

MODIFICACIONES DE ASPECTOS RELEVANTES DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA SEGÚN INSTRUCCIONES DEL 24 DE MARZO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA, FORMACIÓN PROFESIONAL Y RÉGIMEN ESPECIAL POR LAS QUE SE ESTABLECEN DETERMINADAS PAUTAS EN RELACIÓN CON LA EVALUACIÓN ANTE LA SITUACIÓN DE CRISIS SANITARIA OCASIONADA POR EL COVID19.

IMPORTANTE

Las presentes modificaciones están realizadas contemplando un escenario de vuelta a clases a finales de mayo/principios de junio con capacidad de hacer algunas actividades presenciales de repaso y de evaluación. En caso de una incorporación adelantada o con posterioridad a lo planteado se realizarán las modificaciones oportunas.

DATOS DE LA ASIGNATURA/MÓDULO

NIVEL EDUCATIVO:	GRADO SUPERIOR, ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN
GRUPO:	PRIMERO
PROFESOR TITULAR:	MIRYAM GARCIA ALONSO
MATERIA/MÓDULO:	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
FECHA DE MODIFICACIÓN:	5 DE MAYO DE 2020

1. Contenidos a 3ª evaluación

Unidad de trabajo 7.- Gestión de conflictos y reclamaciones

Exteriorización de la satisfacción del cliente: actuación empresarial.

La reclamación: documentación asociada.

Gestión empresarial de reclamaciones escritas.

Gestión de reclamaciones presenciales.

Conflicto y negociación comercial: técnicas y herramientas de negociación.

La protección de los derechos del consumidor.

Unidad de trabajo 8.- Servicio postventa y fidelización de los clientes.

El servicio postventa: definición y tipos.

La calidad y el servicio postventa.

Gestión de la calidad: planificación y evaluación del servicio postventa.

Tratamiento de errores y anomalías. Control y mejora del servicio.

Postventa y fidelización de los clientes.

2. Actividades de evaluación que se van a realizar

a. Pruebas a distancia

No se prevé la realización de pruebas a distancia.

b. Pruebas presenciales

No se prevé la realización de pruebas presenciales.

c. Entrega de trabajos

Se envían a los alumnos semanalmente actividades que entregarán al correo de la profesora en las fechas predeterminadas. No se admiten entregas con posterioridad a la fecha fijada y, por tanto, cualquiera actividad no presentada tendrá la calificación de 0.

Cualquier trabajo copiado será calificado con 0, tanto para el que copie como para el que permita ser copiado.

Deberá respetarse las formalidades de presentación de las tareas requeridas por la profesora, debidamente comunicadas a los alumnos.

3. Recuperaciones de materias

a. Las evaluaciones pendientes de realización

La recuperación de la 1ª evaluación se realizará mediante la entrega de tres tareas (cada una referente a una unidad de trabajo) en las fechas predeterminadas por la profesora, y comunicadas con la suficiente antelación a los alumnos con esa evaluación pendiente. Dichas tareas consistirán en la realización de una serie de actividades propuestas por la profesora para este fin.

La recuperación de la 2ª evaluación se realizará mediante la entrega de tres tareas (cada una referente a una unidad de trabajo) en las fechas predeterminadas por la profesora, y comunicadas con la suficiente antelación a los alumnos con esa evaluación pendiente. Dichas tareas consistirán en la realización de una serie de actividades propuestas por la profesora para este fin.

Para la recuperación de cualquiera de las dos evaluaciones será necesaria la entrega de todas y cada una de las tareas solicitadas, presentadas de acuerdo a la fecha y forma establecidas.

No se admiten entregas con posterioridad a la fecha fijada y, por tanto, cualquiera actividad no presentada tendrá la calificación de 0, además, de no permitir recuperar la evaluación correspondiente. Asimismo, no se recuperará la evaluación correspondiente si la media de la calificación de las tareas es inferior a 5.

Aquellos alumnos que no consigan recuperar la 1ª y 2ª evaluación a través de las actividades propuestas en el tercer trimestre, y que, por tanto, tendrían que presentarse a la convocatoria oficial ordinaria, podrán realizar las entregas de esas actividades, con las mejoras necesarias, realizadas con el asesoramiento de la profesora, y con fecha límite el 5 de junio. En este caso, la calificación máxima será de 5, suponiendo que las actividades estén realizadas correctamente y se presenten todas y cada una de las actividades solicitadas.

b. Materias pendientes de cursos pasados

No procede ya que no hay alumnos en esta situación.

4. Nuevos criterios de calificación

a. Criterios de calificación de 3ª evaluación

CALIFICACIÓN DE LA 3ª EVALUACIÓN	
INSTRUMENTO	% CONTRIBUCIÓN
Pruebas distancia	0%
Pruebas presenciales	0 %
Trabajos	100%
Cuadernos (se incluye en el apartado de trabajos)	0%

La realización de trabajos constituirá el principal instrumento de calificación con una contribución del 100 %. No se prevé la realización de pruebas a distancia ni de examen presencial.

b. Criterios de calificación de la final

CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN FINAL	
CALIFICACIÓN	% CONTRIBUCIÓN
1ª Evaluación	40%
2ª Evaluación	40%
3ª Evaluación	20%
Otros	-

La nota final será la mejor de entre la opción anterior y la media de las dos primeras evaluaciones, redondeándose a la baja. Solo en el caso de que los decimales de la nota final sean superiores a 0.7 y la profesora estime que durante el curso el trabajo del alumno ha sido bueno, se redondeará al entero superior próximo.