



CURSO ESCOLAR:	2023-2024
ETAPA:	CICLOS FORMATIVOS
NIVEL:	1º G.S ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
ÁREA	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

ELABORADO POR: Beatriz García	REVISADO POR COORDINADORA DEPARTAMENTO	APROBADO POR: COORDINADORA DEPARTAMENTO
FECHA: Septiembre 2023	FECHA: Octubre 2023	FECHA: Octubre 2023



CONTENIDOS COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE 23/24

1ª EVALUACIÓN

Tema 1.- La organización en la empresa. Proceso de Información y Comunicación.

Tema 2.- La Comunicación Presencial en la empresa.

Control Temas 1 y 2: **Semana del 8 de noviembre**

Tema 3.- Comunicación Telefónica y Telemática: Las redes sociales.

Control y entrega de trabajo: **Semana del 24 de noviembre**

2ª EVALUACIÓN

Tema 4.- Documentos Escritos al servicio de la Comunicación Empresarial.

Entrega de trabajo documentos: **23 de enero**

Control tema 4: **26 de enero**

Tema 5.- Tratamiento y envío de información empresarial

Control: **Semana del 1 de marzo**

3ª EVALUACIÓN

Tema 6.- Comunicación y atención comercial

Entrega Trabajo: **Semana del 10 de abril.**

Tema 7.- Gestión de conflictos y reclamaciones

Entrega trabajo: **Semana del 10 de mayo.**

Tema 8.- Servicio postventa y fidelización de los clientes

Control: **Semana 5 de junio.**

Entrega trabajo: **Semana del 5 de junio.**



CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

- La media de exámenes se hará a partir de 4,5.
- Para el cálculo de la nota global de cada evaluación, los exámenes tienen un valor del 80%, el interés y la actitud un 20%.
- Los trabajos contarán como un examen más. Se valorarán mediante rúbrica.
- En las notas de cada evaluación, cuando se obtengan decimales se redondeará a la baja, guardando los decimales para el cómputo de la nota final. Si en la nota final se obtuvieran decimales, se redondeará al alza cuando se obtengan décimas igual o superiores a 0,5, en otro caso, a la baja. El mismo sistema se utilizará en las recuperaciones.
- Si alguno de los exámenes o trabajos no alcanza la nota para realizar media en la evaluación que corresponda, se suspenderá la evaluación aunque el resto esté aprobado o no presentado.
- Si el/la alumno/a no se presentara a algún examen o no presentara algún trabajo, durante la evaluación, teniendo el resto aprobados, la evaluación aparecerá como “no presentado/a”. En este caso la actitud se guardará para cuando la evaluación esté aprobada.
- Si algún alumno/a faltara a clase la hora del examen, deberá comunicar la causa el mismo día a efectos de poder repetírselo con anterioridad a la finalización de esa evaluación. Si no fuera así el examen se hará en la recuperación correspondiente.
- La nota final de curso se pondrá numérica aunque no se haya presentado a algún examen o no haya entregado algún trabajo.
- La actitud es valorada en un 20%. Este 20% se divide en varios conceptos: atención, comportamiento, interés, participación en clase, ejercicios en clase y ejercicios en casa. En cada uno de los conceptos se irán anotando negativos que significan que en ese concepto el/la alumno/a ha tenido una mala actitud. En el momento en que se reflejen, al menos 6 negativos, sea en un solo concepto o entre todos, dejará de sumarse a la nota final de la evaluación el 20% destinado a la actitud.
 - Con 5 negativos se le restará 1,25.
 - Con 4 negativos se le restará un 1.
 - Con 3 negativos se le restará 0,75.
 - Con 2 negativos se le restará 0,5.
 - Con 1 negativo se le restará 0,25. .
- Los positivos se pondrán cuando el profesor proponga un trabajo voluntario o su actitud haya mejorado de manera sobresaliente (si tenía negativos) Todo Esto se tendrá en cuenta para compensar un negativo.
- Si el/la alumno/a faltara a clase CUATRO sesiones en un tema, el profesor podrá decidir que no se presente a los exámenes.
- Si de las faltas computadas, demostrara que están justificadas (con justificantes médicos), éstas se restarán del total de faltas de asistencia.



CRITERIOS DE RECUPERACIÓN

- 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, tan sólo habrá una única recuperación donde se recuperará toda la materia suspendida de forma conjunta.
- La nota máxima que se podrá obtener en la recuperación de un examen será de 7, una vez realizado ya el 80% de los contenidos, y el 20% de actitud.
- Los alumnos que lo soliciten podrán presentarse a las recuperaciones para subir nota . Se mantendrá la nota más alta. La nota del examen recuperado aparecerá en el boletín de la evaluación siguiente
- En junio se realizará una recuperación global o parcial según las evaluaciones que hayan quedado.
- Extraordinarias.- Tras las recuperaciones de Junio, el/la alumno/a, en Julio, recuperará sólo la parte pendiente. Si no la superara, se le guardará lo pendiente hasta la extraordinaria de diciembre, si en esta extraordinaria no aprobara la parte pendiente, llevará toda la asignatura durante el resto del curso escolar.