PEDRO DE TOLOSA

CFGM GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Programación didáctica de módulo

EMPRESA EN EL AULA

Curso: 2016/2017

ÍNDICE

1- Objetivos y competencias 3
2- Organización y secuenciación de los contenidos 4
3- Metodología y estrategias didácticas. 7
4- Procedimientos e instrumentos de evaluación. 8
5- Criterios de evaluación. 9
6- Criterios de calificación. 12
7- Contenidos mínimos. 13
8- Recursos didácticos. 13
9- Medidas de atención a la diversidad. 13
10- Estrategias de animación a la lectura. 14
11- Medidas para utilización de las TIC 14
12- Actividades de recuperación 15
13- Actividades complementarias y extraescolares 15
14- Estructura de las pruebas extraordinarias 16
15- Sistemas de información del departamento a los alumnos a sus padres o tutores 16
16- Sistemas de autoevaluación 17

1. OBJETIVOS Y COMPETENCIAS

Al término de este Ciclo Formativo de Grado Medio, para el módulo de Empresa en el Aula, los alumnos han debido alcanzar las siguientes unidades de competencia:

- Unidades de competencia:

1. Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
2. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
3. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
4. Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.
5. Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.
6. Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
7. Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
8. Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.
9. Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución
10. Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.
11. Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
12. Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
13. Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
14. Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
15. Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.

16. Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
17. Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
18. Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
19. Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

Relación de cualificaciones y unidades de competencia

a) Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente.
   - Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.
   - Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.
   - Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
   - Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.
   - Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.
   - Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.
b) Actividades de gestión administrativa.
   - Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.
   - Realizar las gestiones administrativas de tesorería.
   - Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.
   - Realizar registros contables.
   - Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
   - Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.
   - Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

2. ORGANIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE LOS CONTENIDOS.

Contenidos del módulo

Características del proyecto de la empresa en el aula:
– Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.
– Definición de puestos y tareas.
– Proceso de acogida e integración.

El trabajo en equipo en la empresa en el aula:
– Equipos y grupos de trabajo.
– Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.
– Objetivos, proyectos y plazos.

– La planificación.
– Toma de decisiones.
– Ineficiencias y conflictos.

Organización de la información en la empresa en el aula:
– Acceso a la información.
– Sistemas de gestión y tratamiento de la información.
– Archivo y registro.
– Técnicas de organización de la información.

Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:
– Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.
– Documentos relacionados con el área comercial.
– Documentos relacionados con el área laboral.
– Documentos relacionados con el área financiera.
– Documentos relacionados con el área fiscal.
– Documentos relacionados con el área contable.
– Aplicaciones informáticas específicas.
– Gestión de los documentos en un sistema de red informática.

Trasmisión de la información en la empresa en el aula:
– Atención a clientes.
– Comunicación con proveedores y empleados.
– La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.
– La comunicación telefónica.
– La comunicación escrita.
– Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.

Actividades de política comercial de la empresa en el aula:
– Producto y cartera de productos.
– Publicidad y promoción.
– Cartera de clientes.
– Venta. Organización de la venta.
– Técnicas de venta.

Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:
– Resolución de conflictos.
– Resolución de reclamaciones.
– Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.
– Seguimiento post-venta. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.

Estos contenidos se distribuyen transversalmente a lo largo del curso, ya que las unidades didácticas se encuentran relacionadas con la secuenciación del supuesto práctico de empresa en el aula, que se extiende durante un período de referencia de 12 meses, que serán distribuidos aproximadamente del siguiente modo:

1ª evaluación:

Unidad 1. - Presentación y funcionamiento del módulo de “Empresa en el Aula”.
Unidad 2 – Mes 1

Unidad 3 – Mes 2
Unidad 4 – Mes 3
Unidad 5 – Mes 4
Unidad 6 – Mes 5
Unidad 7 – Mes 6

2ª Evaluación:

Unidad 8 – Mes 7
Unidad 9 – Mes 8
Unidad 10 – Mes 9
Unidad 11 – Mes 10
Unidad 12 – Mes 11
Unidad 13 – Mes 12

La temporalización de las unidades didácticas tendrá un carácter flexible, ya que el ritmo de la práctica docente, al ser un módulo eminentemente práctico, dependerá de la destreza y comprensión de los métodos de trabajo de los alumnos en el aula. .

3. METODOLOGÍA Y ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS.

Para lograr con éxito los objetivos planteados, es preciso, en primer lugar atender a las distintas necesidades educativas de los alumnos/as. La enseñanza se adaptará a los/as alumnos/as, teniendo en cuenta la diversidad de capacidades, intereses, motivaciones y estilo de cada grupo-clase y siempre en la medida de lo posible.

Se fomentará la actividad y la participación con el fin de favorecer el aprendizaje cognitivo y significativo, estimulando el desarrollo de actitudes y capacidades, de observaciones, de entusiasmo e ilusión, de crítica y de creatividad.

A pesar de que el aprendizaje será activo, no se desestimará la teoría. La teoría y la práctica deben relacionarse y equilibrarse constantemente.

La metodología será flexible y abierta con el fin de adaptarse a las necesidades de los alumnos, particularmente ofreciendo a lo largo del curso, adaptaciones curriculares para recordar, repasar, profundizar, aclarar; para estimular y motivar también a partir de experiencias concretas adaptadas hacia el mundo exterior: búsqueda de información, trabajo en grupo, entrevistas...

Para poder alcanzar todos los objetivos se cuenta con los medios y recursos materiales que ayudan y estimulan la imaginación y la motivación mediante la elaboración de tareas variadas.

En todo momento, se procurará favorecer el desarrollo óptimo de un técnico administrativo mostrando, haciendo referencia en cada acción, poniendo a prueba, insistiendo y evaluando todos los aspectos actitudinales básicos del perfil profesional (autoestima, comunicación, orden, organización, pulcritud, presentación, higiene, colaboración, energía, disponibilidad, equilibrio, serenidad, expresividad conversacional y dialogante (gestos, emociones, ademanes, pausas, tono,

intensidad...)

Se fomentará el trabajo en grupo lo que permitirá profundizar en la materia por sus propios medios (estimulado por la presencia de compañeros) y le ayudará a organizarse y cooperar con los demás.

El trabajo individual es absolutamente necesario: desde la observación (inducción) se establecerán mecanismos de relación, de comentario y una crítica voluntaria, complementándose con actividades deductivas, lógicas y de carácter abstracto.

Tiene que existir una gradación entre lo que se desea conseguir (objetivos), entre lo que se enseña (contenidos) y los medios y recursos con que se cuenta.

Es evidente que es muy conveniente crear relaciones interdisciplinares. Para ello se deberá:

* Atender a los objetivos relacionando los contenidos programados y evaluar su continua ejecución.

* Contar con los materiales empleados en los demás módulos (libros, diccionarios, ordenador,...)

* Fomentar los contenidos actitudinales en paralelo en las distintas áreas.

* Relacionar y temporalizar los contenidos en los distintos módulos.

* Insistir en los contenidos conceptuales en coordinación con todos los profesores que imparten clase en el Ciclo Formativo (códigos verbales y no verbales, elementos de comunicación escrita y oral...)

Pormenorización y particularización de las actuaciones que se llevarán a cabo en los bloques horarios:

- Se introduce al alumno en cada unidad didáctica, relacionando los contenidos que se van a impartir con el desempeño de aquellas funciones que los requerirán, intentando que el alumno extraiga la relación de actitudes que se precisan para el desempeño de la/s función/es en cuestión.
- Posteriormente se imparten las explicaciones teóricas, demostraciones, comentarios de gráficos, apuntes, textos, etc. y se recopila el vocabulario específico.
- Se propone al alumno tantas prácticas como sean precisas, para su desarrollo en clase o en casa, hasta que se alcancen los objetivos de la unidad.

4. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS.

Las actividades o métodos que utilizaremos para la evaluación son:

a. Resolución de ejercicios prácticos propuestos en clase.

b. Respuesta oral a preguntas formuladas por el profesor a la vista de un trabajo presentado por el alumno.
c. Realización de pruebas teórico-prácticas.
d. Presentación de los documentos realizados con la aplicación informática.
e. Exposición sobre la resolución de los supuestos prácticos.

Las pruebas teórico-prácticas serán al menos una por trimestre, con el fin de evaluar objetivamente los conocimientos adquiridos. Se evaluará el nivel de conocimientos, y la progresión de su aprendizaje.

Se propondrán en las unidades didácticas ejercicios prácticos, escritos y/o orales que serán progresivos en dificultad.

En algunos ejercicios prácticos propuestos se dispondrá de un tiempo determinado para su realización con el fin de comprobar que los alumnos obtienen la corrección, precisión, limpieza y organización, en un tiempo mínimo de realización, del mismo modo que deberán realizarlo en la empresa en un futuro, en definitiva se valorará la calidad profesional del trabajo.

Se comprobará el cumplimiento de los plazos fijados para la entrega de los ejercicios prácticos.

En los trabajos prácticos y teóricos se valorará la resolución o corrección, en su caso, la limpieza, el orden, la buena presentación y el cumplimiento de las normas dadas para su elaboración.

El instrumento más valioso será el cuaderno del profesor, donde se anotarán las apreciaciones que se han obtenido y las actitudes observadas, además de las calificaciones de los controles efectuados.

Los controles realizados serán el instrumento más objetivo del proceso de evaluación del alumno.

Según el artículo 15 del decreto 15/2007 que regula la convivencia en los centros escolares, y tal y como establece en el Reglamento de Régimen Interior, el alumno que supere el 15% de las horas curriculares de este módulo tendrá que someterse al procedimiento extraordinario de evaluación establecido para estos casos, ya que sus faltas de asistencia de modo reiterado impide la normal aplicación de los criterios normales de evaluación.

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.
Criterios de evaluación:
a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.

b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros.
c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.
d) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.
e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.
f) Se ha integrado en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

2. Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.
Criterios de evaluación:
a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.
d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.
e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
f) Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.
g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.

3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.
Criterios de evaluación:
a) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
e) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.
f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.

4. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.
Criterios de evaluación:
a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.
b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.
c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.

d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
e) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.
f) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
g) Se ha aplicado la normativa vigente.

5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.
Criterios de evaluación:
a) Se ha elaborado y/o actualizado el catálogo de productos de la empresa.
b) Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.
c) Se han elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes.
d) Se han elaborado listas de precios.
e) Se han confeccionado ofertas.
f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.

6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.
Criterios de evaluación:
a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

7. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.
Criterios de evaluación:
a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.
b) Se han cumplido las órdenes recibidas.
c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.
d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
e) Se ha valorado la organización de la propia tarea.
f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.
g) Se ha transmitido la imagen de la empresa.
h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio
i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

En todas las actividades han de estar presentes los planteamientos metodológicos, los medios y los recursos con que se cuenta y los

criterios que se van a considerar que, además de los reseñados anteriormente, se destacan los siguientes:

- Adecuación de la expresión oral espontánea y reflexiva, organizando coherentemente las ideas y la estrategia de argumentación discursiva.
- Aplicación de las normas lingüísticas de acentuación, puntuación, ortografía, construcción gramatical en la expresión escrita hecha con precisión, claridad, organización…
- Análisis de las labores realizadas tanto individualmente como en grupo y colaboración en las intervenciones en debates, exposiciones y coloquios…
- Autoevaluación del alumno donde se incluya una autocrítica (qué he superado, qué tengo pendiente)

Partiendo de estas bases, <u>se evaluará negativamente al alumno la evaluación ordinaria si no cumple con uno o más de los siguientes requisitos</u>:

- ✓ Presentación de todos los ejercicios propuestos en los plazos fijados (salvo que se presente justificante médico o de organismo oficial que demuestre la imposibilidad del cumplimiento de los plazos).
- ✓ Presentación a los controles de evaluación.
- ✓ Demostrar suficientemente poseer las actitudes propias de su perfil profesional y que se describieron anteriormente.

<u>En las convocatorias extraordinarias, se evaluará negativamente al alumno si no cumple con los siguientes requisitos:</u>

- ✓ Presentación de todos los ejercicios propuestos y no presentados durante el curso en los plazos fijados o de aquellos que se puedan proponer para la recuperación.
- ✓ Presentación a la prueba propuesta para esta convocatoria, que consistirá en la resolución de supuestos prácticos basados en los contenidos programados para las dos evaluaciones ordinarias.

A partir del cumplimiento de estos criterios procederá la calificación de la evaluación o convocatoria.

6. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

En la calificación se tendrán en cuenta:

- Los conocimientos demostrados en las pruebas teórico-prácticas efectuadas a lo largo de cada evaluación, en las que el alumno tendrá que obtener el 40% de la nota total de cada evaluación.

- Trabajos que se puedan proponer a lo largo de cada evaluación: se calificarán un 60 % de la nota total de cada evaluación.

Por lo tanto el profesor podrá tener registros con las notas:

- De los controles escritos

- De la apreciación del trabajo en clase (se calificarán un 20%) y trabajos entregados (se calificarán un 40%)

La nota final de cada evaluación será la suma de las puntuaciones obtenidas en las pruebas teórico-prácticas y los trabajos que, en su caso, se propongan. Para poder hacer nota media será requisito obtener una calificación mínima de 3.

La evaluación se verá superada si la nota final es igual o superior a 5.

La calificación final se obtendrá calculando la media aritmética de las notas finales de cada evaluación superada.
Para aprobar el curso es imprescindible haber aprobado individualmente cada una de las evaluaciones parciales.

En el caso de no haber aprobado alguna evaluación parcial, el módulo estará suspenso y la nota final de marzo (o en su caso, junio) será como máximo 4.

7. CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN MÍNIMOS

Al finalizar el curso, el alumno tendrá que haber alcanzado los siguientes resultados mínimos en su aprendizaje:

1. Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.
2. Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.
3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.
4. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.
5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.
6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.
7. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

8. RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS MATERIALES CURRICULARES Y LIBROS DE TEXTO PARA USO DEL ALUMNADO.

- Cuaderno de trabajo.
- Ordenadores y aplicaciones informáticas específicas.
- Libros de texto: el correspondiente a este módulo de la editorial Editex, así como otra serie de manuales a efectos complementarios (Mac Millan, Santillana, McGraw-Hill, etc.).
- Material de oficina. En caso de ser posible, este material debería estar situado en un aula específica para tal fin.
- Apuntes, ejercicios y documentos facilitados por el profesor.
- Prensa.
- Vídeos y grabaciones de audio.
- Impresos oficiales y mercantiles
- Proyector o pizarra digital
- Queda a criterio del profesor abrir un espacio para contribuir al aprendizaje en cualquier plataforma (Google, Moodle, etc.)

9. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES PARA LOS ALUMNOS QUE LAS PRECISEN.

Sería muy conveniente poder contar con desdobles o apoyos en este módulo, eminentemente práctico y en los que el profesor no puede abarcar a corregir de forma personalizada todos los ejercicios propuestos como sería deseable así como atender a todas las dudas y problemas que se plantean en el momento en que se deben manejar los equipos y aplicaciones informáticas. El elevado número de alumnos, el control de los equipos informáticos y el contenido eminentemente práctico de este módulo hacen muy dificultosa la atención a la diversidad, no obstante y en la medida de lo posible, se propondrán a los alumnos con necesidad, ejercicios tendentes al recuperar los conocimientos de base necesarios, a potenciar actitudes, o a profundizar en los conocimientos o adquirir habilidad en los procedimientos.

Igualmente, a los alumnos aventajados en su trabajo, se les propondrán ejercicios más avanzados, que se evaluarán y corregirán pero no se calificarán.

No está previsto que se matriculen alumnos que precisen adaptaciones curriculares especiales, con la salvedad de la necesidad de recordar, repasar, profundizar, aclarar; estimular y motivar el aprendizaje.

En caso de que se matricularan alumnos con dificultades de aprendizaje, se consultará y solicitará información al Departamento de Orientación y en la medida de lo posible se adaptará la metodología a las necesidades del alumno sin que ello suponga una rebaja de los contenidos mínimos.

10. ESTRATEGIAS DE ANIMACIÓN A LA LECTURA Y EL DESARROLLO DE LA EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA.

La expresión oral y escrita es el contenido esencial de este módulo, por lo que, además de las actividades y metodología propia del módulo, se incidirá de modo específico en tareas, trabajos y actividades que profundicen, estimulen y motiven la optimización en las comunicaciones verbales y no verbales.

En algunas prácticas que se propongan, se incluirán o deberán buscarse relacionados con los contenidos propios del módulo, que deberán leer con atención, extraer las ideas principales, debiendo aplicar la lectura comprensiva para poder elaborar y resolver la práctica.

Se leerán en clase artículos periodísticos relacionados con el módulo analizando las conclusiones o las ideas principales.

Se realizarán trabajos, individuales y grupales, consistentes en alocuciones y presentaciones relacionadas con temática específica de atención al cliente.

11. MEDIDAS NECESARIAS PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.

El departamento de Administración tiene elaboradas unas medidas para la utilización de las tecnologías, que están expuestas para su atención en cada una de las aulas, por lo que desde el primer día se harán públicas y se exigirá la adopción de las mismas, lo mismo que sucedería en la empresa. En caso de desatención a estas medidas se entenderá como una falta de la actitud requerida, cuestión que, como está programada, se anotará en el cuaderno del profesor y se reflejará en la evaluación y calificación de la práctica o control que en ese momento esté pendiente de realizar. Igualmente, la falta de adopción de las medidas públicas, conllevará la sanción disciplinaria que esté prevista en el RRI.

Al ser extensas las medidas, esta programación se remite a las publicadas por el Departamento.

12. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

Aquellos alumnos que por cualquier motivo no hayan superado las evaluaciones parciales podrán recuperarlas en el examen de recuperación para tal fin, siempre y cuando se hubieran presentado todos los trabajos que se propusieron el período que abarcó la evaluación correspondiente

Los alumnos que tras el control propuesto para la recuperación de la evaluación, no la hubieran superado, podrán realizar un nuevo control que se propondrá en el mes de marzo en las fechas que Jefatura de Estudios proponga para las convocatorias ordinaria y extraordinaria
El alumno se examinará únicamente de las evaluaciones pendientes, siempre y cuando se hayan entregado la totalidad de los ejercicios propuestos durante el curso

Los alumnos que hubieran superado el 15% de faltas de asistencia al módulo, podrán recuperar presentándose al examen que a tal fin se proponga y en las fechas que fije la Jefatura de Estudios, siempre y cuando hubieran presentado todos los ejercicios que se propusieron a lo largo del curso.

Los alumnos que no hubieran superado la convocatoria de marzo, podrán presentarse a las convocatorias de junio y posteriores que fije la normativa, siendo requisito imprescindible que presenten todos los ejercicios que se propusieron durante el curso o bien aquellos que a fin de conseguir la recuperación, se propongan en el Informe para el Alumno que se entrega a final de curso junto con el boletín de calificaciones.

Los criterios de evaluación son los mismos que se han fijado en el apartado anterior "Criterios de Evaluación".

13. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES PROGRAMADAS POR EL DEPARTAMENTO.

Está previsto realizar un "trabajo de campo" consistente en acudir a un centro comercial (o varios) con el fin de analizar y comprobar in situ las técnicas de atención al cliente, de venta y posventa empleadas en distintos establecimientos situados en el centro comercial. Esta actividad se realizará en el segundo trimestre.

14. ESTRUCTURA DE LAS PRUEBAS EXTRAORDINARIAS

Para poder presentarse a esta prueba el alumno deberá presentar resueltos la totalidad de los ejercicios propuestos durante el curso o las actividades de recuperación que a tal fin se le solicitaron en el "Informe del Alumno" que se le entregó junto al boletín de calificaciones.

Se propondrán cuestiones teórico-prácticas (orales o escritas), no con el fin de que se desarrollen, sino de que se resuelvan o razonen. Estas preguntas podrán ser calificadas conforme a los criterios de calificación que figurarán expresamente en el examen o podrán ser eliminatorias, de tal forma que de no superar esta fase de preguntas, se dará por no superada la convocatoria y el alumno no resolverá las actividades propuestas en la segunda fase. Podrán igualmente no proponerse y proponer únicamente los ejercicios de la segunda fase.

Los ejercicios de la segunda fase consistirán en la elaboración de documentos escritos y en una alocución o simulación de una llamada telefónica.

Esta prueba (compuesta de la fase o las fases descritas anteriormente) estará basada en los contenidos mínimos exigibles que figuran en esta programación y se calificará entre 0 y 6 puntos.

15. SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO A LOS ALUMNOS Y SUS PADRES O TUTORES.

El alumno y sus padres o tutores (en caso de menores de edad) tendrán información de esta programación y de otras cuestiones generales a través de la página web del Instituto, y en la del Departamento de Administración. No obstante, el primer día de curso, los alumnos serán informados del contenido y de la condición pública de este documento y de su disponibilidad absoluta en el momento que lo requieran.

Los padres serán informados de cuantas cuestiones quieran plantear siempre que el alumno sea menor de edad y así lo requieren. De tratarse de un alumno mayor de edad, solo si el alumno otorga su autorización expresa y por escrito, serán informados los padres o tutores.

El departamento contará con toda la información en el momento que la solicite. Igualmente, el equipo educativo del Ciclo.

Las calificaciones y observaciones finales de todas las evaluaciones y convocatorias le serán entregadas por escrito y personalmente a cada alumno en el momento y lugar que indique la Jefatura de Estudios.

16. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE.

Los profesores del módulo cumplimentarán la documentación correspondiente que por parte de la dirección del centro y de la jefatura del departamento se realicen para este fin.