

Programación didáctica del módulo: 0624
**COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA
LOGÍSTICA**

**1º curso CFGS:
Transporte y Logística**

Curso 2021-2022

MÓNICA PASTOR ASENSIO

Dpto. Comercio y Marketing
IES Las Llamas
Santander

1. INTRODUCCIÓN	3
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN ..	3
3. CONTENIDOS.	6
4. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE CONTENIDOS	8
5. METODOLOGÍA DIDÁCTICA.	9
6. EVALUACIÓN	10
6.1. Procedimientos e instrumentos de evaluación del aprendizaje.	11
6.2. Criterios de calificación.	12
6.3. Plan de recuperación de evaluaciones	12
7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.....	15
8. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.	16
9. RELACIÓN CON OTROS PLANES, PROGRAMAS O PROYECTOS. ...	16
10. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.	17
11. UTILIZACIÓN DE ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS.	17
12. CONCRECIÓN DEL DESARROLLO DE DESDOBLES.	17
13. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE.	18
14. ANEXOS	20

1. INTRODUCCIÓN

El **Ciclo Formativo de Técnico Superior en Transporte y Logística** se encuentra regulado por 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, y por la **Orden ECD/80/2012, de 27 de junio**, por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Superior correspondiente al Título en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. 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 han utilizado aplicaciones informáticas para la obtención, tratamiento de información y presentación de los resultados.
2. 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 de 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

Los contenidos de este módulo se organizan según lo dispuesto 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, y por la **Orden ECD/80/2012, de 27 de junio**, por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Superior correspondiente al Título en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

El módulo se distribuye 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 en los servicios de transporte y logística.
- La calidad del servicio: esperada, deseada y percibida.

UNIDAD DE TRABAJO 2. La Investigación Comercial:

- Sistema de Información en marketing: (SIM).
- Objetivos de la Investigación Casual.
- 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 objetivos y estrategias.
- El equipo de ventas.
- Sistema de gestión y tratamiento de la información.
- Control en los procesos de venta.

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

- Bases de la comunicación.
- La comunicación en la empresa.
- La comunicación verbal y no verbal.
- La comunicación escrita.
- La comunicación comercial.

UNIDAD DE TRABAJO 6: Programación y el proceso de 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 de servicios: 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 las 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 DE CONTENIDOS

El módulo tiene asignada una carga horaria de **132 horas** repartidas en cuatro periodos lectivos semanales, por lo que la impartición de las diferentes unidades de trabajo quedará secuenciada de la forma siguiente:

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

5. METODOLOGÍA DIDÁCTICA.

La metodología didáctica de la Formación Profesional Específica debe promover la integración de

contenidos científicos, tecnológicos y organizativos. Asimismo, debe favorecer en el alumnado la capacidad para aprender por sí mismo y para trabajar en equipo. Ha de ser, pues, activa, de modo que el alumno sea protagonista de su propio aprendizaje. Además, los contenidos de lo aprendido deben resultar funcionales, es decir, se trata de utilizarlos en circunstancias reales de la vida cotidiana.

Por todo ello, la intervención didáctica partirá de los siguientes **principios básicos**:

- Conocer el desarrollo de las capacidades y conocimientos previos.
- Favorecer la construcción de aprendizajes significativos
- Desarrollar la capacidad de aprender a aprender (estrategias y habilidades de planificación de su propia actuación de aprendizaje).
- Potenciar el desarrollo de la actividad mental, trabajo individual, en grupo, búsqueda de conexiones entre contenidos.

Dentro de cada unidad de trabajo se desarrollarán las siguientes **actividades de enseñanza - aprendizaje**:

- **Planteamiento del tema**
 - o Presentación por parte del profesor de los contenidos conceptuales.
 - o Organización y motivación del grupo.
- **Realización de actividades**, individuales o grupales, adecuadas a cada Unidad Didáctica:
 - o Lectura y análisis de textos, informes, tablas...
 - o Obtención de información en instituciones, Internet, prensa...
- **Explotación de la información**: extracción de conclusiones individuales o grupales.

Si por el elevado número de alumnos matriculados, fuera necesario su rotación, las sesiones en las que el alumnado no asista al centro, tendrá a su alcance el material necesario para seguir la enseñanza en la plataforma Microsoft Office 365. Durante estas sesiones el alumno deberá desarrollar las actividades y los ejercicios propuestos.

En el caso de que un alumno no pueda asistir a clase por estar confinado, se le atenderá a través de la plataforma Teams y el correo de Educantabria.

6. EVALUACIÓN

Teniendo en cuenta la normativa básica establecida en relación con los procesos de aprendizaje, las características que debe reunir la evaluación en la Formación Profesional son:

- La evaluación del proceso de aprendizaje de los alumnos debe ser **continua** y en este sentido se puede diferenciar entre una evaluación inicial, una evaluación continua y una evaluación final.
- La evaluación debe ser **integradora**, referida al conjunto de las capacidades expresadas en los objetivos generales del ciclo así como a los criterios de evaluación.
- La evaluación debe perseguir una finalidad **formativa**, se evalúa fundamentalmente para mejorar los resultados del proceso de enseñanza aprendizaje.

Para aprobar el módulo es imprescindible tener superadas todas las evaluaciones que se programen para el curso.

Se calificará a los alumnos en sesiones de evaluación una vez al final de cada trimestre, y además se realizará una evaluación inicial de carácter cualitativo. En la misma, se aportará información relevante obtenida hasta ese momento sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje, que podrá referirse al curso en marcha o a cursos y/o etapas anteriores. Esta evaluación, no supondrá en ningún caso calificación del alumnado si bien podrá informarse a este del resultado de dicha evaluación en los términos que establece el proyecto curricular.

6.1. Procedimientos e instrumentos de evaluación del aprendizaje.

La evaluación formativa de los alumnos se realizará mediante el seguimiento de sus trabajos tanto dentro como fuera del aula, la entrega de las actividades propuestas por el profesor, pruebas escritas, resolución de casos prácticos, exposiciones orales, participación en clase y la entrega de cualquier trabajo en la fecha solicitada por el docente.

Se utilizarán los siguientes instrumentos para la evaluación del aprendizaje:

- a) Ejercicios y trabajos: A lo largo de cada unidad de trabajo se plantearán ejercicios que deberán ser presentados en el plazo señalado, bien individualmente o en grupo.
- b) Actitud hacia el módulo , participación y asistencia a clase.
- c) Preguntas escritas tipo test , cortas ,así como casos prácticos en los que el alumno deberá aplicar los contenidos aprendidos..

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

6.2. Criterios de calificación.

La calificación del módulo se obtendrá por media aritmética ponderada de las notas obtenidas por el alumnado.

La evaluación continua se realizará mediante la valoración por docente 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:

- Actividades y trabajos evaluables realizados dentro o fuera del aula y encargados por el profesor. Coeficiente de ponderación **25%**
- Pruebas específicas. Se realizará una única prueba individual escrita por evaluación.. Coeficiente de ponderación: **75%**

Para superar las evaluaciones el alumno tiene que alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5 sobre 10 en cada evaluación.

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, se le realizará el examen el día de la recuperación de la evaluación.

6.3. Plan de recuperación de evaluaciones

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

Recuperación 1ºEvaluación	Recuperación 2ºEvaluación	Recuperación 3ºEvaluación
Enero 2022	Abril 2022	Convocatoria 1ª ordinaria junio

Las pruebas de recuperación de evaluaciones serán similares a las realizadas durante la evaluación. Para superar el módulo el alumno deberá alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5 sobre 10. La calificación de la evaluación se obtendrá aplicando los siguientes porcentajes:

- Actividades y trabajos evaluables realizados dentro o fuera del aula y encargados por el profesor. Coeficiente de ponderación **25%**
- Pruebas específicas. Se realizará una única prueba individual escrita de recuperación por evaluación.. Coeficiente de ponderación: **75%**

PRUEBA FINAL 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

Para superar cada evaluación suspensa, el alumno deberá alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5 . La calificación de la evaluación se obtendrá aplicando los siguientes porcentajes:

- Actividades y trabajos evaluables realizados dentro o fuera del aula y encargados por el profesor. Coeficiente de ponderación **25%**.
- Pruebas específicas. Se realizará una prueba individual escrita por evaluación suspensa. Coeficiente de ponderación: **75%**.

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.

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 extraordinaria puede incluir preguntas cortas, preguntas tipo test, y supuestos prácticos. Los contenidos de esta prueba versarán sobre los contenidos mínimos del módulo.

Para superar la prueba ordinaria 2 el alumno tiene que alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5.

Calificación final del módulo

Los alumnos que han superado todas las evaluaciones, la calificación del módulo de cara a la sesión de evaluación final será el resultado de hacer la media aritmética con las calificaciones obtenidas en las distintas evaluaciones parciales realizadas.

Los alumnos que no han superado todas las evaluaciones durante el curso, la calificación del módulo de cara a la sesión de evaluación final será de suspenso, debiendo recuperar las evaluaciones no superadas en la **prueba final Ordinaria 1**.

La calificación del módulo será de 1 a 10 sin decimales, considerándose positivas las calificaciones iguales o superiores a 5, tal y como establece el artículo 24 de la Orden EDU/66/2010, de 16 de agosto, de evaluación y acreditación académica en las enseñanzas de Formación Profesional Inicial del Sistema Educativo de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Para superarlo se requiere una calificación mayor o igual a 5 puntos.

De obtener una calificación inferior a 5 puntos en el módulo tras la prueba final ordinaria 1, el alumno deberá realizar una **prueba global final Ordinaria 2** en el mes de junio, de los contenidos mínimos del módulo.

Recuperación de pendientes.

Los alumnos que promocionan a segundo curso 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.

Para realizar el seguimiento del alumno, se elaborará un plan de recuperación con las actividades a realizar y un calendario de entrega de los mismos.

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.

Las actividades de recuperación supondrán un 30% de la calificación del módulo, y la prueba escrita de recuperación el 70%.

Los alumnos que no superen el módulo en el mes de febrero, se les evaluará en el mes de junio, aplicando los mismos criterios de calificación de la convocatoria de febrero.

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.

7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Se prevé el empleo de los siguientes recursos:

- **Materiales:** Textos legales, anuarios económicos, memorias económicas de empresas, convenios colectivos, revistas técnicas, etc...
- **TIC:** Ordenadores, Internet, proyector, Plataforma Microsoft office 365 donde los alumnos podrán acceder a los recursos del módulo y a la entrega de los trabajos solicitados por el profesor.

El aula ha de permitir la disposición flexible de las mesas para facilitar el trabajo en equipo cuando sea necesario y la realización de debates colectivos. Muchas de las actividades características de esta materia tienen una duración superior a un período lectivo. Por ello, es aconsejable disponer siempre del mismo aula o espacio para facilitar la continuidad del trabajo.

Es conveniente disponer de un conjunto de materiales de referencia para la consulta y manejo por parte del alumnado. Estos materiales deben comprender informaciones reales y precisas acerca del sector profesional, la actividad económica y la organización del transporte de viajeros.

- El profesor del módulo proporcionará los instrumentos didácticos necesarios en cada tema: lecturas, apuntes de apoyo al texto, cuestionarios, ejercicios prácticos, etc.
- Los alumnos utilizarán un soporte digital para registrar las actividades, ejercicios y casos prácticos que se realizarán durante el curso.
- Medios audiovisuales. Videos/DVD.
- Sala de informática. Aplicaciones e Internet.
- Recursos biblioteca (libros, revistas, internet).
- Bibliografía básica recomendada.

Como libro recomendado para los alumnos se utilizará el libro de la Editorial Paraninfo, elaborado para este módulo: "**COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA**", Marín Martínez M.B (2020),

8. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

La diversidad del alumnado en los ciclos formativos de nuestro centro viene determinada por su procedencia académica o profesional. También se dan algunos casos de alumnos/as 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:
 - o 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 hayan realizado correctamente las tareas generales propuestas.
 - o Si se trata de alumnado con dificultades para alcanzar los objetivos, se le plantearán actividades de refuerzo.
- Cuando el ciclo formativo 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.
 - o En caso de concurrir en algún alumno/a la circunstancia de discapacidad física, se realizarán las adaptaciones necesarias en relación a los recursos y equipamientos del centro o la creación de materiales.
 - o Si concurre algún alumno/a con discapacidad sensorial, se requerirá el apoyo del Departamento de Orientación para realizar una correcta adaptación curricular individual y no significativa.

9. RELACIÓN CON OTROS PLANES, PROGRAMAS O PROYECTOS.

Plan TIC

Plan de la Consejería de Educación para el desarrollo de la competencia básica del tratamiento de la información y competencia digital.

Se incorporará el uso habitual de las TIC en el desarrollo habitual de las clases, proporcionando al alumno los recursos para que en el futuro sea capaz de aprender y actualizar sus conocimientos.

Plan Lingüístico de Centro y Bibliotecas Escolares

Plan para el desarrollo de la competencia en comunicación lingüística y el fomento de la lectura. Comprende actuaciones desde todos los ámbitos y materias, utilizando nuevas metodologías y soportes de transmisión de la información, no sólo el libro físico.

Integrándolo con el uso de las TICs, se fomentará la búsqueda y lectura de información en internet, relacionada con la temática relacionada con el módulo y propuesta por el profesor, siempre bajo su supervisión.

10. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

No se prevé la realización de ningún tipo de actividad complementaria o extraescolar en el módulo de Comercialización del transporte y la logística.

11. UTILIZACIÓN DE ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS.

En cuanto al uso de espacios y equipos, las clases serán impartidas en el aula de referencia de los alumnos, ya que en dicho aula se dispone de proyector y ordenador conectado a Internet

Durante el curso , en determinadas unidades, se utilizará el aula de informática así como el salón de actos del centro para asistir a conferencias o a la realización de exámenes,

12. 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.

13. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE.

A través de la evaluación del desarrollo de la programación y la práctica docente se persigue la corrección de errores detectados a lo largo del curso durante el proceso de enseñanza- aprendizaje. Para ello se va a prestar atención a los siguientes apartados:

- Examinar los contenidos. Se evaluará el orden seguido en el proceso de enseñanza- aprendizaje, así como el número de horas asignadas a cada una.
- Comprobar la estructura de cada unidad didáctica. Se revisará el orden seguido en la explicación de los diferentes apartados que componen la unidad.
- Examinar las actividades planteadas al desarrollar los contenidos. Incorporando y eliminando actividades según su eficacia en el proceso de enseñanza - aprendizaje
-

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

- La adecuación de los objetivos, contenidos y criterios de evaluación a las características y necesidades de los alumnos.
- Los aprendizajes logrados por el alumnado.
- Las medidas de individualización de la enseñanza con especial atención a las medidas de apoyo y refuerzo utilizadas.
- 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.
- La idoneidad de la metodología y de los materiales curriculares.
- 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:

- 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 adecuado los criterios de evaluación a las características del alumnado.

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.
 - Evolución respecto a la evaluación anterior.
- 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?
- 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.
- 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.
- La coordinación con el resto de profesores de cada grupo/ciclo y en el seno del departamento.
- ¿Ha existido coordinación entre los profesores del Ciclo Formativo?

14. ANEXOS

HOJA INFORMATIVA PARA EL ALUMNADO DEL MÓDULO DE COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA CURSO 2021/2022

UNIDADES DIDÁCTICAS DEL MÓDULO PROFESIONAL

UD 1. Obtención de información del mercado de servicio de transportes.

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

Total horas asignadas: 132

SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo vienen 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, y en la *Orden ECD/80/2012, de 27 de junio*, por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Superior correspondiente al Título en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Los resultados de aprendizaje son los siguientes:

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.

PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación formativa de los alumnos se realizará mediante el seguimiento de sus trabajos tanto dentro como fuera del aula, la entrega de las actividades propuestas por el profesor, pruebas escritas, resolución de casos prácticos, exposiciones orales, participación en clase y la entrega de cualquier trabajo en la fecha solicitada por el docente.

Se utilizarán los siguientes instrumentos para la evaluación del aprendizaje:

- a) Ejercicios y trabajos: A lo largo de cada unidad de trabajo se plantearán ejercicios que deberán ser presentados en el plazo señalado, bien individualmente o en grupo.
- b) Actitud hacia el módulo , participación y asistencia a clase.
- c) Preguntas escritas tipo test , cortas ,así como casos prácticos en los que el alumno deberá aplicar los contenidos aprendidos..

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

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

La calificación del módulo se obtendrá por media aritmética ponderada de las notas obtenidas por el alumnado.

La evaluación continua se realizará mediante la valoración por docente 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:

- Actividades y trabajos evaluables realizados dentro o fuera del aula y encargados por el profesor. Coeficiente de ponderación **25%**
- Pruebas específicas. Se realizará una única prueba individual escrita por evaluación.. Coeficiente de ponderación: **75%**

Para superar las evaluaciones el alumno tiene que alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5 sobre 10 en cada evaluación.

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, se le realizará el examen el día de la recuperación de la evaluación.

PLAN DE RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES

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

Recuperación 1ºEvaluación	Recuperación 2ºEvaluación	Recuperación 3ºEvaluación
Enero 2022	Abril 2022	Convocatoria 1ª ordinaria junio

Las pruebas de recuperación de evaluaciones serán similares a las realizadas durante la evaluación. Para superar el módulo el alumno deberá alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5 sobre 10. La calificación de la evaluación se obtendrá aplicando los siguientes porcentajes:

- Actividades y trabajos evaluables realizados dentro o fuera del aula y encargados por el profesor. Coeficiente de ponderación **25%**
- Pruebas específicas. Se realizará una única prueba individual escrita de recuperación por evaluación.. Coeficiente de ponderación: **75%**

PRUEBA FINAL 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

Para superar cada evaluación suspensa, el alumno deberá alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5 . La calificación de la evaluación se obtendrá aplicando los siguientes porcentajes:

- Actividades y trabajos evaluables realizados dentro o fuera del aula y encargados por el profesor. Coeficiente de ponderación **25%**.
- Pruebas específicas. Se realizará una prueba individual escrita por evaluación suspensa. Coeficiente de ponderación: **75%**.

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.

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 extraordinaria puede incluir preguntas cortas, preguntas tipo test, y supuestos prácticos. Los contenidos de esta prueba versarán sobre los contenidos mínimos del módulo.

Para superar la prueba ordinaria 2 el alumno tiene que alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5.

Calificación final del módulo

Los alumnos que han superado todas las evaluaciones, la calificación del módulo de cara a la sesión de evaluación final será el resultado de hacer la media aritmética con las calificaciones obtenidas en las distintas evaluaciones parciales realizadas.

Los alumnos que no han superado todas las evaluaciones durante el curso, la calificación del módulo de cara a la sesión de evaluación final será de suspenso, debiendo recuperar las evaluaciones no superadas en la **prueba final Ordinaria 1.**

La calificación del módulo será de 1 a 10 sin decimales, considerándose positivas las calificaciones iguales o superiores a 5, tal y como establece el artículo 24 de la Orden EDU/66/2010, de 16 de agosto, de evaluación y acreditación académica en las enseñanzas de Formación Profesional Inicial del Sistema Educativo de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Para superarlo se requiere una calificación mayor o igual a 5 puntos.

De obtener una calificación inferior a 5 puntos en el módulo tras la prueba final ordinaria 1, el alumno deberá realizar una **prueba global final Ordinaria 2** en el mes de junio, de los contenidos mínimos del módulo.

RECUPERACIÓN DE PENDIENTES.

Los alumnos que promocionan a segundo curso 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.

Para realizar el seguimiento del alumno, se elaborará un plan de recuperación con las actividades a realizar y un calendario de entrega de los mismos.

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.

Las actividades de recuperación supondrán un 30% de la calificación del módulo, y la prueba escrita de recuperación el 70%.

Los alumnos que no superen el módulo en el mes de febrero, se les evaluará en el mes de junio, aplicando los mismos criterios de calificación de la convocatoria de febrero.

FRAUDES EN LAS PRUEBAS Y 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.