



PROGRAMACIÓN DE AULA

CURSO ESCOLAR:	2021-2022
ETAPA:	CICLOS FORMATIVOS
NIVEL:	1º G-. M. GESTIÓN ADMINISTRATIVA
ÁREA	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

ELABORADO POR: Carlos Bernabeu Molina	REVISADO POR Coordinador Departamento	APROBADO POR: Dirección CCFE
FECHA: 30 de Septiembre 2021	FECHA: Octubre 2021	FECHA: Octubre 2021



COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE - CURSO 1º

Curso 2021/2022

Profesor: Carlos Bernabeu Molina

PROGRAMA:

1ª Evaluación	UD 1.- Empresa y comunicación UD 2.- La comunicación presencial UD 3.- Comunicación telefónica
2ª Evaluación	UD 4.- Comunicaciones escritas UD 5.- El tratamiento de la correspondencia y la paquetería UD 6.- Archivo y clasificación de documentos
3ª Evaluación	UD 7.- Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción UD 8.- Atención de quejas y reclamaciones UD 9.- Potenciación de la imagen empresarial

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

1. Se realizará un examen de contenidos por cada unidad didáctica. Será necesario aprobar TODAS las unidades del curso. En el caso de suspender alguna con una nota menor a un 4'5, se acudirá a la recuperación con los temas pendientes.
2. Asistencia a las clases. La falta reiterada puede resultar en la pérdida de la evaluación en el trimestre si se supera el 15%. Debido a que la asistencia a las sesiones permite realizar diferentes actividades de aprendizaje, además de demostrar interés y una participación activa en la asignatura, la ausencia a las clases (sea justificado o no) supondrá una reducción en la nota del apartado de actitud, de manera que cada 3 ausencias equivaldrán a una anotación negativa. Además, dos retrasos equivaldrán a una falta de asistencia no justificada.
3. En el caso de una ausencia no justificada en día de examen, el mismo solo se podrá realizar en las fechas que se establezcan para la recuperación del trimestre en cuestión.
4. La puntuación de actitud vendrá definida por los siguientes parámetros:
 - El alumno comenzará el curso con una nota de 5
 - Por cada anotación negativa, esta calificación se decrementará en uno.
 - Una anotación positiva, quitará una anotación negativa, pero en caso de tener más anotaciones positivas que negativas, la puntuación de actitud nunca pasará del 10.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

- Los **EXÁMENES** contarán con un valor del **70% sobre la nota final del trimestre**, debiendo de aprobar TODAS las unidades para aprobar la evaluación.
- Las **ACTIVIDADES PUNTUABLES** tendrán un valor del **20% sobre la nota final del trimestre**. La no entrega de estas actividades supondrá un 0 en la evaluación de estas y una anotación negativa en el apartado de actitud. La entrega de las actividades en el día propuesto equivaldrá a que el alumno pueda aspirar a una nota máxima de 10, por cada día que el alumno se retrase en la entrega esta nota máxima se reducirá en un punto.



- El **10% restante** de la nota de la evaluación se dedica al apartado de **ACTITUD**. Este 10% se divide en varios conceptos: comportamiento, interés, trabajo en equipo, puntualidad en la entrega y autonomía. El profesor irá anotando en la ficha individualizada del alumno cuantas incidencias hubieren ocurrido a lo largo de las rotaciones. Las incidencias se irán anotando en la ficha que se abre de cada alumno en cada una de las rotaciones.
- La nota en el boletín de cada evaluación será **numérica sin decimales**, en el caso que el alumno obtenga decimales se redondearán a la baja, y se guardará los decimales para la nota final del curso. Ya en la nota final del curso se calculará la media de todas las evaluaciones y en caso de tener que redondear, se realizará al alza siempre y cuando la primera décima sea un cinco o una cifra superior.
- El redondeo solo se realizará cuando las notas sean mayores que 5, siendo necesario sacar un 5 para aprobar la evaluación.
- Si un alumno no se presenta a un examen pero justifica su ausencia tendrá en su primer examen la calificación que obtenga.

CRITERIOS DE RECUPERACIÓN:

1. Se realizarán hasta 3 posibles recuperaciones de la asignatura.
 - Una después de cada trimestre
 - Junio
 - Extraordinaria (Julio)
2. Para la recuperación de los temas pendientes, el alumno solo se tendrá que presentar a los exámenes que no haya aprobado. Es decir, una vez aprobado el tema 1, por ejemplo, ya no tendrá que volverlo a hacer en ningún caso.
3. La nota máxima en un examen o prueba de recuperación será de 6. La nota del examen recuperado aparecerá en el boletín de la evaluación siguiente. Aquellos alumnos que deseen aumentar la nota también se podrán presentar a las recuperaciones, con la consecuencia de que la nota que obtengan será la nota final del examen.
4. Como norma general, si tras las recuperaciones ordinarias el alumno no supera alguna unidad, tendrá que recuperar toda la materia en la convocatoria extraordinaria. En el caso de alumnos con buena actitud y alguna unidad pendiente, queda a criterio del profesor respetar la nota de las unidades superadas para la esta convocatoria.
5. En el caso de la convocatoria final y de la extraordinaria, el NO PRESENTADO aparecerá en el informe de notas como SUSPENDIDO.