



Programación didáctica del módulo: 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. INTRODUCCIÓN	3
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO.....	3
3. CONTENIDOS.	6
3.1. Contenidos básicos.....	6
3.2. Contenidos	7
4. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL	9
5. METODOLOGÍA DIDÁCTICA.....	10
5.1. Principios metodológicos	11
5.2. Metodología didáctica a aplicar.....	12
6. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.....	12
7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.....	13
8. PLANIFICACIÓN DEL USO DE ESPACIOS Y EQUIPOS	14
9. CONCRECIÓN DEL DESARROLLO DE DESDOBLES.....	14
10. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.....	14
11. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE	14
11.1. Principios generales de la evaluación.....	14
11.2. Procedimientos e instrumentos de evaluación.....	15
12. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	16
13. ASPECTOS CURRICULARES MINIMOS PARA SUPERAR EL MÓDULO.	18
14. RELACIÓN CON OTROS PLANES, PROGRAMAS O PROYECTOS	19
15. PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESARROLLO DE LA PROGRAMACIÓN Y LA PRÁCTICA DOCENTE	20
16. ANEXO: HOJA INFORMATIVA DEL ALUMNADO.....	23

1. INTRODUCCIÓN.

El presente documento muestra la programación didáctica del módulo profesional de Comercialización del transporte y la logística, ubicado en el primer curso del Ciclo Formativo de Grado Superior de Transporte y Logística, perteneciente a la familia profesional de Comercio y Marketing.

Esta programación se ha elaborado teniendo en cuenta el Proyecto Curricular de Centro y el Plan Educativo de Centro y se ajusta dentro de los niveles de concreción curricular y en el grado de mayor adecuación al alumnado al que va dirigida, tomando las prescripciones de los otros niveles de concreción establecidos en:

- El Real Decreto 1572/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Transporte y Logística y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- La Orden ECD/80/2012, de 27 de junio, que establece el currículo del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Transporte y Logística en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los agentes y organismos implicados en el mercado nacional e internacional en el transporte de mercancías y viajeros.
- b) Se han observado los aspectos básicos de la normativa reguladora de la actividad económica del sector.
- c) Se han identificado las variables que condicionan la evolución del mercado de transporte.
- d) Se ha buscado información relevante de las variables de la oferta y demanda del servicio de transporte.
- e) Se han utilizado técnicas de investigación de mercados para la obtención de información.
- f) Se han utilizado funciones de estadística básica aplicables a estudios de mercado.
- g) Se han identificado los aspectos clave de la operativa y necesidades de los clientes de los servicios de transporte.
- h) Se ha diferenciado y segmentado los distintos tipos de clientes del servicio de transporte según su perfil y necesidades.

i) Se ha utilizado aplicaciones informáticas para la obtención, tratamiento de la información y presentación de resultados.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las variables esenciales de las políticas de marketing aplicadas a las particularidades de distintos tipos de servicios de transporte.
- b) Se han identificado las variables de “marketing-mix” en función de distintos tipos de servicios de transporte y distintos tipos de clientes.
- c) Se han identificado los medios y acciones para la promoción de distintos tipos servicios de transporte.
- d) Se han evaluado las ventajas de las distintas acciones de marketing directo aplicables.
- e) Se han definido las variables e información de los servicios de transporte más relevante para su comercialización y promoción.
- f) Se han analizado las diferencias existentes en distintos anuncios y promociones de servicios de transporte.
- g) Se han evaluado las ventajas e inconvenientes del anuncio/ inserción de la prestación de servicios de transporte en distintos medios publicitarios.
- h) Se han definido acciones de promoción directa de la prestación de servicios de transporte.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las características y necesidades del cliente.
- b) Se ha analizado la información obtenida del cliente.
- c) Se ha determinado la cartera de clientes objetivo..
- d) Se han determinado las necesidades del departamento de ventas
- e) Se ha establecido el plan de ventas adaptado a la necesidad de servicio y requisitos del cliente
- f) Se ha planificado el proceso de actuación en la presentación a concursos de contratación.
- g) Se ha programado el calendario y condiciones de las actuaciones comerciales.
- h) Se han establecido los mecanismos de control para el seguimiento del proceso de venta.

- i) Se han utilizado aplicaciones informáticas en la gestión del proceso 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.

Criterios de evaluación:

- a) Se han establecido los parámetros para la elaboración de un presupuesto de prestación de servicios.
- b) Se han identificado los elementos que integran el coste en la elaboración de un presupuesto de prestación del servicio de transporte.
- c) Se ha caracterizado la venta y la negociación. Distinguiendo entre vender y negociar.
- d) Se ha elaborado un presupuesto de prestación de servicio de transporte.
- e) Se han aplicado técnicas de comunicación en el proceso de negociación con clientes.
- f) Se han aplicado técnicas y estrategias de negociación.
- g) Se han diferenciado las fases del proceso de negociación de la venta del servicio.
- h) Se han determinado las condiciones de la prestación del servicio de transporte de mercancías o viajeros.
- i) Se ha redactado el contrato de prestación del servicio de transporte.
- j) Se ha utilizado la documentación habitual en una operación de transporte.

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.

Criterios de evaluación:

- a) Se han aplicado técnicas de comunicación en la relación con clientes.
- b) Se ha valorado la importancia de la calidad en la prestación del servicio para la empresa y el usuario.
- c) Se han identificado los factores que influyen en la valoración del servicio prestado al cliente y/o usuario.
- d) Se han establecido los criterios e indicadores relevantes para la prestación de un servicio de calidad en el transporte.
- e) Se han seguido los protocolos establecidos para la realización del seguimiento de la prestación del servicio.
- f) Se han detectado las incidencias producidas en la prestación del servicio de transporte de mercancías y/o viajeros.

- g) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.
- h) Se han utilizado sistemas de información y comunicación en la relación con el cliente.

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.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.
- d) Se han aplicado las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.
- f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones utilizando en su caso medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- g) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.
- h) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo para la resolución de la queja o reclamación.

3. CONTENIDOS.

3.1. Contenidos básicos

Los contenidos mínimos de este módulo profesional se organizan según lo dispuesto en el en el Real Decreto 1572/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Transporte y Logística:

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.

3.2. Contenidos.

Los contenidos de este módulo profesional se organizan según lo dispuesto en la Orden ECD/80/2012, de 27 de junio, que establece el currículo del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Transporte y Logística para la Comunidad Autónoma de Cantabria. Están dispuestos en ocho unidades de trabajo:

UNIDAD DE TRABAJO 1. Obtención de la información del mercado de servicios de transporte:

Introducción al marketing de servicios.

Marketing de los servicios de transporte y logística.

La calidad del servicio: Esperada, deseada y percibida.

UNIDAD DE TRABAJO 2. La investigación 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.

UNIDAD DE TRABAJO 3. 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.

UNIDAD DE TRABAJO 4. Planificación del proceso de venta del servicio de transporte:

Planes de venta: determinación de los objetivos y estrategias.

El equipo de ventas.

Sistemas de gestión y tratamiento de la información.

Control de los procesos de venta.

UNIDAD DE TRABAJO 5. Caracterización de las relaciones con clientes y usuarios: comunicación:

Bases de la comunicación.

La comunicación en la empresa.

Comunicación verbal y no verbal.

La comunicación escrita.

La comunicación comercial.

UNIDAD DE TRABAJO 6. La programación y el proceso de la negociación del servicio de transporte:

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.

UNIDAD DE TRABAJO 7. Definición y gestión 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.

UNIDAD DE TRABAJO 8. 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.

4. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

Este modulo profesional tiene asignada una carga horaria de 132 horas. Los tiempos estimados necesarios para el desarrollo de los contenidos se recogen en la siguiente tabla:

	Horas (sesiones)
1ª Evaluación	44
2ª Evaluación	44
3ª Evaluación	44
TOTAL	132

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. 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

Según el calendario escolar aprobado por la Consejería de Educación del Gobierno de Cantabria las clases se impartirán entre el 16 de septiembre hasta 25 de junio, repartidas en 4 periodos lectivos semanales.

5. METODOLOGÍA DIDÁCTICA.

El principio de metodología activa emana del art. 2.f de la LOE:

“El desarrollo de la capacidad de los alumnos para regular su propio aprendizaje, confiar en sus aptitudes y conocimientos, así como para desarrollar la creatividad, la iniciativa empresarial y el espíritu emprendedor”.

Se utilizarán los medios informáticos para la búsqueda de información relacionada con la materia del módulo (páginas Web). Dicha información será analizada por los alumnos y relacionada con el mundo del comercio y los procesos de venta.

Tal y como establece la Orden EDU/86/2009, de 14 de octubre, la cuenta de correo electrónico institucional es la que corresponde al dominio educantabria.es. Todo el alumnado matriculado tendrá una cuenta de correo Educantabria siendo el principal medio de comunicación entre el profesor y el alumnado. A efectos de posibles fallos en la plataforma YEDRA que imposibiliten la comunicación mediante la cuenta de correo de Educantabria, se establece como medio alternativo la comunicación a través de la plataforma de Microsoft Teams.

En el curso 2020-2021 teniendo en cuenta la situación sanitaria provocada por la Covid-19 y para garantizar la continuidad del aprendizaje en función del escenario 1, 2 o 3 en que se desarrolle la docencia, se utilizarán programas de aprendizaje a distancia mediante plataformas de aprendizaje digital, prioritariamente, mediante Microsoft Teams. Subsidiariamente, en caso de surgir problemas técnicos o de otro orden que dificultasen el uso de Teams, se empleara la plataforma Moodle a efectos de compartir contenidos, archivos y realizar calificaciones.

Llegado el caso de que sea necesario pasar a un modelo semipresencial, el profesor priorizará la impartición de aquellos contenidos formativos procedimentales.

5.1. Principios metodológicos.

Toda actuación que se lleve a cabo en el proceso de enseñanza aprendizaje se va a sustentar en los siguientes principios psicopedagógicos:

A. Aprendizaje Significativo:

Se busca pasar del aprendizaje memorístico y repetitivo, al aprendizaje significativo (que los nuevos contenidos se relacionen con los anteriores permitiendo la reestructuración de los esquemas cognitivos).

Hay que procurar que las actividades presenten grados de dificultad ajustados y progresivos.

B. Aprendizaje Funcional:

Básico en todos los módulos profesionales de la Formación Profesional, lo que supone la necesidad de conectar con los intereses y motivaciones de los alumnos, a través de la exposición de contenidos prácticos que van a ser aplicados por ellos en el mundo real.

C. Aprender a Aprender:

Dando preferencia a métodos y actividades centrados en el alumno y que animen a un alto grado de implicación del mismo, el alumno con la ayuda de la profesora conseguirá ser protagonista de su propio aprendizaje lo que le permitirá llevar a cabo aprendizajes significativos.

D. Otros:

Como pueden ser el trabajo en equipo, retroalimentación, intencionalidad, reforzamiento, participación e implicación, etc.

5.2. Metodología didáctica a aplicar.

La metodología será activa y participativa, facilitará la interacción, fomentará la responsabilidad sobre el aprendizaje, asegurará la motivación, favorecerá la modificación o adquisición de nuevas actitudes, posibilitará el desarrollo de habilidades y potenciará la evaluación como un proceso de retroalimentación continua. Para este fin se seguirán las siguientes pautas:

- Al principio del curso se hará la presentación del módulo, explicando sus características, los contenidos y los resultados de aprendizaje que deben adquirir los alumnos, así como la metodología que se va a llevar a cabo y los criterios de evaluación y calificación que se van a aplicar.
- Al inicio de cada unidad didáctica, se comenzará con el planteamiento de diferentes cuestiones que sirvan de introducción a los alumnos en el tema, consiguiendo captar su atención, haciéndoles partícipes e involucrándoles en su propio proceso de enseñanza-aprendizaje. Seguidamente se debatirán las diferentes opiniones que se hayan obtenido y posteriormente la profesora enfocará estos resultados hacia los contenidos propios de la unidad.
- Posteriormente, se pasará a explicar los contenidos conceptuales intercalando actividades de apoyo, como pueden ser la resolución de casos prácticos.
- Al finalizar cada unidad didáctica se propondrá a los alumnos la resolución de actividades de enseñanza-aprendizaje que faciliten la mejor comprensión del tema propuesto (debates, discusiones, aplicaciones prácticas...). También se propondrán videos (Internet, YouTube...) a fin de mostrar al alumnado que lo aprendido no es algo ajeno a la realidad, así como cualquier texto que además de motivar al alumno a la lectura acerque la realidad al aula.

6. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

La diversidad del alumnado en los ciclos formativos de nuestro centro viene en mayor parte determinada por su distinta procedencia académica o profesional. También hay, aunque muy pocos casos, alumnos con algún tipo de discapacidad.

Las medidas para atender a la diversidad del alumnado serán las siguientes:

- Cuando el alumnado tenga distinta procedencia académica o profesional y esto origine distintos ritmos de aprendizaje:
 - Si se trata de alumnado con alta capacidad intelectual que presente un ritmo de aprendizaje superior al resto del grupo, se le plantearán actividades de profundización o ampliación que requieran un mayor rigor técnico sobre la materia una vez que haya realizado correctamente las tareas generales propuestas.

- Si se trata de alumnado con dificultades para alcanzar los objetivos, se le plantearán actividades de refuerzo.
- Cuando el módulo profesional sea cursado por alumnado con algún tipo de discapacidad, se adecuarán las actividades formativas, los criterios y los procedimientos de evaluación. Esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de la competencia general del título.
- En caso de concurrir en algún alumno/a la circunstancia de discapacidad física, se realizarían las adaptaciones necesarias en relación con los recursos y equipamientos del centro o la creación de materiales.

7. 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.

Además del libro de referencia, para completar los contenidos al alumnado se le proporcionará material complementario confeccionado por el profesor del módulo.

8. PLANIFICACIÓN DEL USO DE ESPACIOS Y EQUIPOS.

- Las clases serán impartidas en el aula de referencia de los alumnos, ya que en dicha aula se dispone de proyector y ordenador conectado a Internet.
- Durante el curso, en determinadas unidades, se utilizará el aula de informática.
- Se utilizará el salón de actos del centro para conferencias, exámenes, etc.

9. CONCRECIÓN DEL DESARROLLO DE DESDOBLES.

No existen razones de seguridad, de disponibilidad de equipamiento u otras que hagan necesaria la existencia de desdobles, agrupaciones flexibles o apoyos docentes (Art. 23.7 del Decreto 4/2010, de 28 de enero, por el que se regula la ordenación general de la Formación Profesional en el sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Cantabria). No se contempla por tanto la utilización de este tipo de medidas en el módulo.

10. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

Durante el curso académico, para este módulo no se proponen actividades complementarias ni extraescolares.

11. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE.

11.1. Principios generales de la evaluación.

El carácter continuo y formativo de la evaluación estará incluido en el proceso de enseñanza y aprendizaje, con el fin de detectar las dificultades en el momento en que se produzcan, averiguar sus causas y adoptar las medidas que se considere necesarias.

Respecto a cuándo evaluar, se debe empezar por la evaluación inicial, que cumple una función de diagnóstico al proporcionar información acerca de la situación del alumno, al comienzo del período de enseñanza. La evaluación formativa tiene por objeto recoger información a lo largo del proceso de enseñanza para valorar los progresos y dificultades de los alumnos, ajustando la ayuda pedagógica a sus necesidades. Finalmente, la función sumativa de la evaluación tiene por objeto, ver en qué grado se han alcanzado los aprendizajes al final del período.

11.2. Procedimientos e instrumentos de evaluación.

No existe un instrumento o procedimiento ideal para evaluar, por ello es necesario utilizar 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.

Además, se realizarán sesiones de autoevaluación, reflexionando el alumno, críticamente, sobre su propio proceso de aprendizaje, puesto que son metas fundamentales para consolidar una madurez personal que les permita actuar de forma responsable y autónoma, y desarrollar así su espíritu crítico.

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.

12. 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 con 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 por evaluación. 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. Se calculará la nota media de las distintas pruebas que tendrán que alcanzar como mínimo un 4 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.

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.

E. Fraudes en las pruebas y procesos de evaluación académica.

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.

13. ASPECTOS CURRICULARES MINIMOS PARA SUPERAR EL MÓDULO.

Los contenidos mínimos exigidos para superar este módulo profesional se recogen en el Real Decreto 1572/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Transporte y Logística:

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.

14. RELACIÓN CON OTROS PLANES, PROGRAMAS O PROYECTOS.

La contribución de esta programación a los planes, programas y proyectos del instituto se pone de manifiesto de la siguiente forma:

- Plan de Atención a la Diversidad: esta programación recoge medidas de atención a la diversidad.
- Plan de Acción Tutorial (PAT): se debe organizar el proceso de enseñanza-aprendizaje del grupo de ciclo para poder trabajar a lo largo del curso los siguientes temas: pre y post evaluaciones con el alumnado, entrevistas individuales de orientación y aclaración de aspectos que originen dudas.
- Plan de Convivencia: ayudan a establecer unas pautas de relación y trato entre compañeros colaborando con el plan de convivencia y prevención de conductas violentas.
- Plan de Actuación T.I.C.: utilización de los medios informáticos como instrumento de consulta y búsqueda de información. Potenciar la presentación de trabajos con soporte digital, informando sobre páginas especialmente interesantes para la materia.
- Plan Lector: se favorecerá que el desarrollo de la competencia lectora se convierta en elemento prioritario de la materia, de forma que los alumnos se expresen de forma correcta. Se trata de la utilización y contextualización de términos/vocabulario propios y específicos de los contenidos que se estén desarrollando en ese momento, así como de los generales y propios del módulo. Lectura comprensiva en clase del libro de texto, apuntes desarrollados por la profesora sobre los contenidos que se estén impartiendo o cualquier otro documento (recortes prensa, noticias...)

Se contempla el Plan Lector de tal manera que el alumno perciba que la lectura sirve para informarnos, para aprender, para disfrutar y para opinar.

Como complemento a los contenidos impartidos en las diferentes unidades, es interesante hacer una aproximación al mundo real a través de las noticias que aparecen en la prensa diaria o especializada. Esto permite que los alumnos vean la aplicación práctica de lo que están viendo en clase.

- Participación en el programa Erasmus+. Este programa es una de las acciones clave, Acción Clave 1: Movilidad de las personas por motivos de Aprendizaje que gestiona el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE).

Las becas Erasmus en Formación Profesional consisten en realizar el módulo de Formación en Centros de Trabajo (FCT) en un país de la Unión Europea. Las prácticas se realizan en empresas de la Unión Europea durante un periodo aproximado de trece semanas.

Las becas Erasmus pueden ser solicitadas por los alumnos matriculados en el último curso de un ciclo formativo de grado superior de un centro de Formación Profesional que posea carta Erasmus válida para el periodo correspondiente.

El I.E.S. Las Llamas posee carta Erasmus para sus ciclos formativos, por ello y dada la enorme importancia del conocimiento de idiomas para desempeñar la labor profesional en el comercio internacional, se informará a los alumnos de la existencia del programa y se animará a que, aquellos interesados, soliciten y realicen la Formación en Centros de Trabajo en algún país de la Unión Europea.

La preparación para realizar las prácticas a través del Programa Erasmus+ servirá como motivación para que los alumnos mejoren sus competencias en idiomas, cuyo manejo es clave en el ámbito del comercio internacional.

15. PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESARROLLO DE LA PROGRAMACIÓN Y LA PRÁCTICA DOCENTE.

El plan de evaluación de la práctica docente deberá incluir los siguientes elementos:

- a) La adecuación de los objetivos, contenidos y criterios de evaluación a las características y necesidades de los alumnos.
- b) Los aprendizajes logrados por el alumnado.
- c) Las medidas de individualización de la enseñanza con especial atención a las medidas de apoyo y refuerzo utilizadas.
- d) La programación y su desarrollo y, en particular, las estrategias de enseñanza, los procedimientos de evaluación del alumnado, la organización del aula y el aprovechamiento de los recursos del centro.
- e) La idoneidad de la metodología y de los materiales curriculares.
- f) La coordinación con el resto de los profesores de cada grupo y en el seno del departamento.

Indicadores respecto a mi práctica docente.

Se considerarán los siguientes aspectos:

- a) La adecuación de los objetivos, contenidos y criterios de evaluación a las características y necesidades de los alumnos.

- Se han adecuado los objetivos y contenidos a las características y necesidades de los alumnos.
 - Se han adecuados los criterios de evaluación a las características del alumnado.
- b) Los aprendizajes logrados por el alumnado.
- Grado de adquisición de los resultados de aprendizaje.
 - Porcentaje de alumnos, (calculado con los que realmente asisten), que supera positivamente la materia/ módulo.
 - Grado de conocimientos alcanzado cuantificado por notas, (cálculo de nota media con los alumnos que realmente asisten) (≤ 4 5 6 7 8 9 10).
 - Evolución respecto a la evaluación anterior.
- c) Las medidas de individualización de la enseñanza con especial atención a las medidas de apoyo y refuerzo utilizadas.
- ¿Se han adoptado medidas de apoyo o refuerzo individualizadas?
- d) La programación y su desarrollo y en particular, las estrategias de enseñanza, los procedimientos de evaluación del alumnado, la organización del aula y el aprovechamiento de los recursos del centro.
- ¿Se han desarrollado la totalidad de los contenidos que figuran en la programación? Motivos o causas.
 - ¿Se han aplicado los procedimientos de evaluación contemplados en la programación? Motivos o causas.
 - Grado de acierto en la organización del aula y el aprovechamiento de los recursos del centro ¿La organización del aula ha sido la adecuada? Motivos o causas.
 - ¿Los recursos del centro han sido aprovechados de manera óptima? Motivos o causas.
- e) La idoneidad de la metodología y de los materiales curriculares. Grado de idoneidad de la metodología utilizada para la adquisición de capacidades terminales
- ¿La metodología utilizada ha facilitado la adquisición de los resultados de aprendizaje? Motivos o causas.
 - ¿Han sido adecuados y suficientes los materiales curriculares? Motivos o causas.
- f) La coordinación con el resto de los profesores de cada grupo/ciclo y en el seno del departamento.
- ¿Ha existido coordinación entre los profesores del Ciclo Formativo?

Indicadores respecto al alumno: autoevaluación.

El alumnado deberá dar respuesta a un cuestionario de manera anónima para que en cierta medida evalúe la práctica docente. Esta encuesta se realizará un mes antes de la finalización del curso y en ella se insertarán preguntas para detectar en el alumnado aspectos relacionados con:

- El conocimiento que tienen de los resultados de aprendizaje, contenidos, criterios de evaluación y criterios de calificación del módulo.
- La utilidad de los recursos educativos empleados.
- La conveniencia de la metodología didáctica seguida.
- Su grado de satisfacción con la filosofía de atención a la diversidad.
- Otros aspectos que en su momento se consideren oportunos.
- Examinar las actividades planteadas al desarrollar los contenidos. Incorporando y eliminando actividades según la aceptación de los alumnos...

**Programación didáctica del módulo:
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	24
2. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL	24
3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE	25
4. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	25
5. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	26
6. ASPECTOS CURRICULARES MÍNIMOS PARA SUPERAR EL MÓDULO ...	30
7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS	31

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 módulo 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 5 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.

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.

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.

E. 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.

6. 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.

7. 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.

Además del libro de referencia, para completar los contenidos al alumnado se le proporcionará material complementario confeccionado por el profesor del módulo.