1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15027873	Afonso X O Sabio	Cambre	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CMADG01	Xestión administrativa	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0437	Comunicación empresarial e atención á clientela	2023/2024	6	123	147

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ANA MARÍA RAMOS VÁZQUEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

O curriculo adaptase perfectamente as necesidades do entorno esxterno polo tipo de empresa que o configuran destacando as pymes do sector servizos

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)	Resultados de aprendizaxe							
					MP0437_00							
					RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7	RA8
1	Técnicas de Comunicación Empresarial	Analizamos a comunicación dentro da empresa e co seu entorno	18	12	X							
2	A Comunicación Oral na Empresa	Identificamos os principios básicos da comunicación oral na empresa	20	14		X						
3	A Comunicación Escrita na empresa	Aplicamos as técnicas de comunicación ás relacións da empresa	18	12			X					
4	Tratamento e Arquivo da Comunicación	Formas de tratar e clasificar a información dentro da empresa	20	14				X				
5	Atención as Necesidades dos Clientes	Tipos de clientes e atención as súas necesidades	18	12					X			
6	Consultas, Queixas e Reclamación dos Clientes	Analizamos e xestionamos as áreas de atención o cliente	18	12						X		
7	A Calidade na atención os clientes	Aplicamos os conceptos de calidade na relación cos clientes	17	12								X
8	O Marketing na Empresa	Desenvolvemos todos os conceptos do marketing no ambito da empresa	18	12							X	
		Total:	147									

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Técnicas de Comunicación Empresarial	18

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.	SI

4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Analizar a comunicación, relacionandoa co entorno empresarial 1.2 Identificar os elementos que interveñen na comunicación 1.3 Distinguir informacion e comunicación	1	A comunicacion:proceso,elementos e tipos	6,0
2.1 Determinar a mellor actitudes para presentar as mensaxes 2.2 Aplicar a escoita activa nos procesos de comunicación	2	A escoita activa, a empatía e a asertividade	4,0
3.1 Comunicar a imaxe e cultura da empresa 3.2 Diferenciar os tipos de organización e os organigramas que a representan	3	A comunicación na organización empresarial	4,0
4.1 Distinguir entre comunicacións externa e internas da empresa. 4.2 Seleccionar os destinatarios según o tipo de comunicación 4.3 Determinar os canles de comunicación adecuados .	4	A comunicación externa e interna na empresa	4,0
		TOTAL	**18**

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.	• TO.1 - a necesidade de comunicación entre as persoas.	S	5
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.	• PE.1 - Sobre a diferencia entre comunicación e información	S	10
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.	• PE.2 - Sobre os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.	S	20
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.	• PE.3 - Sobre os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.	S	10
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.	• PE.4 - Sobre o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.	S	10
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.	• PE.5 - Sobre os conceptos de imaxe e cultura da empresa.	S	10

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.	• PE.6 - Sobre os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.	S	10
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.	• PE.7 - A comunicacións internas e externas	S	15
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.	• PE.8 - Sobre os destinatarios e canles de comunicación	S	10
		TOTAL	**100**

4.1.e) Contidos

Contidos
Elementos e barreiras da comunicación.
0Descrición dos fluxos de comunicación.
Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.
Comunicación, información e comportamento.
Relacións humanas e laborais na empresa.
Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.
Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.
Organización empresarial: organigramas.
Principios e tipos de organización empresarial.
Departamentos e áreas funcionais tipo.
Funcións do persoal na organización.

4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
A comunicacion:proceso, elementos e tipos - Analizamos os elementos e o proceso da comunicación	• Sondaxe sobre coñecementos previos desta materia • Explicacion dos conceptos da actividade • Posta en común e corrección dos casos prácticos	• Esquema dos elementos da comunicación • Resolución de casos prácticos	• Casos prácticos solucionados. • Esquemas resoltos	• Pizarra e ordenador. • Libro de texto e apuntes do profesor.	• PE.1 - Sobre a diferencia entre comunicación e información • PE.2 - Sobre os elementos e os procesos que interveñen na comunicación. • PE.3 - Sobre os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación. • PE.4 - Sobre o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe. • PE.6 - Sobre os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional. • TO.1 - a necesidade de comunicación entre as persoas.	6,0
A escoita activa, a empatía e a asertividade - Recoñecemos a importancia das actitudes na comunicación	• Explicación dos contidos • Correción do esquema	• Realización de un esquema	• Contidos explicados • Esquemas correxidos	• Libros de textos • Pizarra • Proxector e ordenador	• PE.1 - Sobre a diferencia entre comunicación e información • PE.4 - Sobre o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe. • TO.1 - a necesidade de comunicación entre as persoas.	4,0
A comunicación na organización empresarial - Distinguimos a comunicación que circula na empresa	• Explicación dos contidos a tratar • Corrección de casos prácticos	• Resolución de casos prácticos • Posta en comun dos temas tratados	• Casos prácticos resoltos	• Libro de textos • Pizarra • Cañón e ordenar	• PE.5 - Sobre os conceptos de imaxe e cultura da empresa.	4,0
A comunicación externa e interna na empresa - Diferenciamos a comunicación que se produce na empresa	• Explicación sobre os contidos • Corrección dos exercicios	• Sondaxe sobre os coñecementos previos • Realizacion de exercicios	• Exercicios resoltos	• Libro de textos • Ordenador • Pizarra	• PE.7 - A comunicacións internas e externas • PE.8 - Sobre os destinatarios e canles de comunicación	4,0
					TOTAL	**18,0**

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A Comunicación Oral na Empresa	20

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.	SI

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Analizaros principios básicos da comunicación verbal 1.2 Identificar as barreiras que interfiren na comunicación	1	Principios básicos da comunicación oral	5,0
2.1 Identificar os protocolo de comunicación verbal na empresa 2.2 Utilizar o léxico de xeito adecuado	2	Técnicas de comunicación verbal dentro da empresa	5,0
3.1 Identificar os tipos de comunicación non verbal da empresa 3.2 Adecuar a comunicación non verbal os usos e costumes do entorno da empresa	3	A comunicación non verbal	5,0
4.1 Ulilizar o léxico e as expresións adecuadas o tipo de comunicación e interlocutores 4.2 Determinar a forma óptima de proceder á comunicación	4	A comunicación telefónica e a informática nas comunicacións	5,0
		TOTAL	**20**

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Identificáronse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.	• PE.1 - Sobre os principios básicos da comunicación oral	S	10
CA2.2 Identificouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.	• PE.2 - Sobre os protocolos de comunicación na empresa	S	5
CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.	• TO.1 - Sobre os usos da comunicación na empresa	S	10
CA2.4 Identificouse o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.	• TO.2 - Sobre a utilización dos protocolos na comunicación	S	10
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.	• PE.3 - Sobre a elaboración de mensaxes verbais	S	10
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adapten ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.	• PE.4 - Sobre a linguaxe na comunicación empresarial	S	15
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.	• PE.5 - Sobre a elaboración da mensaxe	S	10
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.	• TO.3 - Sobre a ulización de equipos informáticos nas comunicacións empresariais	S	10

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.	• PE.6 - Sobre a transmisión clara da información	S	10
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.	• PE.7 - Sobre os erros na comunicación	S	10
		TOTAL	**100**

4.2.e) Contidos

Contidos
Principios básicos nas comunicacións orais.
0Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.
Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida.
Normas de información e atención oral.
Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo.
Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.
Comunicación non verbal.
Elementos da linguaxe non verbal.
Imaxe persoal.
Comunicación verbal dentro do ámbito da empresa.
Comunicación telefónica: uso do teléfono e da listaxe telefónica; normas para falar correctamente por teléfono; centrais telefónicas.

4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Principios básicos da comunicación oral - Analizamos a comunicación oral no contorno da empres	• Breve explicación de conceptos • Corrección de exercicios • Resumen e posta en común de conclusións	• Sondaxe sobre coñecementos previos da actividade • Realización de exercicios prácticos	• Exercicios prácticos realizados	• Manual de texto • Pizarra • Equipos informáticos	• PE.1 - Sobre os principios básicos da comunicación oral • PE.2 - Sobre os protocolos de comunicación na empresa • TO.1 - Sobre os usos da comunicación na empresa	5,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
Técnicas de comunicación verbal dentro da empresa - Recoñecemos as comunicacións que se dan na empresa	• Explicación dos conceptos • Corrección do diagrama e solución de dudas	• Realización dun diagrama dos protocolos de comunicación	• Diagrama de fluxos resolto	• Pizarra • Equipos informáticos • Libro de texto	• PE.3 - Sobre a elaboración de mensaxes verbais • PE.4 - Sobre a linguaxe na comunicación empresarial • PE.5 - Sobre a elaboración da mensaxe • TO.2 - Sobre a utilización dos protocolos na comunicación	5,0
A comunicación non verbal - Analizamos a comunicación non verbal na empresa	• Expicación de contidos. • Proposición de casos a resolver • Corrección dos casos e posta en común dos mismos	• Resolución dos casos	• Contidos explicados • Casos prácticos resoltos	• Libro de texto • Material audiovisual • Pizarra	• PE.7 - Sobre os erros na comunicación • TO.1 - Sobre os usos da comunicación na empresa	5,0
A comunicación telefónica e a informática nas comunicacións - Diferenciamos a linguaxe axeitada para cada tipo de comunicación	• Explicación de contidos • Proposición de exercicios • Posta en común e corrección dos exercicios.	• Realización de exercicios	• Contidos explicados • Exercicios resoltos	• Libro de texto • Pizarrra • Equipos informáticos	• PE.6 - Sobre a transmisión clara da información • PE.7 - Sobre os erros na comunicación • TO.3 - Sobre a ulización de equipos informáticos nas comunicacións empresariais	5,0
					TOTAL	**20,0**

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	A Comunicación Escrita na empresa	18

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.	SI

4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os canles de comunicación 1.2 Escoller os soportes mais axeitados atendendo a diferentes criterios	1	A comunicación escrita e as súas normas	4,0
2.1 Identificar os tipos de documentos maís habituais na empresa 2.2 Rellenar os diferentes tipos de documentos.	2	A correspondencia comercial	8,0
3.1 Utilizar as ferramentas informáticas de procesamento de textos 3.2 Aplicar as Técnicas de 3R(reducir, reutilizar e reciclar)na elaboración da información	3	As ferramentas informáticas na comunicación empresarial	6,0
		TOTAL	**18**

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Identificáronse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.	• PE.1 - Sobre os soportes para a elaboración de documentos	S	10
CA3.2 Identificáronse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.	• PE.2 - Sobre os canles de transmision de información	S	10
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.	• PE.3 - Sobre os soportes mais adecuados a cada comunicación	S	15
CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.	• PE.4 - Sobre a identificación de destinatarios	S	10
CA3.5 Clasificáronse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.	• PE.5 - Sobre a utilización de documentos	S	5
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.	• PE.6 - Sobre a redacción de documentos	S	10
CA3.7 Identificáronse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.	• PE.7 - Sobre as ferramentas de procura de información	S	10
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.	• TO.1 - Sobre a utilización de TICs na comunicación escrita	S	10
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetaría en soporte informático e convencional.	• LC.1 - Sobre a formalización dedocumentos de rexistro	S	10
CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.	• PE.8 - Sobre a normativa de protecciónde datos	S	5
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	• TO.2 - Sobre ós usos das tecnicas 3R	S	5

TOTAL	**100**

4.3.e) Contidos

Contidos
Comunicación escrita na empresa.
0Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetaría.
Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.
Normas de comunicación e expresión escrita.
Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.
Abreviaturas comerciais e oficiais.
Características principais da correspondencia comercial.
Estrutura, estilos e clases da carta comercial.
Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.
Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.
Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.

4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
A comunicación escrita e as súas normas - Analizamos os escritos que xenera a actividade emprrsarial	• Explicacion dos contidos • Proposición de casos prácticos • Corrección dos casos e posta en común dos resultados	• Resolución de casos prácticos	• Caso práctico resolto • Tema explicado	• Libro de texto • Pizarra • Ordenador	• PE.1 - Sobre os soportes para a elaboración de documentos • PE.2 - Sobre os canles de transmision de información • PE.3 - Sobre os soportes mais adecuados a cada comunicación • PE.4 - Sobre a identificación de destinatarios • PE.5 - Sobre a utilización de documentos	4,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
A correspondencia comercial - Elaboramos os documentos comerciais	• Explicación dos contidos • Proposición de redacción de documentos comerciais • Corrección dos documentos	• Redacción dos documentos	• Documentos redactados	• Ordenador • Pizarra • Manual de texto	• LC.1 - Sobre a formalización dedocumentos de rexistro • PE.6 - Sobre a redacción de documentos • PE.7 - Sobre as ferramentas de procura de información • TO.1 - Sobre a utilización de TICs na comunicación escrita	8,0
As ferramentas informáticas na comunicación empresarial - Utilizamos as ferramentas informáticas precisas.	• Explicación sobre o tema • Corrección dos exercicios e posta en común dos mesmos	• Resolución de exercicios do tema	• Exercicios resoltos	• Manuais de texto • Pizarra • Equipos informáticos	• PE.8 - Sobre a normativa de protecciónde datos • TO.2 - Sobre ós usos das tecnicas 3R	6,0
					TOTAL	**18,0**

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento e Arquivo da Comunicación	20

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.	SI

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Describir as técnicas de organización de arquivos 1.2 Diferenciar as técnicas de ordenación de arquivos	1	Os arquivos e a clasificación e ordenación dos documentos	4,0
2.1 Aplicar as técnicas e normas para organizar e rexistrar os documentos da empresa	2	Normas de clasificación dos arquivos	6,0
3.1 Elaborar bases de datos en arquivos informáticos 3.2 Aplicar as ténicas de arquivo no tratamento e arquivo da información	3	Tratamento da información arquivada	10,0
		TOTAL	**20**

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.	• PE.1 - Sobre a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.	S	10
CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.	• PE.2 - Sobre as diferentes técnicas de organización de información	S	10
CA4.3 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.	• PE.3 - Sobre os soportes de arquivo e rexistro en xeral	S	10
CA4.4 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.	• PE.4 - Sobre asprincipais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.	S	10
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.	• PE.5 - Sobre os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo	S	10
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.	• PE.6 - Sobre os árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.	S	10
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).	• TO.1 - Sobre ás técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática	S	10
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.	• PE.7 - Sobre os os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación	S	10
CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.	• PE.8 - Sobre a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información	S	10
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	• LC.1 - Sobre a aplicación das técnicas de 3R no arquivo	S	10

TOTAL	**100**

4.4.e) Contidos

Contidos
Arquivo da información en soporte impreso. Clasificación e ordenación de documentos. Normas de clasificación: vantaxes e inconvenientes. Tipoloxía. Utilización de índices. Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo. Arquivo de documentos: captac
Arquivo da información en soporte informático. Bases de datos para o tratamento da información. Estrutura e funcións dunha base de datos. Procedementos de protección de datos. Ficheiros e cartafoles. Organización en cartafoles do correo electrónico e dout

4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
Os arquivos e a clasificación e ordenación dos documentos - Analizamos os modos de clasisficar e ordenar os documentos	• Prospección sobre coñecementos previos • Explicación de contidos • Posta en común e corrección dos casos prácticos	• Resolución de casos prácticos	• Casos prácticos resoltos	• Pizarra • Equipos informáticos • Manuales	• PE.1 - Sobre a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos. • PE.2 - Sobre as diferentes técnicas de organización de información • PE.3 - Sobre os soportes de arquivo e rexistro en xeral • PE.4 - Sobre asprincipais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións. • PE.5 - Sobre os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo	4,0
Normas de clasificación dos arquivos - Diferenciamos as distintas normas de organización de arquivos.	• Explicación de contidos • Proposición de casos prácticos • Correción e posta en común dos casos prácticos	• resolución de casos prácticos	• Contidos explicados • Casos prácticos resoltos	• Pizarra • Manuales de texto • Equipos informáticos	• PE.5 - Sobre os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo • PE.6 - Sobre os árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital. • TO.1 - Sobre ás técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática	6,0
Tratamento da información arquivada - Aplicamos a informática otratamento da información	• Explicación dos contidos • Corrección dos exercicios e posta en común dos resultados	• Realización de exercicios	• Exercicios resoltos	• Manual de texto • Pizarra • Equipos informáticos	• LC.1 - Sobre a aplicación das técnicas de 3R no arquivo • PE.7 - Sobre os os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación • PE.8 - Sobre a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información	10,0
					TOTAL	**20,0**

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Atención as Necesidades dos Clientes	18

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	SI

4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar as motivacións do cliente 1.2 Desenvolver técnicas de comunicación que faciliten a relación co cliente	1	O cliente e as súas motivacións	6,0
2.1 Analizar os tipos de clientes e os xeitos de atención adecuados a cada tipo 2.2 identificar as habilidades sociais necesarias para a atención o cliente	2	Tipoloxía dos clientes	6,0
3.1 Distinguir as fases da atención o cliente. 3.2 Identificar os erros que se producen na atención o cliente	3	As diferentes fases na atención o cliente	6,0
		TOTAL	**18**

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.	• PE.1 - Sobre as técnicas de comunicación e habilidades sociais	S	10
CA5.2 Identificáronse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.	• PE.2 - Sobre as fases do proceso de atención á clientela	S	10
CA5.3 Recoñecéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.	• PE.3 - Sobre os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.	S	10
CA5.4 Identificouse o comportamento da clientela.	• PE.4 - Sobre o comportamento da clientela.	S	10
CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.	• PE.5 - Sobre as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.	S	10
CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.	• PE.6 - Sobre a información histórica da clientela.	S	15
CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.	• PE.7 - Sobre a a actitude e o discurso á situación de partida.	S	10
CA5.8 Tívose en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.	• PE.8 - Sobre a adecuación da atención o cliente	S	10
CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.	• PE.9 - Sobre as etapas dun proceso comunicativo	S	15
		TOTAL	**100**

4.5.e) Contidos

Contidos
Concepto e identificación da clientela: clientela interna e externa.
Coñecemento da clientela e das súas motivacións.
Elementos da atención á clientela: ámbito, organización e persoal.
Fases da atención á clientela: acollemento, seguimento, xestión e despedida.
Percepción da atención recibida por parte da clientela.
Satisfacción da clientela.
Procesos en contacto coa clientela externa.

4.5.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O cliente e as súas motivacións - Analizamos o cliente e as súas motivacións	• Explicación dos contidos • Proposición dun suposto práctico • Posta en común do suposto e correción do meso.	• Resolución do suposto práctico	• Caso práctico resolto • Contidos desenvolvidos	• Material aportado polo profesor ou libro de texto. Internet	• PE.1 - Sobre as técnicas de comunicación e habilidades sociais • PE.2 - Sobre as fases do proceso de atención á clientela • PE.3 - Sobre os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela. • PE.4 - Sobre o comportamento da clientela. • PE.7 - Sobre a a actitude e o discurso á situación de partida.	6,0
Tipoloxía dos clientes - Identificamos os tipos de clientes	• Explicación de conceptos. • Resumo e posta en común das conclusións	• Simulación de tipos de clientes • Análise da situación	• Simulación • Situación analizada	• Equipos informáticos • Manual de texto	• PE.5 - Sobre as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela. • PE.6 - Sobre a información histórica da clientela. • PE.8 - Sobre a adecuación da atención o cliente	6,0
As diferentes fases na atención o cliente - Distinguimos as diferentes etapasno proceso de atención os cliente	• Explicación dos contidos • Proposición de exercicios • Correccion dos exercicios	• Resolución de exercicios	• Exercicios resoltos • Contidos desenvolvidos	• Libro de texto e apuntes do profesor. • Equipos informáticos.	• PE.6 - Sobre a información histórica da clientela. • PE.9 - Sobre as etapas dun proceso comunicativo	6,0
					TOTAL	**18,0**

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Consultas, Queixas e Reclamación dos Clientes	18

4.6.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.	SI

4.6.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Describir as funcións do departamento de atención o cliente 1.2 Identificar as queixas, reclamacións e suxerencias da clientela 1.3 Analizar as reclamacións, queixas e suxerencias	1	O departamento de atención o cliente.Funcións	8,0
2.1 Analizar cada unha das fases na atención os cliente 2.2 Identificar os distintos canales para encauzar as queixas 2.3 Cumplimentar a documentación para tramitar queixas.	2	Fases na resolución de conflictos cos clientes	6,0
3.1 Identificar as normas legais de consumo 3.2 Analizar o cometido das oficinas de atención o cliente	3	Marco legal en materia de consumo	4,0
		TOTAL	**18**

4.6.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA6.1 Describíronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.	• PE.1 - Sobre as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.	S	10
CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.	• PE.2 - Sobre a comunicación recibida por parte da clientela.	S	10
CA6.3 Identificáronse os elementos da queixa ou da reclamación.	• PE.3 - Sobre os elementos da queixa ou da reclamación.	S	10
CA6.4 Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.	• PE.4 - Sobre as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.	S	10
CA6.5 Identificouse e localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.	• PE.5 - Sobre a información que se suministra o cliente	S	10
CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.	• PE.6 - Sobres os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións	S	10
CA6.7 Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.	• PE.7 - Sobre os escritos de resposta os clientes	S	10
CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.	• PE.8 - Sobre a importancia da protección do consumidor.	S	10

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA6.9 Identificouse a normativa en materia de consumo.	• PE.9 - Sobre a normativa en materia de consumo.	S	10
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.	• PE.10 - Sobre os tipos de demanda ou reclamación.	S	10
		TOTAL	**100**

4.6.e) Contidos

Contidos
Departamento de atención á clientela: funcións.
0Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias.
Tramitación e xestión.
Seguimento da clientela perdida.
Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación.
Xestión reactiva e proactiva das reclamacións.
Elementos dunha queixa e dunha reclamación.
Fases da resolución de queixas e reclamacións.
Consumidores.
Institucións de consumo.
Normativa en materia de consumo.
Marco legal estatal, autonómico e local.

4.6.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O departamento de atención o cliente.Funcións - Analizamos a atención o cliente	• Explicacion dos contidos • Proposición de exercicios • Corrección de exercicios	• Resolución de exercicios	• Tema desenvolvido • Exercicios resoltos	• Libro de texto e apuntes do profesor. • Equipos informáticos.	• PE.1 - Sobre as funcións do departamento de atención á clientela en empresas. • PE.2 - Sobre a comunicación recibida por parte da clientela. • PE.3 - Sobre os elementos da queixa ou da reclamación. • PE.4 - Sobre as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións. • PE.5 - Sobre a información que se suministra o cliente	8,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
Fases na resolución de conflictos cos clientes - Analizamos as fases na atención os clientes	• Simulación dun caso práctico • Análise das conclusións		• Caso analizado	• Libro de texto e apuntes do profesor. • Equipos informáticos.	• PE.6 - Sobres os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións • PE.7 - Sobre os escritos de resposta os clientes	6,0
Marco legal en materia de consumo - Analizamos a lexislación en materia de atención o cliente	• Explicación de contidos • Proposición de un caso práctico • Posta en común de conclusións	• Resolución de caso práctico	• Casos prácticos resoltos. • Contidos desenvolvidos	• Libro de texto e textos de apoio • Equipos informáticos.	• PE.8 - Sobre a importancia da protección do consumidor. • PE.9 - Sobre a normativa en materia de consumo. • PE.10 - Sobre os tipos de demanda ou reclamación.	4,0
					TOTAL	**18,0**

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	A Calidade na atención os clientes	17

4.7.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	SI

4.7.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os factores e fases na atención o cliente 1.2 Describir as fases no procedemento de aatención o cliente 1.3 Describir os niveis de calidade esixidos	1	A calidade na atención o cliente	8,0
2.1 Detectar os erros no servicio de atención ó cliente 2.2 Aplicar o tratamento adecuado para xestionar as anomalías no servizo	2	Avaliación e control do servizo	5,0
3.1 Describir os métodos de seguimento e servizo posventa 3.2 Definir as variables do servizo posventa 3.3 Identificar as necesidades de servizo posventa	3	A fidelización da clientela e o servizo posventa	4,0
		TOTAL	**17**

4.7.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA8.1 Identificáronse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.	• PE.1 - Sobre os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.	S	10
CA8.2 Describíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.	• PE.2 - Sobre as fases do procedemento de relación coa clientela.	S	10
CA8.3 Describíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.	• PE.3 - Sobre os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.	S	10
CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.	• PE.4 - Sobre importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.	S	10
CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.	• PE.5 - Sobre os erros producidos na prestación do servizo.	S	10
CA8.6 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.	• PE.6 - Sobre o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.	S	10
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.	• PE.7 - Sobre a importancia do servizo posvenda	S	10
CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.	• PE.8 - Sobre as variables do sevicio posvenda.	S	10

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA8.9 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.	• PE.9 - Sobre as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.	S	10
CA8.10 Describíronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.	• LC.1 - Sobre os métodos máis utilizados no control de calidade do servizo posvenda	S	10
		TOTAL	**100**

4.7.e) Contidos

Contidos
Calidade de servizo como elemento da competitividade da empresa.
Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo.
Procedementos de control do servizo.
Avaliación e control do servizo.
Control do servizo posvenda.
Fidelización da clientela.

4.7.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
A calidade na atención o cliente - Analizamos como se atende o cliente	• Explicación de contidos • Corrección de exercicios e posta en común de conclusións	• Resolución de exercicios	• Exercicios resoltos • Tema desenvolvido	• Pizarra • Libros de texto • Equipos informáticos	• PE.1 - Sobre os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela. • PE.2 - Sobre as fases do procedemento de relación coa clientela. • PE.3 - Sobre os estándares de calidade definidos na prestación do servizo. • PE.4 - Sobre importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.	8,0
Avaliación e control do servizo - Avaliamos o servizo de atencion o cliente	• Analise dunha situación proposta • Corrección da situación e resumen da situación	• Resolución da situación	• Situación resolta	• Libro de texto e apuntes do profesor. • Equipos informáticos.	• PE.5 - Sobre os erros producidos na prestación do servizo. • PE.6 - Sobre o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas. • PE.7 - Sobre a importancia do servizo posvenda • PE.8 - Sobre as variables do sevicio posvenda.	5,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
A fidelización da clientela e o servizo posventa - Valoramos a importancia da fidelización da clientela	• Explicación de contidos • Proposicion dun caso práctico • Resolución do caso e resumen de contidos.	• Resolución do caso	• Caso práctico resolto • Contidos desenvolvidos	• Libro de texto e apuntes do profesor. • Equipos informáticos.	• LC.1 - Sobre os métodos máis utilizados no control de calidade do servizo posvenda • PE.9 - Sobre as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.	4,0
					TOTAL	**17,0**

4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	O Marketing na Empresa	18

4.8.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.	SI

4.8.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar o concepto de Marketing 1.2 Recoñecer as principais funcións do Marketing	1	O Marketing e a imaxe da empresa	6,0
2.1 Identificar os elementos do marketing	2	Os elementos do Marketing	4,0
3.1 Analizar as ferramentas básicas do Marketing 3.2 Valorar a importancia da política comercial	3	As Ferramentas do marketing	8,0
		TOTAL	**18**

4.8.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA7.1 Identificouse o concepto de márketing.	• PE.1 - Sobre o concepto de márketing.	S	15
CA7.2 Recoñecéronse as funcións principais do márketing.	• PE.2 - Sobre as funcións principais do márketing.	S	10
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.	• PE.3 - Sobre a importancia do departamento de márketing.	S	15
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.	• PE.4 - Sobre as ferramentas e os elementos básicos do márketing.	S	15
CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.	• PE.5 - Sobre a importancia da imaxe corporativa	S	15
CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.	• PE.6 - Sobre a importancia das relacións públicas e a atención á clientela	S	15
CA7.7 Identificouse a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.	• LC.1 - Sobre a fidelización da clientela	S	15
		TOTAL	**100**

4.8.e) Contidos

Contidos
Márketing na actividade económica: influencia na imaxe da empresa. Natureza e alcance do márketing.

Contidos
Políticas de comunicación: publicidade (concepto, principios e obxectivos), relacións públicas e responsabilidade social corporativa.

4.8.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O Marketing e a imaxe da empresa - Analizamos a política comercial da empresa	• Explicación de contidos • Proposición de casos prácticos • Corrección de casos prácticos	• Resolución dos casos prácticos	• Casos prácticos resoltos.	• Libro de texto e apuntes do profesor. • Equipos informáticos.	• PE.1 - Sobre o concepto de márketing. • PE.2 - Sobre as funcións principais do márketing. • PE.3 - Sobre a importancia do departamento de márketing.	6,0
Os elementos do Marketing - identificamos os elementos do Marketing	• Explicación dos contidos • Proposición dun caso práctico • Posta en comun do caso	• Resolución do caso práctico	• Caso práctico resolto	• Libro de texto e equipos informáticos	• PE.4 - Sobre as ferramentas e os elementos básicos do márketing. • PE.5 - Sobre a importancia da imaxe corporativa	4,0
As Ferramentas do marketing - Valoramos a importancia das ferramentas do marketing	• Explicación da unidade • Correción do esquema	• Realización dun esquema sobre os contidos da unidade	• Esquema realizado	• Libro de texto e equipos informáticos	• LC.1 - Sobre a fidelización da clientela • PE.6 - Sobre a importancia das relacións públicas e a atención á clientela	8,0
					TOTAL	**18,0**

5. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos exixibles son os que corresponden os criterios de avaliación considerados como tales no apartado 4c.

Para avaliar terase en conta:
- As anotacións no caderno da profesora sobre a actitude, esforzo, comportamento, asistencia e puntualidade do alumnado, cun peso dun 10% (máximo 1 punto).
- Os exercicios e traballos realizados na aula, tanto individuais como en grupo, propostos pola profesora e entregados para a súa corrección, cun peso dun 20% (máximo 2 puntos).
- os exames e probas escritas, cun peso dun 70% (máximo 7 puntos).

Os traballos individuais ou en grupo propostos que non se entreguen na data establecida, sofrirán unha minoración de 1 punto por cada día de retraso sobre a nota acadada na corrección, agás causa de forza maior debidamente xustificada.

Ao longo do curso escolar existirán 2 avaliacións que se cualificarán do 1 ao 10, a nota mínima para acadar a avaliación positiva será de
- 5 cando só se realizase un exame ou proba escrita
- 4 cando se realizase máis dun exame, e farase media entre as probas realizadas, tendo que acadar esta como mínimo o 5.

Non se calculará media si algunha das unidades didácticas ten unha puntuación inferior a 4, quedando a avaliación suspensa.

Para acadar a avaliación positiva na nota de final de curso é preciso ter aprobadas todas as unidades didácticas e polo tanto , as 2 avaliacións. A cualificación final será a media das dúas avaliacións trimestrais antes de aplicar o redondeo.
Para aquel alumnado que realice a recuperación das dúas avaliacións no exame final de xuño, a nota máxima que poderá conseguir será de 6

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

As actividades de recuperación plantexaranse de modo individualizado, baseandose nas partes pendentes de recuperar por cada alumno.
O profesor indicaralle a cada alumno os contidos a recuperar tanto no caso de que teñan que ser valoradas en probas obxectivas como se consistiran na entrega de traballos.
O alumnado que ao longo do curso non supere algunha das avaliacións realizadas, obtendo unha cualificación inferior a 5, deberá realizar a correspondente proba de recuperación, que se valorará de 0 a 10 puntos. De forma extraordinaria poderíase establecer como sistema de recuperación a presentación dalgún traballo relacionado coa materia pendente, que se puntuará de 0 a 10 (no que se valoraría presentación 20%, redacción 20% e contidos 60%).
As probas de recuperación de cada avaliación pendente realizaranse na data que se determine dentro do período lectivo da avaliación seguinte, agás o da segunda , que terá lugar no exame final.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Farase unha proba extraordinaria teorico-práctica baseada na totalidade dos contidos mínimos esixibles que se puntuará sobre 10, tendo que obter unha nota igual ou superior a 5 para aprobar.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

O final de cada unidade farase una valoración sobre o seguimento da programación, adoptándose as medidas correctoras oportunas en caso de que fora preciso.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Consistirá nunha posta en común do equipo docente sobre as características xerais do grupo e as circunstancias particulares, con incidencia educariva, de determinados alumnos.
Terá por obxecto coñecer as características e capacidades dos alumnos a súa formación previa, todo encamiñado a tomar as medidas de reforzo que se estimen oportunas.
Sondearase cales son os medios técnicos cos que conta o alumnado para seguir as clases telemáticamente se for preciso.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Consistirán basicamente na atención personalizada na aula e no establecemento de tarefas complementarias con seguimento do profesor.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Transmitiranse valores cívicos que impliquen unaha maior conciencia de cidadans por parte dos alumnos e saiban comportarse de xeito adecuado no futuro mundo profesional.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Realización de visitas a empresas : JIMSPORTS no primeiro trimestre e/ou organismos oficiais
Recollida de información e/ou realización de xestións en organismos públicos
Asistencia a charlas de empresarios e /ou emprendedores: Charla de educación cívico-cidadá da AEAT no 2º trimestre