

# PROGRAMACIÓN DEL CURSO 2017 – 2018

FAMILIA PROFESIONAL:




CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR:

**TRANSPORTE Y LOGÍSTICA**

MÓDULO:


**COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y  
LA LOGÍSTICA**

**PROFESOR: Roque Mir Oficial**

 <p>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</p>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>COM3030624</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>COMERCIO Y MARKETING</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>TRANSPORTE Y LOGÍSTICA</b>			Fecha:09/10/2018
<b>CURSO ESCOLAR 2018-2019</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 2º	Horas semanales: 8	Página 1 de 8
	MÓDULO: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA			


## INDICE

1.	CONTENIDOS.....	2
2.	MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS .....	4
	a) MEDIOS MATERIALES.....	4
	b) BIBLIOGRAFÍA .....	4
3.	EVALUACIÓN .....	5
	a) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE MÓDULO .....	5
	b) RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES PENDIENTES .....	6
	c) RECUPERACIÓN DE MÓDULOS PENDIENTES .....	7
4.	PUBLICIDAD DE LA PROGRAMACIÓN.....	7


 <p>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</p>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>COM3030624</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>COMERCIO Y MARKETING</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>TRANSPORTE Y LOGÍSTICA</b>			Fecha: 09/10/2018
<b>CURSO ESCOLAR 2018-2019</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 2º	Horas semanales: 8	Página 2 de 8
	MÓDULO: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA			

## 1. CONTENIDOS

1. LOS MERCADOS Y EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR.
  - 1.1. El mercado: Definición y delimitación
  - 1.2. Mercados de consumo y mercados organizacionales.
  - 1.3. Segmentación y tipología. Métodos demográficos y psicográficos.
  - 1.4. El consumidor. Utilidad y evolución.
  - 1.5. Conducta del consumidor: comportamiento y proceso de difusión adopción.
  - 1.6. Determinantes del comportamiento del consumidor. Proceso de compra
2. LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.
  - 2.1. Concepto y objetivos de la investigación comercial
  - 2.2. El Sistema de información de Mercados.
  - 2.3. Proceso de la investigación comercial
  - 2.4. Variables. Tipología
  - 2.5. Fuentes de información
  - 2.6. Métodos de investigación de mercados: diseño de la investigación
  - 2.7. El informe final
  - 2.8. Estadística en la investigación de mercados
3. EL MARKETING DE SERVICIOS. POLÍTICA DE SERVICIOS DEL TRANSPORTE.
  - 3.1. Concepto y características diferenciales del marketing de servicios: la intangibilidad.
  - 3.2. Determinantes y políticas de marketing-mix.
  - 3.3. La calidad.
  - 3.4. Política de servicio.
  - 3.5. Características de las empresas de servicios
  - 3.6. Principios aplicables a la gestión de servicios.
  - 3.7. Elementos y clasificaciones de los servicios
  - 3.8. Estrategias aplicables a los servicios.
4. POLÍTICA DE PRECIOS.
  - 4.1. El concepto de precio y su importancia como instrumento comercial en las empresas.
  - 4.2. Factores que influyen en el precio.

 <p>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</p>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>COM3030624</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>COMERCIO Y MARKETING</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>TRANSPORTE Y LOGÍSTICA</b>			Fecha: 09/10/2018
<b>CURSO ESCOLAR 2018-2019</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 2º	Horas semanales: 8	Página 3 de 8
	MÓDULO: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA			

- 4.3. Objetivos estratégicos
- 4.4. Estrategias de precios
- 4.5. Métodos de fijación de precios
- 5. POLÍTICA DE DISTRIBUCIÓN.
  - 5.1. Logística
  - 5.2. Distribución comercial.
  - 5.3. Estructura comercial española
  - 5.4. Tipología y formas de organización comercial
  - 5.5. Costes de distribución
  - 5.6. Distribución terrestre, aérea, marítima e intermodal.
  - 5.7. Tendencias actuales
- 6. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN.
  - 6.1. La comunicación
  - 6.2. La publicidad
  - 6.3. Publicidad y relaciones públicas
  - 6.4. La promoción de los servicios de transporte
- 7. SISTEMA DE GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.
  - 7.1. Técnicas de archivo.
  - 7.2. Elaboración de ficheros maestros.
  - 7.3. Aplicación de programas de gestión comercial: Bases de datos
  - 7.4. Aplicación de programas de gestión comercial: Hojas de cálculo
- 8. FUERZA DE VENTAS.
  - 8.1. Planificación y técnicas de ventas.
  - 8.2. Funciones del responsable de ventas.
  - 8.3. Planificación.
  - 8.4. Organización de las actividades de ventas
  - 8.5. El equipo de ventas
- 9. EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN COMERCIAL EN LA VENTA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE.
  - 9.1. Concepto y naturaleza de la negociación

 <p>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</p>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>COM3030624</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>COMERCIO Y MARKETING</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>TRANSPORTE Y LOGÍSTICA</b>			Fecha:09/10/2018
<b>CURSO ESCOLAR 2018-2019</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 2º	Horas semanales: 8	Página 4 de 8
	MÓDULO: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA			

- 9.2. Variables básicas de la negociación
- 9.3. Reglas básicas para la negociación
- 9.4. Análisis del proceso de negociación
- 9.5. El ámbito y límites de la negociación
- 9.6. Tácticas de negociación

## 10. RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES E INCIDENCIAS CON CLIENTES Y USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTES.

- 10.1. La atención al cliente
- 10.2. Valoración por parte del cliente de la atención recibida
- 10.3. Elementos de una queja o reclamación.
- 10.4. Tratamiento de las quejas y reclamaciones.
- 10.5. Reclamaciones y denuncias. Tramitación y gestión. Mediación y arbitraje.

## 2. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

### a) MEDIOS MATERIALES

Aula con equipos informáticos y conexión a Internet, con cañón proyector y pizarra.


### b) BIBLIOGRAFÍA

BÁSICA:

- Apuntes del Profesor

DE AMPLIACIÓN:

- Cómo vender servicios. Donald, M. Mc y Leppard, J. Ed DEUSTO
- Dirección de marketing. Kotler, Philip. Ed Prentice Hall
- Marketing de los servicios. Grande Esteban, Ildefonso. Ed ESIC
- Los pilares del Marketing. Bernardo Lopez-Pinto Ruiz, Marta Mas Machuca, Jesús Viscarri Colomer. Ed Ediciones UPC
- Políticas de Marketing. M<sup>a</sup> Amparo de la Encarnación Gabín. Ed McGrawHill
- Investigación comercial. Feli Moreno-Manzanaro Martinez. Ed McGrawHill

 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>COM3030624</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>COMERCIO Y MARKETING</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>TRANSPORTE Y LOGÍSTICA</b>			Fecha: 09/10/2018
<b>CURSO ESCOLAR 2018-2019</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 2º	Horas semanales: 8	Página 5 de 8
	MÓDULO: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA			

- Gestión Comercial y servicio de Atención al Cliente. Ricardo José Martínez, Jesús Pérez. Ed McGrawHill
- Comunicación y atención al cliente. Blanco García, C. Ed MacMillan
- Economía del Transporte. Ginés de Rus, Javier Campos, Gustavo Nombela. Ed. Antonio Bosch Editor

### 3. EVALUACIÓN

#### a) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE MÓDULO

Los criterios para determinar la superación del módulo son los siguientes:

La calificación procederá de pruebas objetivas, trabajos y actividades, actitud y asistencia. Se exigirá una puntuación mínima de 5 para superar el módulo en su conjunto. Los redondeos se realizarán al alza o a la baja. La nota final se obtendrá del promedio de las calificaciones del curso.


El máximo de faltas permitidas es del 15%, si se supera dicho porcentaje el alumno **podría** perder el derecho a evaluación continua y en este caso, y el alumno se debería presentar a una prueba final única.

La calificación de cada evaluación se obtendrá de aplicar las siguientes ponderaciones. Como norma general, se utilizarán los criterios de corrección que se indican a continuación, sin perjuicio de establecer criterios específicos para determinadas pruebas puntuales o actividades:

1. **PRUEBAS TEÓRICAS ESCRITAS:** 70% de la calificación, que podrán componerse de partes teórico-prácticas y modalidades tipo test.
2. **TRABAJOS PRÁCTICOS REALIZADOS EN EL AULA Y/O FUERA DE ELLA:** 20% de la calificación. Los trabajos entregados fuera de los plazos establecidos calificarán como no entregados.
3. **ACTITUD (ASISTENCIA, PARTICIPACIÓN, COMPORTAMIENTO, INTERÉS POR SUPERARSE):** 10% de la calificación. La asistencia tendrá una repercusión directa y proporcional en este criterio de calificación.

Para la **valoración de las pruebas objetivas**, la puntuación máxima es de 10 puntos. Cada pregunta o supuesto tendrá un valor predeterminado, siendo necesario obtener en el cómputo global de la prueba, 5 puntos para superar la prueba objetiva. Se podrá mediar la nota obtenida en pruebas objetivas y/o actividades siempre que la nota alcanzada en las mismas (actividades o pruebas objetivas) sea al menos de 4 puntos. Para superar la evaluación es necesario que la calificación resultante de ponderar pruebas objetivas, actividades y actitud sea al menos igual a 5.

La asistencia se controlará diariamente y se valorará de forma proporcional a las horas del módulo. La participación en debates y demás actividades grupales planteadas en el aula, así como la participación activa en las sesiones, serán objeto de valoración positiva en este apartado.

 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>COM3030624</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>COMERCIO Y MARKETING</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>TRANSPORTE Y LOGÍSTICA</b>			Fecha: 09/10/2018
<b>CURSO ESCOLAR 2018-2019</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 2º	Horas semanales: 8	Página 6 de 8
	MÓDULO: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA			

Los requisitos mínimos exigibles para superar el módulo serán, la realización obligatoria de las actividades de clase y actividades complementarias, y la valoración positiva en las pruebas objetivas.

### **REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIBLES PARA NO PERDER LA EVALUACIÓN CONTÍNUA.**

Asistencia obligatoria a clase. La reiteración en la falta de asistencia a clase imposibilitará la aplicación correcta de los criterios generales y **podrá** conllevar a la pérdida de evaluación continua.

Por tanto, la pérdida al derecho de evaluación continua se registrará por los siguientes criterios, salvo en los casos de imposibilidad por motivos laborales y/o de residencia:

- La acumulación de **26 horas** ya sean justificadas o no (15% del total de las horas del módulo) a lo largo del curso.

Cuando un alumno pierda el derecho a la evaluación continua, debe realizar una prueba final al terminar el período lectivo del curso (marzo). Esta prueba debe globalizar todos los contenidos conceptuales y procedimentales desarrollados en las Unidades Didácticas del Módulo y que figuran en la presente programación, sin recuperación.

La prueba debe contener una parte teórica o teórico-práctica. Para presentarse a dicha prueba final será prescriptivo la presentación de las tareas encomendadas por el profesor.

La prueba será de todo el módulo o, de forma excepcional, desde la evaluación en la que perdieron el derecho a evaluación continua.

### **b) RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES PENDIENTES.**


Tras cada una de las evaluaciones se realizarán pruebas de recuperación sobre los contenidos no valorados positivamente. En el segundo trimestre dichas pruebas se realizarán con anterioridad a la evaluación.

#### **Exámenes o pruebas objetivas**

- Como norma general, una prueba cada tema.
- En los exámenes, cada pregunta o supuesto tendrá un valor predeterminado, siendo necesario alcanzar el 5 para obtener el aprobado. Puntuaciones superiores al 4 podrán compensarse con otras pruebas. Para las puntuaciones inferiores se programará la realización de pruebas de recuperación.

#### **Recuperaciones:**

- A lo largo de la misma evaluación se realizarán las recuperaciones de los temas que los alumnos tengan suspendidas.
- A principio de marzo se realizará la recuperación para aquellos alumnos que tengan pendientes evaluaciones o módulo completo.

 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>COM3030624</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>COMERCIO Y MARKETING</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>TRANSPORTE Y LOGÍSTICA</b>			Fecha:09/10/2018
<b>CURSO ESCOLAR 2018-2019</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 2º	Horas semanales: 8	Página 7 de 8
	MÓDULO: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA			

Si persiste la valoración negativa se habilitará, en el mes de junio, una prueba final por evaluaciones (suficiencia) para intentar recuperarlos, en la que el alumno debe mostrar la consecución de los objetivos mínimos establecidos en esta programación, incluido la presentación de los trabajos obligatorios. La puntuación máxima será de 5 puntos, siempre que se supere y promediará con las evaluaciones que tuviera valoradas positivamente para obtener la calificación final del módulo.

No obstante, podrán habilitarse periodos de recuperación en el transcurso de cada evaluación, para los alumnos que tengan partes pendientes, si así lo considera el profesor de la materia.

### c) RECUPERACIÓN DE MÓDULOS

Para todos aquellos alumnos que no hayan superado el módulo y sean propuestos para Evaluación Extraordinaria, la podrán realizarla en el mes de junio. Para ella, el profesor organizará actividades y trabajos a realizar por el alumno durante el tercer trimestre, encaminadas a su superación, y orientará al alumno sobre los contenidos mínimos que versará la prueba.

Las actividades y trabajos serán obligatorios y deben presentarlos en el momento de realizar la prueba. La valoración será de 2 puntos, si se cumplen los objetivos de la misma (contenidos, ampliación propia, presentación, organización, etc....).

La prueba objetiva será teórico práctica y tendrá una valoración de 8 puntos.

## 4. PUBLICIDAD DE LA PROGRAMACIÓN

Al comienzo de curso se dedica una de las primeras sesiones a dar a conocer e informar al alumnado de los objetivos del módulo, sus contenidos, la metodología a emplear y el plan de evaluación que se seguirá a lo largo del curso.

Se envía un documento conteniendo toda esta información a cada alumno por e-mail en la semana del 9 al 13 de octubre y los alumnos firman su recepción.

Se guarda una copia de esta programación en el Departamento de Comercio y Marketing, en la carpeta programaciones 2018-2019 y otra copia en el archivo informatizado del ordenador del Jefe de Estudios, donde se encuentran las programaciones de las enseñanzas que se cursan en el Instituto y de donde se hace copia para su envío al Servicio de Inspección.