

# **PROGRAMACIÓN DEL CURSO 2024 – 2025**

**FAMILIA PROFESIONAL:**




**CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR:**

**TRANSPORTE Y LOGÍSTICA**

**MÓDULO:**

**COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y  
LA LOGÍSTICA**


**PROFESOR: Ana Pérez Abenia**

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>CTL2COM3D</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>COMERCIO Y MARKETING</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>TRANSPORTE Y LOGÍSTICA</b>			Fecha:14/10/2024
<b>CURSO ESCOLAR 2024-2025</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 2º	Horas semanales: 8	Página 1 de 9
	<b>1. MÓDULO: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA</b>			

## INDICE


### Contenido

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

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>CTL2COM3D</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>COMERCIO Y MARKETING</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>TRANSPORTE Y LOGÍSTICA</b>			Fecha: 14/10/2024
<b>CURSO ESCOLAR 2024-2025</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 2º	Horas semanales: 8	Página 2 de 9
	<b>1. MÓDULO: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA</b>			

## 1. CONTENIDOS

1. Obtención de la información del mercado de servicios de transporte:
  - a) Marketing de los servicios: los tres niveles del marketing de servicios.
  - b) La calidad del servicio: el control de la calidad
  - c) La investigación comercial: Estudios cualitativos. Estudios cuantitativos. Análisis y previsiones de venta. Objetivos y previsiones: métodos.
2. Bases para la promoción del servicio de transporte:
  - a) Política de productos: Las características de los productos. El ciclo de vida del producto.
  - b) Elementos constitutivos del precio de venta.
  - c) Políticas de comunicación en el marketing de servicios.
  - d) Información de la empresa en la red: La web de la empresa. El correo electrónico. Otros usos de la red.
3. Planificación del proceso de venta del servicio de transporte:
  - a) Planes de venta. Las fases del plan de venta: Determinación de los objetivos. Determinación de estrategias. Control.
  - b) El equipo de ventas: Selección, formación y motivación del personal de ventas.
  - c) La oficina comercial: obtención de información comercial. Generación de informes y listados. Atención de consultas de clientes. Preparación de ofertas. Preparación de visitas. Realización de estudios. Realización de controles.
  - d) Sistemas de gestión y tratamiento de la información. Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad. Ficheros maestros (clientes, agencias y tarifas). Las bases de datos en el sistema de archivo.
  - e) Control de los procesos de venta. Control de ventas: el cuadro de ventas. Control de clientes: el ABC de clientes. Sistemas de información y bases de datos (herramientas de gestión de la relación con el cliente-CRM).
  - f) El cuadro de mando.
  - g) Reuniones y convenciones.
4. Programación de la negociación del servicio de transporte:
  - a) Bases de la comunicación.
  - b) La comunicación en la empresa. Comunicación interna. Comunicación externa. La imagen corporativa.

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>CTL2COM3D</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>COMERCIO Y MARKETING</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>TRANSPORTE Y LOGÍSTICA</b>			Fecha: 14/10/2024
<b>CURSO ESCOLAR 2024-2025</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 2º	Horas semanales: 8	Página 3 de 9
	<b>1. MÓDULO: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA</b>			

- c) Comunicación verbal y no verbal. Barreras de la comunicación. Técnicas de comunicación oral. Habilidades sociales en la comunicación. La comunicación telefónica.
- d) La comunicación escrita. Normas de comunicación y expresión escrita. Redacción de documentos profesionales utilizando tratamientos de textos. Utilización de software para la realización de presentaciones. Comunicación en las redes (Intra/Internet).
- e) La comunicación comercial. La relación con el cliente. La actitud del vendedor.
- f) El proceso de negociación comercial en la venta de servicios. La preparación de la negociación. Estilos de vendedor. Tipologías de comprador. Estilos de venta. Las fases de venta. El precio del transporte como elemento de negociación. El contrato de prestación de servicio.

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


- a) Reconocimiento de necesidades de clientes/usuarios.
- b) Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente. Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio. Evaluación y control del servicio.
- c) Sistemas de gestión de la calidad. Sistemas de calidad más importantes (ISO, EFQM).
- d) La calidad en la prestación del servicio de transporte. Parámetros de calidad. Procedimientos de control en la prestación del servicio.

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

- a) La atención al cliente. El departamento de atención al cliente. Funciones.
- b) Valoración por parte del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias y felicitación.
- c) Elementos de una queja o reclamación. Las fases de la resolución de quejas y reclamaciones.
- d) Tratamiento de las incidencias y reclamaciones. Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios. Instituciones y organismos de protección al consumidor.
- e) Reclamaciones y denuncias. Normativa. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Tramitación y gestión. Mediación y arbitraje.

Temporalización de las Unidades a lo largo del curso, dicha temporalización podrá ser adaptada por el docente en función de las necesidades.

Unidades	Horas programadas	Meses
----------	-------------------	-------

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>CTL2COM3D</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>COMERCIO Y MARKETING</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>TRANSPORTE Y LOGÍSTICA</b>			Fecha:14/10/2024
<b>CURSO ESCOLAR 2024-2025</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 2º	Horas semanales: 8	Página 4 de 9
	<b>1. MÓDULO: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA</b>			

Unidad 1	16	Septiembre
Unidad 2	30	Octubre
Unidad 3	38	Noviembre, Diciembre
Unidad 4	24	Enero
Unidad 5	28	Enero, Febrero
Unidad 6	30	Marzo
<b>TOTAL = 168 HORAS</b>		

## 2. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

### a) MEDIOS MATERIALES

Aula con equipos informáticos y conexión a Internet, pizarra digital y pizarra velada.

Google Classroom: plataforma web a través de la cual se colgarán contenidos, actividades y tareas.


### b) BIBLIOGRAFÍA

BÁSICA:

- Comercialización del transporte y la logística de M. Begoña Marín Martínwz, Editorial Paraninfo.

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. Mª Amparo de la Encarnación Gabín. Ed McGrawHill

 I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>CTL2COM3D</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>COMERCIO Y MARKETING</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>TRANSPORTE Y LOGÍSTICA</b>			Fecha: 14/10/2024
<b>CURSO ESCOLAR 2024-2025</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 2º	Horas semanales: 8	Página 5 de 9
	<b>1. MÓDULO: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA</b>			

- Investigación comercial. Feli Moreno-ManzanaroMartinez. Ed McGrawHill
- Gestión Comercial y servicio de Atención al Cliente. Ricardo José Martinez, 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

#### c) 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.

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, el alumno se debería presentar a una prueba final única en marzo.

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, verdadero/falso.
2. **TRABAJOS PRÁCTICOS REALIZADOS EN EL AULA Y/O FUERA DE ELLA:** 25% de la calificación. Los trabajos entregados fuera de los plazos establecidos calificarán como no entregados.
3. **ACTITUD (ASISTENCIA, PARTICIPACIÓN, COMPORTAMIENTO, INTERÉS POR SUPERARSE):** 5% 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. Se tendrá suspensa la evaluación cuando existan dos pruebas objetivas con puntuación menor a 4, aunque el resto sea superior.

	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>CTL2COM3D</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>COMERCIO Y MARKETING</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>TRANSPORTE Y LOGÍSTICA</b>			Fecha:14/10/2024
<b>CURSO ESCOLAR 2024-2025</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 2º	Horas semanales: 8	Página 6 de 9
	<b>1. MÓDULO: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA</b>			

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.

Procedimiento de redondeo para la nota en el Sigad:

Examen 70%

Actividades en el aula 25%

Actitud 5%

En el caso en el que la nota media sea (examen+actividades+actitud):

El redondeo se realizará a partir de 0.5. Ejemplo: 6.55>>7 (nota SIGAD)

4.7>>5 (nota SIGAD)

4.65>>4 (nota SIGAD)

Para la evaluación final del curso la calificación con la que se mediará será la nota media (examen 70%+actividades 25%+actitud 5%)


### 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 la pérdida de evaluación continua.

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

- La acumulación de **26** horas (15% del total de las horas del módulo) a lo largo del curso. Siempre y cuando dicho alumno no tenga las faltas justificadas por causas laborales o médicas.

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

	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>CTL2COM3D</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>COMERCIO Y MARKETING</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>TRANSPORTE Y LOGÍSTICA</b>			Fecha: 14/10/2024
<b>CURSO ESCOLAR 2024-2025</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 2º	Horas semanales: 8	Página 7 de 9
	<b>1. MÓDULO: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA</b>			

#### a) RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES PENDIENTES

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

#### Exámenes o pruebas objetivas

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

#### Recuperaciones:

- A finales de noviembre se realizará una recuperación de la primera evaluación para aquellos alumnos que no la hayan superado.
- A finales de marzo, previamente a la evaluación final, se realizará la recuperación para los alumnos que tengan la segunda evaluación, o todo el curso pendiente.

No obstante, se podrán habilitar periodos de recuperación durante el transcurso de cada evaluación, para los alumnos que tengan partes pendientes.

#### Evaluación Extraordinaria:

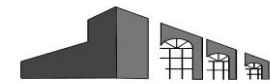
Para todos aquellos alumnos que no hayan superado el módulo y sean propuestos para Evaluación Extraordinaria. Podrán realizarla a finales de junio. Para ella, el profesor organizará actividades y trabajos a realizar por el alumno en junio, encaminadas a su superación, y orientará al alumno sobre los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

La prueba de junio, será una prueba objetiva de 10 puntos. Dicha prueba podrá contener ejercicios prácticos, teóricos, tipo test, verdadero/falso de los contenidos impartidos en el aula. La nota mínima para obtener el aprobado será de 5 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.



 <b>I.E.S. STA. EMERENCIANA TERUEL</b>	<b>PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS</b>			Código: <b>CTL2COM3D</b>
	FAMILIA PROFESIONAL: <b>COMERCIO Y MARKETING</b>			Edición: 1
	CICLO: <b>TRANSPORTE Y LOGÍSTICA</b>			Fecha:14/10/2024
<b>CURSO ESCOLAR 2024-2025</b>	GRADO: SUPERIOR	CURSO: 2º	Horas semanales: 8	Página 8 de 9
	<b>1. MÓDULO: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE Y LA LOGÍSTICA</b>			

Dicha programación podrá ser consultada a través de la plataforma Classroom por los alumnos del módulo.

Se guarda una copia de esta programación en el Departamento de Comercio y Marketing, en la carpeta programaciones 2024-2025 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.