de octubre

TEMA 3 - La comunicación oral.

TEMA 4 - La comunicación escrita.

CONTROL – Semana del 16 de diciembre.

2ª EVALUACIÓN.-

TRABAJO : Continuación trabajo empresa. Entrega 2ª fase.

TEMA 5.- Servicio de correos, circulación interna y paquetería.

TEMA 6.- La recepción, envío, registro de la correspondencia y su clasificación.

CONTROL- Semana del 31 de enero.

TEMA 7.- Archivo de la información.

TEMA 8.- Archivo de la información en soporte informático.

CONTROL- Semana del 16 de marzo.

3ª EVALUACIÓN.-

TRABAJO: Entrega de cartas y documentos realizados. Entrega 3ª fase trabajo empresa.

TEMA 9.- Reconocimiento de las necesidades de los clientes.

TEMA 10.- Atención de consultas, quejas y reclamaciones.

CONTROL - Semana del 20 de abril.

TEMA 11.- Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente.

TEMA 12.- Potenciación de la imagen de la empresa.

CONTROL.- Semana del 19 de junio.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.-

- En los exámenes se hará media a partir de 4,5.
- Los trabajos contarán como un examen más.
- En la nota global de cada evaluación los exámenes y trabajos están valorados en un 80%, la actitud, el interés y la participación en clase (incluidos ejercicios diarios) en un 15% y la asistencia a clase en un 5%.
- Si en las notas de cada evaluación y en la final se obtuvieran decimales, se redondeará al alza o a la baja, según criterio del profesor, dependiendo el seguimiento que se haya tenido del alumno.
- En septiembre, el alumno se podrá presentar a las partes del módulo que no haya superado durante el curso o al módulo completo, dependiendo el criterio del profesor y según el seguimiento que se tengan del alumno.
- Si el alumno suspendiera algún examen, saldrá la evaluación suspendida, aunque el resto los tuviera aprobados. Si no se presentara a algún examen, saldrá como no presentado, aunque se tengan más notas.
- Si el alumno faltara dos veces a clase “injustificadamente”, el profesor podrá no permitir que se presente a examen, pudiendo presentarse en la recuperación.

RECUPERACIONES.-

- Cada examen no superado se podrá recuperar mediante un nuevo control que normalmente se realizará en la evaluación siguiente.
- Si en una misma evaluación se realizan varios exámenes, sólo habrá una única recuperación donde se recuperará toda la materia suspendida.
- En las recuperaciones la nota obtenida será la que se tendrá posteriormente en cuenta para el boletín. La nota obtenida en la recuperación de un examen no podrá alcanzar el 10, redondeando a la baja el resultado.
- Los alumnos que lo soliciten podrán presentarse a las recuperaciones para subir nota (pudiendo llegar a 10), pero corren el riesgo de obtener una nota inferior o incluso suspender.

- En septiembre el alumno que tenga materia pendiente e una asignatura o toda completa, tendrá que recuperar toda la materia, esto como norma general, pero si la trayectoria del alumno durante el curso hubiera sido buena, se le respetará sólo para recuperar en septiembre la parte pendiente