

ANEXO I: HOJA INFORMATIVA PARA LOS ALUMNOS MÓDULO PROFESIONAL: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA - C.F.G.S.: TRANSPORTE Y LOGÍSTICA

CURSO: 2018-19

Profesor: Pelayo Sánchez

INDICE

1. CONTENIDOS
2. CRITERIOS DE EVALUACION Y ESTANDARES DE APRENDIZAJE EVALUABLES
3. COMPETENCIAS DEL CURSO RESPECTIVO PARA CADA MODULO
4. CRITERIOS DE CALIFICACION Y PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACION DEL APRENDIZAJE QUE SE VAN A UTILIZAR
5. OBJETIVOS EXPRESADOS EN TERMINOS DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. CONTENIDOS.

Tema 1: MARKETING DE SERVICIOS

- Introducción al marketing de servicios:
 - El enfoque a la organización.
 - El enfoque a la venta.
 - El marketing actual, o enfoque al mercado.
 - Que es el marketing.
- Marketing de los servicios:
 - Características de los servicios.
 - Acciones sobre la demanda: segmentación.
 - Acciones sobre la oferta: posicionamiento.
 - Los tres niveles del marketing de los servicios.
- La calidad del servicio: Esperada, deseada y percibida

Tema 2: EL PRODUCTO

- Política de productos:
 - Definición del producto.
 - Los tres niveles del producto.
 - Las características de los productos.
 - La definición de la gama.
 - El ciclo de vida del producto.

Tema 3: EL PRECIO

- Elementos constitutivos del precio de venta:
 - El precio como la percepción de un valor.
 - El precio de la competencia.
 - Los objetivos de la empresa.
 - Los costes de producción y comercialización.
 - Esquema general de determinación del precio.

Tema 4: LA COMUNICACION EN EL MARKETING DE SERVICIOS

- Políticas de comunicación:
 - La publicidad.
 - La promoción de ventas.
 - Las relaciones publicas.
 - El marketing directo.

- Información de la empresa en la red:
- La Web de empresa.
- El correo electrónico.
- Otros usos de la red.

Tema 5: PLANES DE VENTA: OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

- El equipo de ventas:
- Formación y motivación del personal de ventas.
- Obtención de información comercial.
- Atención de consultas de clientes.
- Realización de estudios y de controles.
- Sistemas de gestión y tratamiento de la información:
- Los sistemas de gestión de la información.
- Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad. Las bases de datos en el sistema de archivo.

Tema 6: CONTROL DE LOS PROCESOS DE VENTA

- Las actividades del vendedor: comportamiento, rendimiento y evaluación.
- Análisis DAFO según informes periódicos de vendedores
- Control de ventas.
- Control de clientes.
- El cuadro de mando: análisis del cuadro de mando, evaluación del equipo de ventas, rentabilidad y costes.
- Reuniones y convenciones.

Tema 7: LA COMUNICACION Y SUS FORMAS

- Objetivos de la comunicación.
- Contenido y relación en la comunicación.
- Elementos de la comunicación.
- Los criterios del cliente.
- Canales de comunicación.
- La comunicación en la empresa:
- Comunicación interna.
- Comunicación externa.
- La imagen corporativa.
- Comunicación verbal y no verbal:
- Técnicas de comunicación oral.
- Habilidades sociales en la comunicación.
- La comunicación escrita:
- Normas de comunicación y expresión.
- Redacción de documentos profesionales.
- Comunicación en las redes (Internet).
- La comunicación comercial.
- La relación con el cliente.
- La actitud del vendedor.

Tema 8: EL PROCESO DE NEGOCIACION COMERCIAL

- La preparación de la negociación.
- Estilos de vendedor.
- Tipologías de comprador.
- Estilos de venta.
- Adecuación entre estilos de venta y de compra.
- Las fases de la venta.
- Las objeciones.
- La argumentación y la venta negociada: estrategias de negociación.

- El precio del transporte como elemento de negociación.
- El contrato de prestación del servicio: cláusulas, responsabilidad, documentación de contratación.

Tema 9: GESTION DE LA CALIDAD CON CLIENTES

- Reconocimiento de necesidades de clientes/usuarios:
 - Concepto e identificación del cliente/usuario.
 - El conocimiento del cliente y sus motivaciones.
 - Elementos de la atención al cliente.
 - Fases de la atención al cliente.
 - La satisfacción del cliente.
 - Los procesos en contacto con el cliente externo.
- Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:
 - La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.
 - Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.
 - Procedimientos de control del servicio.
 - Evaluación y control del servicio.
 - La fidelización del cliente.
- Sistemas de gestión de la calidad:
 - Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.
 - Sistemas de calidad más importantes (ISO, EFQM).
- La calidad en la prestación del servicio de transporte:
 - Parámetros de calidad en el transporte de mercancías.
 - Parámetros de calidad en el transporte de viajeros.
 - Procedimientos de control en la prestación del servicio.

Tema 10: RESOLUCION DE LAS RECLAMACIONES E INCIDENCIAS

- La atención al cliente:
 - El departamento de atención al cliente. Funciones.
 - Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias y felicitación.
 - Elementos de una queja o reclamación.
 - Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.
- Tratamiento de las incidencias y reclamaciones:
 - La protección del consumidor y/o usuario.
 - El rol del consumidor y/o usuario.
 - Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios.
 - La defensa del consumidor/usuario.
 - Instituciones y organismos de protección al consumidor: entes públicos; entes privados.
- Reclamaciones y denuncias:
 - Normativa reguladora en caso de reclamación o denuncia.
 - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
 - Configuración documental de la reclamación.
 - Tramitación y gestión.
 - Mediación y arbitraje: conceptos y características.
 - Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.

Tema 11: LA INVESTIGACION COMERCIAL

- El sistema de información en marketing (SIM).
- Objetivos de la investigación comercial.
- Descripción general de los mercados.
- Estudios cualitativos.
- Estudios cuantitativos.
- Análisis y previsiones de venta.

- Objetivos y previsiones: métodos

2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE EVALUABLES.

Los exámenes (de teoría y práctica) supondrán un 70% de la calificación de la evaluación.

Los exámenes en los que haya que realizar operaciones matemáticas se realizarán en ejercicios a desarrollar en los que se puntuará, además de la resolución, el desarrollo o planteamiento de dicha resolución.

También puntuarán los trabajos que en grupo o individualmente realicen los alumnos. Solo se evaluarán los trabajos que previamente así lo estime el profesor.

La media de estos ejercicios y trabajos supondrá un 30% de la calificación de la evaluación. También se tendrá en cuenta la participación en clase, la actitud y la asistencia.

3. COMPETENCIAS DEL CURSO RESPECTIVO PARA CADA MÓDULO.

Tema 1: MARKETING DE SERVICIOS

Obtener la información del mercado de servicios de transporte aplicando técnicas de estudio de mercados para la toma de decisiones.

Tema 2: EL PRODUCTO

Establece las bases para la promoción del servicio de transporte utilizando técnicas de marketing

Tema 3: EL PRECIO

Establece las bases para la promoción del servicio de transporte utilizando técnicas de marketing

Tema 4: LA COMUNICACION EN EL MARKETING DE SERVICIOS

Establece las bases para la promoción del servicio de transporte utilizando técnicas de marketing

Tema 5: PLANES DE VENTA: OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

Planifica el proceso de venta del servicio de transporte organizando la cartera de clientes y aplicando técnicas de venta.

Tema 6: CONTROL DE LOS PROCESOS DE VENTA

Planifica el proceso de venta del servicio de transporte organizando la cartera de clientes y aplicando técnicas de venta.

Tema 7: LA COMUNICACION Y SUS FORMAS

Caracteriza la negociación de las condiciones del servicio transporte, aplicando técnicas de comunicación y negociación, de acuerdo con la responsabilidad asignada.

Tema 8: EL PROCESO DE NEGOCIACION COMERCIAL

Caracteriza la negociación de las condiciones del servicio transporte, aplicando técnicas de comunicación y negociación, de acuerdo con la responsabilidad asignada.

Tema 9: GESTION DE LA CALIDAD CON CLIENTES

Caracteriza las relaciones con clientes y usuarios de los servicios de acuerdo a criterios de calidad haciendo el seguimiento de las operaciones de transporte.

Tema 10: RESOLUCION DE LAS RECLAMACIONES E INCIDENCIAS

Obtiene la información del mercado de servicios de transporte aplicando técnicas de estudio de mercados para la toma de decisiones.

4. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE QUE SE VAN A UTILIZAR.

Criterios de calificación/ Requisitos de evaluación

Criterios de calificación/ Requisitos de evaluación

El alumno tendrá derecho a tres evaluaciones con sus correspondientes

recuperaciones (excepto la tercera). Para evaluar al alumno se tendrá en cuenta:

- La realización de ejercicios y/o trabajos propuestos por el profesor, a realizar individualmente o en grupo (30 % nota). También se tendrá en cuenta la participación en clase: participación en debates, realización de otras actividades, actitud y asistencia.

- El 70% de la nota se obtendrá de las pruebas teórico-prácticas sobre los contenidos impartidos, se incluirá en este apartado los exámenes propuestos por el profesor.

Evaluación: Para superar las evaluaciones, los alumnos deberán alcanzar las capacidades terminales asignadas a las unidades didácticas impartidas en el periodo de evaluación. Para lograrlo deberán presentar los trabajos propuestos en el periodo de evaluación y obtener una nota media en los controles y actividades realizadas de "5" o más puntos.

En caso de sorprender a algún alumno realizando prácticas fraudulentas se aplicará lo contenido en el documento de normas sobre prácticas fraudulentas aprobado por el Departamento de Comercio y Marketing del IES Las Llamas y recogido en el Proyecto Curricular de la familia de Comercio y Marketing y que se ha dado a conocer al alumnado en las hojas informativas que se les entregan a principio de curso.

Las pruebas teórico-prácticas con una nota menor de "3,5" puntos no promedian y, por tanto, deberán recuperarse dichos contenidos.

Recuperación de evaluaciones: El alumno que no supere la evaluación deberá realizar una prueba de recuperación. Si después del examen de recuperación no se logra alcanzar el "5", el alumno tendrá que ir a la recuperación final, en junio, con toda la materia que se impartió en la evaluación, es decir, no se guardan los controles aprobados. En la 3ª evaluación no habrá recuperación propiamente dicha, es decir, los alumnos que no hayan superado la 3ª evaluación tendrán derecho a la recuperación final de junio (después de la 3ª evaluación).

Recuperación en junio de las evaluaciones pendientes: En junio se hará una prueba de las evaluaciones suspensas.

Prueba ordinaria 2: Se celebrará en junio, los alumnos que la realicen se examinarán de toda la materia del módulo impartida. Solo se evaluarán los contenidos impartidos durante el curso.

Para aquellos alumnos que hayan promocionado al segundo curso del ciclo con esta materia suspensa:

Comprenderá una prueba escrita, que comprenda los contenidos mínimos y la realización de un trabajo que tendrá que entregar el día de la prueba extraordinaria.

La ponderación de la prueba presencial será el 70% de la nota final. El trabajo es obligatorio presentarlo finalizado a la fecha del examen y será el 30% de la nota final. Entre las dos sumarán un máximo de "10".

Para aprobar será necesario sacar un 5 en la prueba escrita

5. OBJETIVOS EXPRESADOS EN TÉRMINOS DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

Los objetivos generales del presente módulo los podemos concretar en:

1. Obtener la información del mercado de servicios de transporte aplicando técnicas de estudio de mercados para la toma de decisiones.
2. Establecer las bases para la promoción del servicio de transporte utilizando técnicas de marketing.
3. Planificar el proceso de venta del servicio de transporte organizando la cartera de clientes y aplicando técnicas de venta.
4. Caracterizar la negociación de las condiciones del servicio transporte, aplicando técnicas de comunicación y negociación, de acuerdo con la responsabilidad asignada.
5. Caracterizar las relaciones con clientes y usuarios de los servicios de acuerdo a criterios de calidad haciendo el seguimiento de las operaciones de transporte.
6. Resolver las reclamaciones e incidencias con los clientes y usuarios del servicio de transporte respetando la normativa vigente y la responsabilidad de las partes.

FRAUDES EN LAS PRUEBAS Y PROCESOS DE EVALUACIÓN ACADÉMICA

PRÁCTICAS CONSIDERADAS FRAUDULENTAS DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN ACADÉMICA

Se consideran prácticas fraudulentas en las pruebas de evaluación o en la presentación de trabajos académicos evaluables en el Departamento de Comercio y Marketing del IES “Las Llamas” las siguientes conductas:

1. Copiar los escritos de otros compañeros en los exámenes y otras pruebas de evaluación del procedimiento de aprendizaje del estudiante.
2. Transmitir a otros compañeros información, por vía oral o escrita y por cualquier medio, incluidos los electrónicos, durante la realización de un examen o prueba de evaluación que deba realizarse individualmente y que se refiera al contenido de la prueba, con el fin de defraudar.
3. Realizar un examen o prueba de evaluación de cualquier tipo suplantando la personalidad de otro estudiante, así como concertar o aceptar dicha actuación por parte del suplantado.
4. Utilizar materiales escritos no autorizados o medios telefónicos, electrónicos o informáticos para acceder de manera fraudulenta a datos, textos o informaciones de utilización no autorizada durante una prueba de evaluación y relacionados con la misma.
5. Mantener encendidos y al alcance cualesquiera medios telefónicos, electrónicos o informáticos durante la realización de una prueba evaluable, salvo que por el profesor se haya expresado la posibilidad de hacer uso de ellos durante el desarrollo de la misma.
6. Introducir en el aula de examen o lugar de la prueba de evaluación dispositivos telefónicos, electrónicos o informáticos cuando haya sido prohibido por los profesores responsables de las pruebas.
7. Acceder de manera fraudulenta y por cualquier medio al conocimiento de las preguntas o supuestos prácticos de una prueba de evaluación, así como a las respuestas correctas, con carácter previo a la realización de la prueba, y no poner en

conocimiento del profesor responsable el conocimiento previo casual de dicha información.

8. Acceder de manera ilícita o no autorizada a equipos informáticos, cuentas de correo y repositorios ajenos con la finalidad de conocer los contenidos y respuestas de las pruebas de evaluación y de alterar el resultado de las mismas, en beneficio propio o de un tercero.

9. Manipular o alterar ilícitamente por cualquier medio las calificaciones académicas.

10. Negarse a identificarse durante la realización de un examen o prueba de evaluación, cuando sea requerido para ello por el profesor responsable.

11. Negarse a entregar el examen o prueba de evaluación realizado cuando sea requerido para ello por el profesor responsable.

12. Plagiar trabajos, esto es, copiar textos sin citar su procedencia o fuente empleada, y dándolos como de elaboración propia, en los textos o trabajos sometidos a cualquier tipo de evaluación académica.

13. Cambiar o retocar textos ajenos para presentarlos como propios, sin citar su procedencia, en cualquier trabajo sometido a evaluación académica.

14. Infringir cualesquiera otras normas establecidas con carácter obligatorio para la realización de los exámenes o pruebas de evaluación por parte del profesor responsable.

CONSECUENCIAS DE LA COMISIÓN DE PRÁCTICAS FRAUDULENTAS DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

La comisión de las conductas fraudulentas descritas anteriormente comportará para los autores y, en su caso, para los cooperadores necesarios la nulidad de la prueba o procedimiento de evaluación correspondiente, con la consiguiente calificación de suspenso y la numérica de 0.

Excepcionalmente, el profesor responsable podrá acordar otra calificación distinta, de manera justificada, si considera que el supuesto fraude o práctica prohibida es leve o poco relevante y afecta solo parcialmente al resultado de la prueba.

Asimismo y en función de las circunstancias concurrentes, las conductas anteriormente descritas podrán ser consideradas faltas, ya sea conductas contrarias a la convivencia o conductas gravemente perjudiciales para la convivencia, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria, modificado por Decreto 30/2017, de 11 de mayo, y dar lugar a la instrucción de un expediente disciplinario.

Determinadas prácticas fraudulentas de especial gravedad podrían ser incluso constitutivas de delitos, en cuyo caso la Dirección del centro tiene la obligación de poner los hechos en conocimiento de los cuerpos de seguridad correspondientes y del Ministerio fiscal.