



Hoja informativa para los alumnos: 0624 COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA

1^{er} Curso CFGS: Transporte y Logística

Curso 2020-2021

Rebeca Cubero García
Comercio y Marketing
IES Las Llamas
Santander

ÍNDICE:

1. UNIDADES DIDÁCTICAS DEL MÓDULO PROFESIONAL	2
2. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL	2
3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE	3
4. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.	3
5. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.	4
5.1. Plan de recuperación de evaluaciones.	5
6. FRAUDES EN LAS PRUEBAS Y PROCESOS DE EVALUACIÓN ACADÉMICA.	6
7. ASPECTOS CURRICULARES MÍNIMOS PARA SUPERAR EL MÓDULO	8
8. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS	9

1. UNIDADES DIDÁCTICAS DEL MÓDULO PROFESIONAL.

UD 1. Obtención de la información del mercado de servicios de transporte

UD 2. La investigación comercial

UD 3. Bases para la promoción del servicio de transporte

UD 4. Planificación del proceso de venta del servicio de transporte

UD 5. Caracterización de las relaciones con clientes y usuarios: la comunicación

UD 6. La programación y el proceso de la negociación del servicio de transporte

UD 7. Definición y gestión de las relaciones con clientes y usuarios de los servicios de transporte

UD 8. Resolución de las reclamaciones e incidencias con los clientes y usuarios del servicio de transporte

2. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL.

Este modulo profesional tiene asignada una carga horaria de 132 horas.

1ª EVALUACIÓN:	HORAS
Presentación del módulo profesional	1
U.T. 1. Obtención de la información del mercado de servicios de transporte	10
U.T. 2. La investigación comercial:	20
U.T. 3. Bases para la promoción del servicio de transporte (1ª PARTE)	12
Prueba escrita de la 1ª evaluación	1

2ª EVALUACIÓN:	HORAS
Prueba escrita de recuperación de la 1ª evaluación	1
U.T. 3. Bases para la promoción del servicio de transporte (2ª PARTE)	14
U.T. 4. Planificación del proceso de venta del servicio de transporte	14
U.T. 5. Caracterización de las relaciones con clientes y usuarios: la comunicación	14
Prueba escrita de la 2ª evaluación	1

3ª EVALUACIÓN:	HORAS
Prueba escrita de recuperación de la 2ª evaluación	1
U.T. 6. La programación y el proceso de la negociación del servicio de transporte	22
U.T. 7. Definición y gestión de las relaciones con clientes y usuarios de los servicios de transporte	10
U.T. 8. Resolución de las reclamaciones e incidencias con los clientes y usuarios del servicio de transporte	10
Prueba escrita de la 3ª evaluación	1

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

RA 1. Obtiene la información del mercado de servicios de transporte aplicando técnicas de estudio de mercados para la toma de decisiones.

RA 2. Establece las bases para la promoción del servicio de transporte utilizando técnicas de marketing.

RA 3. Planifica el proceso de venta del servicio de transporte organizando la cartera de clientes y aplicando técnicas de venta.

RA 4. Caracteriza la negociación de las condiciones del servicio transporte, aplicando técnicas de comunicación y negociación, de acuerdo con la responsabilidad asignada.

RA 5. Caracteriza las relaciones con clientes y usuarios de los servicios de acuerdo a criterios de calidad haciendo el seguimiento de las operaciones de transporte.

RA 6. Resuelve las reclamaciones e incidencias con los clientes y usuarios del servicio de transporte respetando la normativa vigente y la responsabilidad de las partes.

4. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

Se utilizarán técnicas variadas de evaluación. Se realizará en primer lugar, aquellas que permiten evaluar el aprendizaje del alumno a través de las actividades habituales de enseñanza, y en segundo lugar las actividades o pruebas específicas de evaluación.

- a) En cuanto a la evaluación del aprendizaje, a través de las actividades de enseñanza, resalta la observación del trabajo de los alumnos como un procedimiento esencial para comprobar su progreso, puesto que proporciona información de los alumnos en situaciones diversas y sin las interferencias que provoca el saber que están siendo examinados. Estos trabajos proporcionan al profesor un tipo de información muy valiosa sobre hábitos y métodos de trabajo. Se valorará la actitud del alumno hacia la materia: atención en clase, interés, compañerismo.

- b) Se tendrán en cuenta también otras actividades y trabajos realizados fuera del aula y encargados por la profesora: comentarios, lecturas recomendadas (plan lector), ejercicios propuestos, etc.
- c) En cuanto a las pruebas específicas de evaluación, se utilizarán de forma aleatoria las siguientes pruebas:
- *Pruebas objetivas*, caracterizadas por exigir respuestas cortas que permitan evaluar la memorización, concentración y seguridad de sus conocimientos, así como la utilización adecuada de términos e identificación de conceptos. Estas pruebas específicas se compondrán de preguntas de respuesta corta, preguntas de verdadero o falso, de opción múltiple o tipo test, ejercicios de ordenación y de formar parejas y ejercicios prácticos relacionados con la materia. Estas pueden ser comentadas, de forma que el alumno deberá comentar o justificar una respuesta.
 - *Pruebas de definición de conceptos*, en los que se pide al alumnado que exprese un concepto o que proponga ejemplos que lo ilustren.
 - *Pruebas de exposición temática*, que permitan evaluar la capacidad para manejar una extensa información y presentarla de forma ordenada y coherente.
 - *Pruebas de resolución de ejercicios*, que permiten evaluar la aplicación de los conceptos teóricos a la práctica.

La evaluación se realizará atendiendo a dos tipos de actuación: la evaluación continua, que se llevará cabo a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje y la evaluación final, que valorará los resultados del alumno al final del periodo lectivo anual.

5. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

La calificación de la materia se obtendrá por media aritmética ponderada de las notas obtenidas por el alumnado.

La evaluación continua se realizará mediante la valoración por la profesora del proceso de aprendizaje a lo largo del curso académico y, fundamentalmente, por los resultados obtenidos en las evaluaciones correspondientes, en relación con la información ofrecida por la profesora de los contenidos programados en cada una de ellas, y de acuerdo a los siguientes tipos de actuación:

- a) Trabajo del alumnado en el aula, controles periódicos de conocimientos y la actitud hacia la materia; otras actividades y trabajos realizados fuera del aula encargados por la profesora. La puntuación correspondiente a este apartado será a juicio de la profesora. Coeficiente de ponderación: 30%.
- b) Pruebas específicas. Se realizará al menos una prueba individual escrita. En esta prueba se incluirán cuestiones que tendrán la consideración de mínimas, que solucionadas positivamente darán como resultado el aprobado, y otras de distinto nivel que, en mismo sentido, producirán notas más altas. Coeficiente de ponderación: 70%.

En el supuesto de realizar más de una prueba específica por evaluación, la nota a tener en cuenta será el resultado de la media aritmética. Para poder acceder a este cálculo se deberá obtener en cada examen un mínimo de 4 puntos sobre 10.

Para superar las evaluaciones el alumno tiene que alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5.

Se entenderá que el módulo ha sido superado por el alumno, cuando tenga aprobadas (nota igual o superior a 5) cada una de las evaluaciones del curso.

En el supuesto de que el alumno no pueda asistir a alguna prueba específica, siempre que esté justificado, se le realizará el examen el día de la recuperación de la evaluación.

En caso de pasar a un escenario 2 o 3, se podrán modificar los criterios de ponderación establecidos para obtener la calificación de cada módulo en función de las pruebas objetivas, tareas, trabajo de clase, etc. Los criterios de calificación en estos escenarios quedarán sujetos a lo que recojan las instrucciones que dicte la Consejería de Educación, Formación Profesional y Turismo en ese momento.

Criterios de calificación para alumnos con faltas de asistencia superiores al 15%.

Los alumnos que tengan un número de faltas de asistencia no justificadas a clase igual o superior al 15% (30 horas) del total de horas lectivas del módulo profesional se someterán, al finalizar el curso, a una prueba única que contendrá todos los contenidos programados teórico-prácticos para el presente curso escolar en la primera convocatoria ordinaria.

5.1. Plan de recuperación de evaluaciones.

A. Recuperación de evaluaciones.

Se harán recuperaciones de las evaluaciones suspensas. Dichas recuperaciones se realizarán según se detalla en el siguiente cuadro:

RECUPERACIÓN 1ª EVALUACIÓN	RECUPERACIÓN 2ª EVALUACIÓN	RECUPERACIÓN 3ª EVALUACIÓN
Enero 2020	Abril 2020	Convocatoria 1ª ordinaria junio

Las pruebas de recuperación de evaluaciones serán similares a las realizadas durante la evaluación. Para superar el examen el alumno deberá alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5 sobre 10.

La nota final de cada evaluación en la recuperación será el resultado de ponderar en un 70% la nota obtenida en la prueba de recuperación más una ponderación del 30% sobre el trabajo del alumnado en el aula, controles periódicos de conocimientos y la actitud hacia la materia; otras actividades y trabajos realizados fuera del aula encargados por la profesora.

Para poder aplicarle este criterio el alumno deberá alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5 (sobre 10) en la prueba de recuperación.

B. Prueba recuperación final de evaluaciones de junio ordinaria 1.

Si en la primera evaluación final de junio el alumno tiene alguna evaluación suspensa, solo se examinará de las evaluaciones no aprobadas. Las pruebas de recuperación de evaluaciones serán similares a las realizadas durante la evaluación. Los contenidos de esta prueba versarán sobre los contenidos mínimos.

Para superar el examen, el alumno deberá alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5 sobre 10. La nota final de cada evaluación recuperada en la convocatoria ordinaria 1 será el resultado de ponderar en un 70% la nota obtenida en la prueba más una ponderación del 30% sobre el trabajo del alumnado en el aula, controles periódicos de conocimientos y la actitud hacia la materia; otras actividades y trabajos realizados fuera del aula encargados por la profesora.

La nota final del módulo será la media aritmética de todas las evaluaciones. Para la superación del módulo, será requisito indispensable tener aprobadas (calificación igual o superior a 5) todas las evaluaciones.

C. Prueba final de junio ordinaria 2.

Si después de la prueba de recuperación final ordinaria 1, el alumno no supera todas las evaluaciones, tendrá que examinarse en el mes de junio de todo el módulo en la prueba ordinaria 2.

La prueba de recuperación ordinaria 2 puede incluir cuestiones tipo test, preguntas cortas abiertas y supuestos prácticos. Los contenidos de esta prueba versarán sobre los contenidos mínimos.

Para superar la prueba ordinaria 2 el alumno tiene que alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5 sobre 10. La nota final del módulo recuperado será de 5.

D. Recuperación de pendientes.

Los alumnos que promocionan a segundo con el módulo pendiente se examinarán de ese módulo en el mes de febrero. La materia a evaluar será la que se impartió en el curso anterior y la prueba versará sobre los contenidos mínimos exigibles.

La prueba de recuperación puede incluir cuestiones tipo test, preguntas cortas abiertas y supuestos prácticos. Para superar la prueba el alumno tiene que alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5 sobre 10.

6. FRAUDES EN LAS PRUEBAS Y PROCESOS 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.

7. ASPECTOS CURRICULARES MÍNIMOS PARA SUPERAR EL MÓDULO.

Los contenidos mínimos de conocimientos que el alumno deberá poseer para la superación del módulo son los siguientes:

Obtención de la información del mercado de servicios de transporte:

- Marketing de los servicios.
- La calidad del servicio.
- La investigación comercial.

Bases para la promoción del servicio de transporte:

- Política de productos.
- Elementos constitutivos del precio de venta.
- Políticas de comunicación en el marketing de servicios.
- Información de la empresa en la red.

Planificación del proceso de venta del servicio de transporte:

- Planes de venta.
- El equipo de ventas.
- Sistemas de gestión y tratamiento de la información.
- Control de los procesos de venta.

Programación de la negociación del servicio de transporte:

- Bases de la comunicación.
- La comunicación en la empresa.
- Comunicación verbal y no verbal.
- La comunicación escrita.
- La comunicación comercial.
- El proceso de negociación comercial en la venta de servicios.

Definición de las relaciones con clientes y usuarios de los servicios de transporte:

- Reconocimiento de necesidades de clientes/usuarios.
- Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente.
- Sistemas de gestión de la calidad.
- La calidad en la prestación del servicio de transporte.

Resolución de las reclamaciones e incidencias con los clientes y usuarios del servicio de transporte:

- La atención al cliente.
- Tratamiento de las incidencias y reclamaciones.
- Reclamaciones y denuncias. Normativa.

8. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Como recursos metodológicos, con los que poder aplicar los principios anteriormente señalados, podemos distinguir entre los personales, materiales y ambientales:

A. Personales:

- Explicaciones de la profesora de cada uno de los temas.
- Profesionales y expertos a través de talleres, charlas, coloquios, etc.

B. Materiales:

Impresos:

- Apuntes de la profesora.
- Fotocopias de interés y de procedencia muy variada, artículos, ejercicios, cuadros explicativos, esquemas...

Periódicos y revistas especializadas:

Expansión, 5 Días, El Diario Montañés, El País, El Mundo, revista emprendedores, revistas del sector del transporte y la logística, etc.

Audiovisuales/ Informáticos:

- Equipo informático.
- Proyector y altavoces para visualizar presentaciones de PowerPoint de las unidades didácticas, corrección de actividades propuestas por la profesora, videos relacionados con el tema, etc.
- Software de aplicaciones relacionadas con la materia como pueden ser: procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones, etc.

C. Ambientales/ Físicos:

Estructurales o propios del ámbito escolar: Aulas de informática y biblioteca.

Como libro recomendado para los alumnos se utilizará el libro de la editorial Paraninfo, elaborado para este módulo:

- Marín Martínez M. B.; (2020). *Comercialización del Transporte y la logística*. Madrid. Ediciones Paraninfo.