

**A. UNIDADES DE TRABAJO:**

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

**B. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS**

<b>Trimestre</b>	<b>Estimación</b>	
	<b>Horas</b>	<b>Unidades</b>
1º	60	1 a 3
2º	61	4 a 6
3º	54	7 a 9
Total	175	

**C. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

La **calificación** de los alumnos se obtendrá del siguiente modo:

- Los resultados de las **pruebas escritas**, relativas a los temas expuestos representarán un **60%** de la nota. En cada evaluación habrá un mínimo tres pruebas, debiendo sacar en cada una como mínimo una nota de 4 para mediar entre ellas, si en alguna la puntuación fuese inferior, la evaluación quedará suspensa y no superará en ningún caso el 4. Para aprobar se debe sacar un 5 después de mediar.
- El **trabajo del alumno** (resolución de ejercicios y trabajos propuestos; exposición y defensa de argumentos en debates, etc.), supondrá el **30%** e incluirá los siguientes aspectos: claridad de ideas y de exposición de los trabajos presentados, bien individualmente, bien en grupo, asistencia a clase, actitud del alumno: (participación, trabajo realizado, interés demostrado, etc.). La fecha de recogida de las actividades, ejercicios o dossier se avisará con antelación. La falta de entrega por parte del alumno en la fecha indicada, supondrá la calificación negativa en la nota correspondiente.
- La **observación en clase**, supondrá el **5%** de la nota. Se valorará el comportamiento, la actitud y la predisposición del alumno en clase. El comportamiento del alumno se calificará mediante la observación de su conducta, fundamentalmente basándose en la participación, atención a las

indicaciones y explicaciones del profesor, esfuerzo en el desempeño de las actividades en clase, el compañerismo, etc. Por ello, cuando un alumno es sancionado con 3 faltas leves o 1 falta grave, perderá el 0,5 punto por comportamiento.

- La **asistencia a clase**, supondrá el **5%** de la nota. Si el alumno tiene 5 faltas injustificadas, perderá la nota por asistencia. Asimismo, si los alumnos no asisten a clase de forma grupal, podrán perder 0,5 puntos a criterio de la profesora.

Los errores ortográficos, el desorden, la falta de limpieza en la presentación y la mala redacción, podrán reducir las calificaciones en 1 punto.

**Para obtener la nota de cada evaluación**, se realizará la media ponderada y se redondeará al entero más próximo.

**Para la valoración positiva del módulo**, las calificaciones de cada una de las evaluaciones han de ser positivas (calificación igual o mayor que cinco). El valor numérico de la calificación final se calculará realizando la media aritmética simple de las calificaciones obtenidas en las tres evaluaciones, antes del redondeo, y esa media se redondeará nuevamente.

**Criterios de recuperación:** La evaluación suspendida por el alumno se recuperará tras la Evaluación, según el criterio del profesor. Se guardarán las evaluaciones aprobadas por el alumno para la convocatoria de evaluación ordinaria de Junio, así como para la extraordinaria de Septiembre, teniendo que superar una nueva prueba sobre la evaluación/es suspensas durante el curso. De esta forma, se mediará la nota del examen de recuperación con las notas de la/s evaluación/es aprobadas por el estudiante.

Además la profesora podrá indicar al alumno una serie de ejercicios, tareas o actividades que entre- gar antes de la fecha del examen, como el cuaderno de clase actualizado. Estos trabajos se entienden obligatorios para presentarse al examen.

La nota máxima en la parte recuperada será de 5. Cuando el módulo no se supere en la convocatoria de junio se podrá recuperar en septiembre.

La ausencia al examen de un alumno deberá notificarse al profesor con antelación, el examen sólo se repetirá cuando el alumno ausentado presente un justificante oficial.

<p>D. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS PARA USO DE LOS ALUMNOS</p>
--

- **Manual** de Comunicación empresarial y atención al cliente de la editorial McGraw Hill.
- **Apuntes y actividades complementarias** suministradas por la profesora.
- **Google Drive:** disco duro virtual dónde la profesora colgará documentos y archivos para que los alumnos puedan descargarse, de tal manera que se les simplifique el estudio.

