

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

Adecuación de la documentación del Centro para el desarrollo adecuado del proceso de enseñanza aprendizaje a distancia derivado de la situación de alarma del Estado Español causada por el COVID19

Departamento / Familia Profesional: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Profesor/a: JOSÉ MARÍA OLIVER VIVAS

Asignatura /Ámbito / Módulo: CYAC

Eta, Nivel y Grupo: CSF1

1) MEDIOS DE COMUNICACIÓN: Se consignan en este apartado los medios utilizados para la comunicación con la comunidad educativa. . (Señalar con una X)

	Medios Generales de la Consejería de Educación y Empleo				Medios de Google Suite (A través de cuentas de Educarex.es)					Medios propios del Centro	Otros Medios		
	eScholarium	Rayuela	Avanza	Email Educarex	Gmail	Calendario	Documentos	Hangouts Meet	Grupos		Telegram	Drive	Whatsapp
Con Familia		X											
Con Alumnado		X		X	X	X	X	X				x	x
Con Profesorado		X		X	X	X		X					x

OBSERVACIONES:

Se utilizarán los distintos medios, según la disponibilidad de cada uno, los recursos del alumnado, el carácter de la información y el tipo de material.

2) RECURSOS EDUCATIVOS: Se consignan en este apartado los recursos educativos empleados para el desarrollo adecuado del proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia. . (Señalar con una X)

Recursos de la Consejería de Educación y Empleo										Otros Recursos			
Programas Educativos de Innovated						Otros Recursos				Otros Recursos			
						Otros							
☐ Cite	☐ Crea	☐ Escholarium	☐ Foro ND	☐ Radio Edu	☐ Librarium	☐ Avanza						Material propio	Enlaces, tutoriales,...

OBSERVACIONES: Se utilizará el material específico del que dispone el profesor, así como las páginas y enlaces que se consideren adecuados y de interés.

3) HERRAMIENTAS Y PLATAFORMAS: Se consignan en este apartado las utilidades empleadas para el desarrollo adecuado del proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia. (Señalar con una X)

P. y H. de la Consejería de Educación y Empleo			P. y H. de Google Suite (A través de cuentas de Educarex.es)										Otras P. y H.	
☐ Escholarium	☒ Rayuela	☐ Avanza	☒ Gmail	☒ Drive	☒ Calendario	☒ Documentos	☒ Formularios	☐ Jamboard	☐ Sites	☒ Hangouts Meet	☐ Grupos	☐ Vault	☒ Classroom	☐ Moodle

OBSERVACIONES:

Se utilizarán los distintos medios, según la disponibilidad de cada uno, los recursos del alumnado, el carácter de la información y el tipo de material.

4) PROGRAMACIÓN PARA EL PERIODO DEL 14 DE ABRIL AL 12 DE JUNIO DE 2020. El detalle por sesiones aparece en los documentos de Programación de Aula / Ajuste o Adaptación curricular Individual

	CONTENIDOS	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	EVALUACIÓN	OBSERVACIONES y FECHA ó PLAZO de Entrega de Actividades
UT 6: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL	1. El cliente. Tipos de clientes e importancia para la empresa. 2. Las motivaciones del cliente y el proceso de compra. 3. El departamento tipo de atención al cliente. 4. La comunicación en la atención al cliente. 5. El proceso de atención comercial. Elementos y técnicas. 6. El tratamiento y la gestión de la información comercial. Los CRM.	Todo el material, tanto teórico, práctico y de apoyo se compartirá a través de classroom. 1. Envío de la Unidad de trabajo. 2. Envío de una presentación power point con los contenidos esenciales de la unidad. 3. Envío de material de apoyo necesario (videos, enlaces a páginas web, material complementario, etc.). 4. Actividades generales referidas a la unidad de trabajo. El trabajo se distribuirá a lo largo del período comprendido entre el 15 de abril y el 6 de mayo, dando al alumnado (todos mayores de edad), la libertad y el tiempo suficiente, tanto para la comprensión y estudio de la unidad, como para la realización de las actividades propuestas. Estas las podrán descargar de classroom y, una vez realizadas, las enviarán por gmail o drive a la dirección habitual, para proceder a su corrección y evaluación. Se realizarán clases telemáticas los miércoles a las doce menos cuarto a través de Meet, coincidiendo con una de las horas previstas en el horario habitual del módulo, con el fin de explicar, ayudar, asesorar y resolver dudas. También se utilizarán otros medios disponibles, como whatsapp, ya que se ha creado un grupo “ad hoc” para esta etapa.	La Evaluación de esta Unidad será meramente cualitativa, atendiendo a la adquisición de las competencias profesionales asociadas a la misma, ya que para calificar la tercera se tendrán en cuenta las notas de las dos evaluaciones anteriores. Afectará solamente a efectos de mejorar su calificación. He decidido avanzar este contenido formativo, debido a que en segundo este módulo no existe, y considero de gran importancia que el alumnado reciba una formación completa en todo lo relativo a comunicación y atención comercial, por su peso específico en la actividad empresarial.	La fecha prevista de entrega de las actividades de esta unidad será el 6 de mayo.

UT 7: GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES	1. Exteriorización de la satisfacción del cliente. Actuación empresarial. 2. Gestión empresarial de reclamaciones escritas y presenciales. 3. Conflicto y negociación comercial. Técnicas de negociación. 4. La protección de los derechos del consumidor.	Todo el material, tanto teórico, práctico y de apoyo se compartirá a través de classroom. 1. Envío de la Unidad de trabajo. 2. Envío de una presentación power point con los contenidos esenciales de la unidad. 3. Envío de material de apoyo necesario (videos, enlaces a páginas web, material complementario, etc.). 4. Actividades generales referidas a la unidad de trabajo. El trabajo se distribuirá a lo largo del período comprendido entre el 7 y el 22 de mayo, dando al alumnado (todos mayores de edad), la libertad y el tiempo suficiente, tanto para la comprensión y estudio de la unidad, como para la realización de las actividades propuestas. Estas las podrán descargar de classroom y, una vez realizadas, las enviarán por gmail a la dirección habitual, para proceder a su corrección y evaluación. Se realizarán clases telemáticas los miércoles a las doce menos cuarto través de Meet, coincidiendo con una de las horas previstas en el horario habitual del módulo, con el fin de explicar, ayudar, asesorar y resolver dudas. También se utilizarán otros medios disponibles, como whatsapp, ya que se ha creado un grupo “ad hoc” para esta etapa.	La Evaluación de esta Unidad será meramente cualitativa, atendiendo a la adquisición de las competencias profesionales asociadas a la misma, ya que para calificar la tercera se tendrán en cuenta las notas de las dos evaluaciones anteriores. Afectará solamente a efectos de mejorar su calificación. He decidido avanzar este contenido formativo, debido a que en segundo este módulo no existe, y considero de gran importancia que el alumnado reciba una formación completa en todo lo relativo a la gestión y resolución de quejas y reclamaciones, por su peso específico e incidencia en la actividad comercial.	La fecha prevista de entrega de las actividades de esta unidad será el 22 de mayo.
UT 8: SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES	1. El servicio postventa: definición y tipos. 2. Gestión de la calidad: planificación y evaluación del servicio. 3. Tratamiento de errores y anomalías. Control y mejora del servicio. 4. El CRM como herramienta de gestión de la postventa. 5. Postventa y fidelización de clientes.	Todo el material, tanto teórico, práctico y de apoyo se compartirá a través de classroom. 1. Envío de la Unidad de trabajo. 2. Envío de una presentación power point con los contenidos esenciales de la unidad. 3. Envío de material de apoyo necesario (videos, enlaces a páginas web, material complementario, etc.). 4. Actividades generales referidas a la unidad de trabajo. El trabajo se distribuirá a lo largo del período comprendido entre el 25 de mayo y el 8 de junio, dando al alumnado (todos mayores de edad), la libertad y el tiempo suficiente, tanto para la comprensión y estudio de la unidad, como para la realización de las actividades propuestas. Estas las podrán descargar de classroom y, una vez realizadas, las enviarán por gmail a la dirección habitual, para proceder a su corrección y evaluación. Se realizarán clases telemáticas los miércoles a las doce menos cuarto través de Meet, coincidiendo con una de las horas previstas en el horario habitual del módulo, con el fin de explicar, ayudar, asesorar y resolver dudas. También se utilizarán otros medios disponibles, como whatsapp, ya que se ha creado un grupo “ad hoc” para esta etapa.	La Evaluación de esta Unidad será meramente cualitativa, atendiendo a la adquisición de las competencias profesionales asociadas a la misma, ya que para calificar la tercera se tendrán en cuenta las notas de las dos evaluaciones anteriores. Afectará solamente a efectos de mejorar su calificación. He decidido avanzar este contenido formativo, debido a que en segundo este módulo no existe, y considero de gran importancia que el alumnado reciba una formación completa en todo lo relativo a la fidelización y servicio postventa, por su peso relevancia en la actividad comercial.	La fecha prevista de entrega de las actividades de esta unidad será el 8 de junio. <i>En los días siguientes, hasta el día 12, en que finalizan las clases, se procurará realizar una simulación que integre estas tres unidades, con algún supuesto práctico que pueda poner al alumnado ante una situación lo más real posible.</i> Una vez finalizado el período lectivo, se evaluará al alumnado, resultando la calificación final de la media de la 1ª y 2ª evaluación, mejorando esta con las actividades presentadas en este trimestre y las competencias adquiridas.

