PROGRAMACIÓ D'AULA

CURSO ESCOLAR:	**2023-2024**
ETAPA:	**CICLES FORMATIUS**
NIVEL:	**1er CURS DE GRAU MITJÀ / GADM**
ÁREA	**COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

ELABORADO POR:	**REVISADO POR:**	**APROBADO POR:**
Óscar Micó Olcina	Jefatura Departamento	Director CCFF
FECHA: Octubre 2023	**FECHA: Octubre 2023**	**FECHA: Octubre 2023**

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE - CURSO 1º

Curso 2023/2024

PROGRAMA:

1ª Evaluación	UD 1.- Empresa y comunicación UD 2.- Comunicación presencial UD 3.- Comunicación telefónica
2ª Evaluación	UD 4.- Comunicaciones escritas UD 5.- 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.
   - Las actividades presentadas a tiempo obtendrán una anotación positiva, y las no presentadas una negativa. Se podrá entregar actividades fuera de tiempo para que puntúen en la evaluación, pero no se eliminará la anotación negativa.

Criterios de calificación:

- Los **EXÁMENES** contarán con un valor del **80% sobre la nota final del trimestr**e, debiendo de aprobar TODAS las unidades para aprobar la evaluación.

- Las **ACTIVIDADES PUNTUABLES** tendrán un valor del **10% sobre la nota final del trimestre**. La no entrega de estas actividades supondrá un 0 en la evaluación de las mismas y una anotación negativa en el apartado de actitud.
- El **10% restante** de la nota de la evaluación se dedica al apartado de **ACTITUD**.
- 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 (el 3º trimestre solo dispondrá de la de Junio)
    - Extraordinaria (Julio, cuya decisión queda a expensas de la opinión del profesor)

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 5, o en caso de obtener una puntuación superior o igual a 8, un 6. La nota del examen recuperado aparecerá en el boletín de la evaluación siguiente.

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. Cabe la posibilidad de que el profesor no de opción a tal convocatoria por considerar que el alumno será incapaz de conseguir aprobarlos. También pueden influir otros factores como la falta de asistencia a clase, o un reiterado mal comportamiento en las clases.

5. En el caso de la convocatoria final y de la extraordinaria, el NO PRESENTADO aparecerá en el informe de notas como SUSPENDIDO