

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36015101	da Cañiza	Cañiza (A)	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	7	123	147

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ROSA MARÍA RODRÍGUEZ GARCÍA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



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

Este profesional exerce a súa actividade en empresas grandes, medianas e pequenas, en calquera sector de actividade e nomeadamente no de servizos, así como nas administracións públicas, ofrecendo apoio administrativo nas tarefas de administración e xestión das referidas empresas e institucións, e prestándolle atención á clientela e á cidadanía.

As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

- Auxiliar administrativo/a.
- Axudante de oficina.
- Auxiliar administrativo/a de xestión de persoal.
- Auxiliar administrativo/a de cobramentos e pagamentos.
- Administrativo/a comercial.
- Auxiliar administrativo/a das administracións públicas.
- Recepcionista.
- Empregado/a de atención á clientela.
- Empregado/a de tesouraría.
- Empregado/a de medios de pagamento.



**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	A EMPRESA E A COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	1.- Distínguense o concepto, tipos, procesos, fluxos e elementos que interveñen na comunicación empresarial e recoñécense as formas de organización dunha empresa tipo.	14	10	X							
2	A COMUNICACIÓN ORAL	1.- Identifícanse os principios básicos da comunicación verbal e o seu protocolo. 2.- Elabórase a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, utilizando o léxico e as expresións adecuadas, tendo en conta as costumes socioculturais e os usos empresariais. 4.- Utilízanse os equipamentos de telefonía e informáticos e aplícanse as normas básicas de uso.	14	10		X						
3	A COMUNICACIÓN ESCRITA	1.- Identifícanse os soportes para elaborar e transmitir documentos e redáctanse sen cometer erros ortográficos nin de sintaxe, aplicando as técnica 3R e utilizando aplicacións informáticas de procesamento de textos.	50	34			X					
4	O TRATAMENTO DA CORRESPONDENCIA	1.- Identifícanse os canles de transmisión da información; cumpríntanse os libros de rexistro de correspondencia e paquetería e determinanse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo máis apropiados.	20	14			X					
5	CLASIFICACIÓN E ARQUIVO DA INFORMACIÓN	1.- Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro da información e determinanse os sistemas de clasificación. 2.- Recoñécense os procedementos de consulta e conservación da información.	12	8				X				
6	O CLIENTE: UN ACTIVO EMPRESARIAL	1.- Recoñécese e identifícase o cliente. 2.- Recoñécense os diferentes elementos e fases de atención ó cliente.	9	6					X			
7	O DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Ó CLIENTE. O CONSUMIDOR	1.- Identifícanse reclamacións, queixas, suxerencias e felicitacións; así como as diferentes fases que compoñen a súa tramitación e xestión e coñécese o concepto e dereitos do consumidor.	9	6						X		
8	POTENCIANDO A IMAXE DA EMPRESA	1.- Identifícase o concepto de marketing, recoñécense as principais funcións e valórase a súa importancia.	9	6							X	
9	A CALIDADE NA ATENCIÓN Ó CLIENTE	1.- Identifícanse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela; coñécense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo e aplícase o tratamento adecuado na xestión das anomalías	10	6								X
Total:			147									

#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A EMPRESA E A COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	14

##### 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 Coñecer os elementos que fan funcionar a empresa. 1.2 Clasificar a empresa según a súa forma xurídica, actividade ou dimensión. 1.3 Elaborar e interpretar un organigrama. 1.4 Coñecer as principais funcións dos departamentos básicos de toda empresa e o seu sistema de relacións.	1	A empresa como sistema organizado.	7,0
2.1 Coñecer a natureza do proceso comunicativo. 2.2 Distinguir os elementos que interveñen na comunicación. 2.3 Describir as condicións necesarias para que a comunicación se complete de forma satisfactoria. 2.4 Aprender as diferencias entre información e comunicación. 2.5 Clasificar as diferentes comunicacións empresariais. 2.6 Valorar a importancia das relacións laborais.	2	A comunicación empresarial	7,0
TOTAL			14

##### 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 exigibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.	• PE.1 - Sobre CA1.1	S	4
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.	• PE.2 - Sobre CA2.2	S	13
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.	• PE.3 - Sobre CA1.3	S	13
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.	• PE.4 - Sobre CA1.4	S	13
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.	• TO.1 - Sobre CA1.5	S	5
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.	• PE.5 - Sobre CA1.6	S	13

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.	• PE.6 - Sobre CA1.7	S	13
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.	• PE.7 - Sobre CA1.8	S	13
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.	• PE.8 - Sobre CA1.9	S	13
TOTAL			100

#### 4.1.e) Contidos

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

#### 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	
A empresa como sistema organizado. - Estúdase o concepto de empresa, os elementos que a compoñen, os departamentos tipo que a forman, e as formas de organización máis comúns.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar o concepto, os elementos e os tipos de empresa; os departamentos que a forman e a súa organización; tamén cómo se interpreta e elabora un organigrama. Pratear cuestións e realizar probas que aseguren a comprensión dos conceptos explicados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno resolverá cuestións teóricas e preguntas tipo test sobre o concepto explicados así como as probas propostas polo profesor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestións e preguntas resoltas. Proba cumprimentada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntes. Fotocopias. Ordenador. Canón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.5 - Sobre CA1.6</li> <li>PE.6 - Sobre CA1.7</li> <li>PE.7 - Sobre CA1.8</li> <li>PE.8 - Sobre CA1.9</li> </ul>	7,0



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 comunicación empresarial - Estúdase a comunicación como una necesidade, a diferenza entre información e comunicación, cómo se produce a comunicación, as linguaxes que empregamos, as clases de comunicacións, así como o sistema de comunicación empresarial distinguindo entre as comunicacións internas e externas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O profesor, partindo da necesidade que ten o ser humano de comunicarse, explicará o proceso comunicativo tanto a nivel xeral como a nivel empresarial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno resolverá as cuestións e probas, sobre os conceptos explicados, propostas polo profesor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestións resoltas. Proba cumprimentada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntes. Fotocopias. Ordenador. Canón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Sobre CA1.1</li> <li>PE.2 - Sobre CA2.2</li> <li>PE.3 - Sobre CA1.3</li> <li>PE.4 - Sobre CA1.4</li> <li>PE.7 - Sobre CA1.8</li> <li>TO.1 - Sobre CA1.5</li> </ul>	7,0
TOTAL						14,0

#### 4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A COMUNICACIÓN ORAL	14

#### 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 Distinguir entre oír e escoitar. 1.2 Adquirir técnicas de escoita activa e participativa. 1.3 Recoñecer comportamentos inadecuados nas comunicacións verbais. 1.4 Aprender aspectos relacionados coa linguaxe do corpo. 1.5 Apreciar as diferencias culturais e o seu reflexo no comportamento social. 1.6 Adquirir nocións básicas de protocolo.	1	A comunicación oral	7,0
2.1 Utilizar os equipamentos de telefonía e informáticos. 2.2 Clasificar as comunicacións verbais no ámbito empresarial. 2.3 Apreciar a importancia do teléfono como ferramenta de comunicación empresarial. 2.4 Aprender o protocolo na atención telefónica. 2.5 Coñecer o fundamento e ventaxas da videoconferencia por internet. 2.6 Ser capaz de describir as pautas de conducta na atención as visitas da empresa.	2	As comunicacións orais na empresa.	7,0
TOTAL			14

#### 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 Identifícanse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.	• PE.1 - Sobre CA2.1	S	30
CA2.2 Identifícase o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.	• TO.1 - Sobre CA2.2	S	2
CA2.3 Tívense en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.	• TO.2 - Sobre CA2.3	S	2
CA2.4 Identifícase o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.	• TO.3 - Sobre CA2.4	S	2
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.	• PE.2 - Sobre CA2.5	S	30

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adaptan ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.	• PE.3 - Sobre CA2.6	S	30
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.	• TO.4 - Sobre CA2.7	S	1
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.	• TO.5 - Sobre CA2.8	S	1
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.	• TO.6 - Sobre CA2.9	S	1
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.	• TO.7 - Sobre CA2.10	S	1
TOTAL			100

#### 4.2.e) Contidos

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

#### 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	



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 oral - Estudaránse os elementos e funcións da comunicación oral, as súas características, as pautas a seguir para comunicarse ben, a comunicación non verbal e a linguaxe do corpo así como as habilidades sociais e o protocolo a seguir en distintas situacións.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar os conceptos teóricos da comunicación oral (principios básicos, elementos, pautas a seguir, habilidades sociais, protocolos etc). Prantexar cuestións ou traballos así como realizar probas que aseguren a comprensión do alumnado. Observar e valorar os comportamentos activos e actitudes positivas que faciliten a comunicación oral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolver as diferentes cuestións prantexadas polo profesor e realizar as probas correspondentes. Respetar as normas e manter as condutas recomendadas polo profesor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestión resoltas. Traballo realizado. Condutas valoradas. Proba cumprimentada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntes. Fotocopias. Ordenador. Canón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Sobre CA2.1</li> <li>PE.2 - Sobre CA2.5</li> <li>PE.3 - Sobre CA2.6</li> <li>TO.1 - Sobre CA2.2</li> <li>TO.2 - Sobre CA2.3</li> <li>TO.3 - Sobre CA2.4</li> <li>TO.4 - Sobre CA2.7</li> <li>TO.6 - Sobre CA2.9</li> <li>TO.7 - Sobre CA2.10</li> </ul>	7,0
As comunicacións orais na empresa. - Estudaránse as comunicacións orais na empresa facendo unha especial mención ó teléfono, a informática e as comunicacións presenciais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar cómo se usan correctamente os equipamentos de telefonía e valorar o correcto manexo dos mesmos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumnado realizará os traballos propostos polo profesor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traballo realizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntes. Fotocopias. Ordenador. Canón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>TO.5 - Sobre CA2.8</li> </ul>	7,0
<b>TOTAL</b>						<b>14,0</b>

#### 4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	A COMUNICACIÓN ESCRITA	50

#### 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.	NO

#### 4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Describir as características das mensaxes escritas. 1.2 Clasificar as comunicacións escritas no ámbito empresarial. 1.3 Recoñecer a importancia de usar correctamente todos os elementos da escritura. 1.4 Recordar as regras básicas de ortografía. 1.5 Aprender as abreviaturas e siglas de uso máis habitual. 1.6 Recoñecer as diferentes comunicacións escritas empresariais.	1	A escritura como medio de comunicación.	10,0
2.1 Coñecer os principais obxectivos da carta comercial. 2.2 Distinguir os apartados da carta comercial. 2.3 Distinguir as expresións obsoletas que hay que eliminar e substituílas por outras máis adecuadas. 2.4 Coñecer os tipos de sobres de uso máis frecuente.	2	A carta comercial	10,0
3.1 Coñecer o orden de exposición das ideas principais. 3.2 Coñecer formas de introducir e concluir unha carta. 3.3 Localizar erros nunha carta. 3.4 Redactar cartas sencillas a partir de supostos concretos. 3.5 Distinguir as peculiaridades dunha carta circular. 3.6 Adquirir coñecementos sobre o proceso de elaboración de cartas de venta por correo.	3	Tipos de cartas comerciais	15,0

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
4.1 Describir as características das comunicacións internas de carácter breve. 4.2 Distinguir entre convocatoria y acta. 4.3 Apreciar as semellanzas e diferencias entre un informe e unha memoria. 4.4 Darlle forma definitiva a un documento a partir dun borrador. 4.5 Ser capaz de describir o obxectivo e funcións de cada un dos documentos formais: instancia, recurso, declaración... 4.6 Ser capaz de elaborar documentos partindo de supostos nos que se facilitan os datos. 4.7 Aplicar na elaboración as técnicas 3R 4.8 Utilizar aplicacións informáticas de procesamento de texto.	4	Documentos propios da empresa e a administración.	15,0
TOTAL			50

#### 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 Identifícanse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.	• PE.1 - Sobre CA3.1	S	20
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.	• PE.2 - Sobre CA3.2	S	20
CA3.5 Clasifícanse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.	• PE.3 - Sobre CA3.5	S	20
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.	• PE.4 - Sobre CA3.6	S	20
CA3.7 Identifícanse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.	• PE.5 - Sobre CA3.7	S	10
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.	• TO.1 - Sobre CA3.8	S	5
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	• TO.2 - Sobre CA3.11	S	5
TOTAL			100

#### 4.3.e) Contidos

Contidos
Comunicación escrita na empresa. 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.

Contidos
<p>Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.</p> <p>Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.</p> <p>Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.</p>

**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 escritura como medio de comunicación. - Estudaranse as características da mensaxe escrita, a importancia do bon uso das palabras, os signos de puntuación, as abreviaturas e siglas máis importantes así como as comunicacións escritas na empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O profesor, con axuda de fotocopias e o canón, explicará as normas e características propias da comunicación escrita (elementos, importancia do bon uso da palabras, incorreccións máis frecuentes, signos de puntuación, siglas e abreviaturas...) facendo unha pequena introducción da correspondencia comercial. Proporará a resolución de cuestións e realizará as probas que aseguren a comprensión do alumno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno resolve as cuestións e probas propostas polo profesor e realiza os traballos prácticos necesarios para facilitar a comprensión dos conceptos teóricos. Tamén manterá unha actitude positiva e respetará as normas impostas polo profesor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestións resoltas. Traballo realizado. Conductas e normas respetadas. Proba cumprimentada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopias. Apuntes. Ordenador. Canón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.2 - Sobre CA3.2</li> </ul>	10,0
A carta comercial - Estudaranse a estrutura da carta comercial, os aspectos formais a ter en conta e o proceso de elaboración da mesma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O profesor explicará a carta comercial, como elemento imprescindible na actividade empresarial, centrándose na súa estrutura, aspectos formais a ter en conta e o proceso de elaboración da mesma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno resolverá as preguntas teóricas e tipo test que lle axuden a familiarizarse con esta forma de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestión resoltas e preguntas contestadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopias. Apuntes. Ordenador. Canón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Sobre CA3.1</li> <li>PE.3 - Sobre CA3.5</li> <li>PE.5 - Sobre CA3.7</li> </ul>	10,0
Tipos de cartas comerciais - Redactaranse cartas relacionadas co proceso de compras, de cobro, de conflito, de reclamación, de solicitude de información, circulares e cartas de oferta e venta por correo aplicando a técnica 3R e aplicacións informática de procesamento de texto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O profesor elaborará modelos sinxelos de distintos tipos de cartas comerciais. Facilitará supostos nos que apareceran os datos necesarios para a redacción de cartas comerciais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno comenizará a redactar cartas a partir de supostos ficticios facilitados polo profesor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartas redactadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopias. Ordenador. Canón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.4 - Sobre CA3.6</li> <li>TO.1 - Sobre CA3.8</li> <li>TO.2 - Sobre CA3.11</li> </ul>	15,0



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	
Documentos propios da empresa e a administración. - Redactaranse comunicacións internas breves, informes, convocatorias, actas, instancias, recursos, declaracións xuradas, oficios e certificados aplicando a técnica 3R e utilizando aplicacións informáticas de procesamento de texto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O profesor, con axuda de modelos previamente elaborados, explicará cómo se redactan distintos tipos de comunicacións empresariais internas (aviso, memorándum, informe, memoria, convocatorias e actas) así como os distintos documentos que se orixinan como consecuencia das relacións entre os particulares e a Administración. Proporá a redacción de distintas comunicacións a partir de supostos ficticios nos que se facilitarán os datos necesarios para a súa realización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redactar o documento apropiado en cada caso utilizando as aplicacións informáticas de procesamento de textos e aplicando as técnicas 3R.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos e comunicacións redactadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordendador. Fotocopias. Canón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.4 - Sobre CA3.6</li> <li>TO.1 - Sobre CA3.8</li> <li>TO.2 - Sobre CA3.11</li> </ul>	15,0
TOTAL						50,0

#### 4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	O TRATAMENTO DA CORRESPONDENCIA	20

#### 4.4.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.	NO

#### 4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Distinguir entre tarefas que comporta a correspondencia recibida e a que se envía. 1.2 Describir a traxectoria dun documento desde a súa elaboración ata a súa expedición. 1.3 Aprender as diferencias entre os rexistros de documentos que se utilizan habitualmente. 1.4 Coñecer en qué consiste o Servicio Postal Universal en España. 1.5 Coñecer a Ley de Protección de Datos de Carácter Persoal e os mecanismo que deben poñerse en marcha para o seu cumprimento. 1.6 Aprender a diferenciar as diferentes formas de envío da correspondencia e os servicios da Sociedade Estatal Correos e Telégrafos, S.A.	1	Información escrita e envío de correspondencia.	20,0
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 (%)
CA3.2 Identifícanse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.	• PE.1 - Sobre CA3.2	S	30
CA3.4 Identifícase a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.	• TO.1 - Sobre CA3.4	S	10
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.	• PE.2 - Sobre CA3.9	S	30
CA3.10 Utilízase a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.	• PE.3 - Sobre CA3.10	S	30
TOTAL			100

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
0Recepción, envío e rexistro da correspondencia.  Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.  Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.



**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	
Información escrita e envío de correspondencia. - Estudaráse o significado de termos como ofimática e telemática, o correo electrónico, o tratamento da correspondencia, a comunicación mediante fax o servizo de correos e os procedementos de seguridade e confidencialidade no tratamento da información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O profesor explicará o significado do termo "ofimática" o funcionamento e uso correcto do correo electrónico como un verdadeiro sistema de correo na rede e o tratamento da correspondencia comercial. Tamén explicará o funcionamento da Sociedade Estatal Correos y Telégrafos, S.A. como empresa responsable do servizo postal universal en España.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno responderá cuestións teóricas e realizará supostos de rexistros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestións resoltas. Rexistros cumprimentados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopias. Ordenador. Canón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Sobre CA3.2</li> <li>PE.2 - Sobre CA3.9</li> <li>PE.3 - Sobre CA3.10</li> <li>TO.1 - Sobre CA3.4</li> </ul>	20,0
TOTAL						20,0

#### 4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	CLASIFICACIÓN E ARQUIVO DA INFORMACIÓN	12

#### 4.5.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

#### 4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer os sistemas de ordenación e clasificación de uso máis xeneralizado. 1.2 Determinar cuál dos criterios e o máis adecuado para cada caso. 1.3 Aprender as ventaxas e inconvenientes de cada un dos sistemas de clasificación.	1	Sistemas para clasificar e ordenar a documentación.	6,0
2.1 Apreciar a importancia do arquivo para a actividade empresarial. 2.2 Distinguir entre as diferentes modalidades de organización do arquivo. 2.3 Aprender as ventaxas e inconvenientes de cada sistema de arquivo. 2.4 Determinar en qué casos hay que proceder á destrucción de documentos. 2.5 Aprender os fundamentos das bases de datos. 2.6 Coñecer as carpetas de uso máis corrientes na xestión de arquivos asociadas ó correo electrónico. 2.7 Describir as medidas de seguridade a adoptar para evitar a perda de datos informáticos. 2.8 Coñecer a incidencia da LOPD no manexo, mantemento e eliminación dos datos de carácter persoal.	2	O arquivo da información.	6,0
TOTAL			12

#### 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 (%)
CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.	• PE.1 - Sobre CA4.1	S	15
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 CA4.2	S	15
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 CA4.3	S	15
CA4.4 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.	• PE.4 - Sobre CA4.4	S	15
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.	• PE.5 - Sobre CA4.5	S	15



Cráterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.	• LC.1 - Sobre CA4.6	S	15
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).	• TO.1 - Sobre CA4.7	S	3
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.	• TO.2 - Sobre CA4.8	S	3
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.	• TO.3 - Sobre CA4.9	S	2
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	• TO.4 - Sobre CA4.10	S	2
TOTAL			100

#### 4.5.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 cartafolios. Organización en cartafolios do correo electrónico e dout

#### 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	
Sistemas para clasificar e ordenar a documentación. - Estudaránse os distintos sistemas de clasificación de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O profesor xustificará a necesidade de clasificar e ordenar os documentos como base do funcionamento dos arquivos, centrándose nos métodos ou sistemas que se poden empregar.</li> </ul> <p>O profesor fará especial fincapé no arquivo en soporte informático con especial referencia as bases de datos para o tratamento da información. Observará si se respetan as normas que garantizan a seguridade e confidencialidade da información. Así mesmo propondrá a resolución de cuestións, probas e realización de traballos que aseguren a comprensión do alumno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno realizará exercicios de clasificación seguindo os distintos criterios explicados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercicios resoltos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenador. Apuntes. Fotocopias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Sobre CA4.1</li> <li>PE.2 - Sobre CA4.2</li> <li>PE.5 - Sobre CA4.5</li> </ul>	6,0



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	
O arquivo da información. - Estudaráse o arquivo da información en soporte papel, a organización do arquivo físico, os equipos e materiais necesarios, o arquivo informático, as bases de datos, a organización e xestión de arquivos do correo electrónico e a protección dos datos informáticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O profesor explicará o concepto, a natureza e a finalidade do arquivo así como as técnicas e sistemas máis frecuentes tendo sempre presente a confidencialidade da información. Observará ademais como se desenvolve o alumno á hora de realizar as tarefas respetando a normativa no manexo da información.</li> </ul> <p>O profesor fará especial fincapé no arquivo en soporte informático con especial referencia as bases de datos para o tratamento da información. Observará si se respetan as normas que garantizan a seguridade e confidencialidade da información. Proporará a resolución de cuestións, probas e realización de traballos que aseguren a comprensión do alumno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno realizará as cuestións e traballos propostos polo profesor que lle permitan un manexo correcto do arquivo; traballará con bases de datos introducindo datos de traballadores dunha empresa ficticia, respetando as normas que garantizan a seguridade no arquivo e a confidencialidade da información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario resolto. Traballo finalizado. Proba cumprimentada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntes. Ordenador. Canón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1 - Sobre CA4.6</li> <li>PE.3 - Sobre CA4.3</li> <li>PE.4 - Sobre CA4.4</li> <li>PE.5 - Sobre CA4.5</li> <li>TO.1 - Sobre CA4.7</li> <li>TO.2 - Sobre CA4.8</li> <li>TO.3 - Sobre CA4.9</li> <li>TO.4 - Sobre CA4.10</li> </ul>	6,0
TOTAL						12,0

#### 4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	O CLIENTE: UN ACTIVO EMPRESARIAL	9

#### 4.6.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

#### 4.6.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer o fundamento e obxectivo da investigación comercial. 1.2 Aprender a distinguir os distintos tipos de clientes, de acordo a diversos criterios. 1.3 Coñecer as distintas motivacións de compra e apreciar cómo influyen no comportamento do cliente. 1.4 Distinguir os diferentes elementos necesarios na atención ó cliente.	1	O cliente	6,0
2.1 Coñecer as fases polas que pasa a atención ós clientes.	2	Fases de atención ó cliente	3,0
TOTAL			9

#### 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 (%)
CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.	• TO.1 - Sobre CA5.1	S	2
CA5.2 Identifícaronse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.	• PE.1 - Sobre CA5.2	S	18
CA5.3 Recoñecéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.	• PE.2 - Sobre CA5.3	S	18
CA5.4 Identificouse o comportamento da clientela.	• PE.3 - Sobre CA5.4	S	18
CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.	• PE.4 - Sobre CA5.5	S	18
CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.	• TO.2 - Sobre CA5.6	S	2
CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.	• TO.3 - Sobre CA5.7	S	2
CA5.8 Tívoise en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.	• TO.4 - Sobre CA5.8	S	4
CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.	• PE.5 - Sobre CA5.9	S	18
TOTAL			100

#### 4.6.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: acollimento, seguimento, xestión e despedida.
Percepción da atención recibida por parte da clientela.
Satisfacción da clientela.
Procesos en contacto coa clientela externa.

**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 cliente - Estudaráse quen é o cliente, a motivación de compra e os elementos de atención ó cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>O profesor explicará de forma sinxela o concepto de cliente, clases de clientes e as súas motivacións. Proporará as cuestións, probas e traballos que considere oportunos para aplicar os conceptos teóricos. Valorará as habilidades sociais que faciliten a empatía cos compañeiros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno realizará as cuestións, probas e traballos propostos polo profesor. Procurará mostrar un comportamento que facilite as relacións cos compañeiros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestións resoltas. Traballo realizado. Conductas valoradas. Proba cumprimentada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntes, fotocopias, ordenador e canón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.2 - Sobre CA5.3</li> <li>PE.3 - Sobre CA5.4</li> <li>PE.4 - Sobre CA5.5</li> <li>PE.5 - Sobre CA5.9</li> <li>TO.1 - Sobre CA5.1</li> <li>TO.2 - Sobre CA5.6</li> </ul>	6,0
Fases de atención ó cliente - Estudaráse as fases de atención ó cliente: acollida, seguimento, xestión e despedida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O profesor explicará os elementos da atención ó cliente (entorno, organización e empregados) e as fases de atención (a acollida, o seguimento, a xestión e a despedida). Prantexará situacións nas que se comprobe o correcto desenvolvemento dos alumnos ante unha situación determinada. Realizará probas nas que o alumno demostre a comprensión e manexo da situación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno resolverá da maneira máis axeitada posible as situacións prantexadas polo profesor e realizará as probas correspondentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situación resolta. Proba cumprimentada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntes. Fotocopias. Ordenador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Sobre CA5.2</li> <li>TO.3 - Sobre CA5.7</li> <li>TO.4 - Sobre CA5.8</li> </ul>	3,0
<b>TOTAL</b>						<b>9,0</b>

#### 4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	O DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Ó CLIENTE. O CONSUMIDOR	9

#### 4.7.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

#### 4.7.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Recoñecer o departamento de atención ó clientes e o seu funcionamento.	1	O departamento de atención ó cliente	3,0
2.1 Recoñecer os elementos dunha queixa e as fases para a súa resolución	2	As queixas e reclamacións	3,0
3.1 Coñecer os dereitos do consumidor.  3.2 Coñecer a lexislación sobre consumo, nos distintos ámbitos de competencia: estatal, autonómica, local e da Unión Europea.  3.3 Coñecer e describir as distintas vías que pode seguir o consumidor para exercer os seus dereitos.  3.4 Aprender o procedemento que se sigue na recollida e tramitación das reclamacións e denuncias dos consumidores e usuarios a través das Administracións de Consumo.  3.5 Apreciar as diferencias entre a tramitación de reclamacións e denuncias por o sistema xudicial e por o extraxudicial, as súas ventaxas e inconvintes.  3.6 Coñecer a función dos laudos.  3.7 Aprender cuál é o fundamento do desenvolvemento sostenible.	3	O consumidor	3,0
TOTAL			9

#### 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 (%)
CA6.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.	• PE.1 - Sobre CA6.1	S	10
CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.	• PE.2 - Sobre CA6.2	S	10
CA6.3 Identifícanse os elementos da queixa ou da reclamación.	• PE.3 - Sobre CA6.3	S	10
CA6.4 Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.	• PE.4 - Sobre CA6.4	S	12
CA6.5 Identificouse e localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.	• TO.1 - Sobre CA6.5	S	5
CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.	• PE.5 - Sobre CA6.6	S	12
CA6.7 Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.	• PE.6 - Sobre CA6.7	S	12

Cráterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixíbles	Peso cualificación (%)
CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.	• TO.2 - Sobre CA6.8	S	5
CA6.9 Identificouse a normativa en materia de consumo.	• PE.7 - Sobre CA6.9	S	12
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.	• PE.8 - Sobre CA6.10	S	12
TOTAL			100

#### 4.7.e) Contidos

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

#### 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	
O departamento de atención ó cliente - Estudaranse as funcións do departamento de atención ó cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O profesor explicará cales son as principais funcións do departamento de atención ó cliente. Propondrá a realización de cuestións e probas. Observará a predisposición do alumno á hora de enfrontar unha situación ficticia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno realizará as cuestións e probas propostas polo profesor mantendo un comportamento activo e positivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestións resoltas. Proba cumprimentada. Comportamento valorado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntes. Fotocopias. Ordenador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Sobre CA6.1</li> <li>PE.2 - Sobre CA6.2</li> <li>TO.1 - Sobre CA6.5</li> </ul>	3,0



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	
As queixas e reclamacións - Estudaránse as pautas de comportamento en casos de conflito como: objecións, queixas e reclamacións.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O profesor explicará cales son os elementos dunha queixa ou reclamación, as fases que teñen lugar na resolución dunha reclamación e a documentación que corresponda. Proporará a resolución de cuestións e realización de traballos e probas que axuden a fixar os conceptos explicados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno realizará as cuestións, probas e os traballos propostos polo profesor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestión resoltas. Traballo realizado. Proba cumprimentada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntes. Fotocopias. Ordenador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.3 - Sobre CA6.3</li> <li>PE.4 - Sobre CA6.4</li> <li>PE.5 - Sobre CA6.6</li> <li>PE.6 - Sobre CA6.7</li> <li>PE.8 - Sobre CA6.10</li> </ul>	3,0
O consumidor - Estudaránse os dereitos básicos do consumidor así como as institucións de consumo nacionais e europeas e a súa normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>O profesor explicará o concepto de consumidor así como os seus dereitos, as institucións de consumo a nivel nacional e europeo e a normativa aplicable. Proporará a realización de traballos nos que coa axuda da web deban resolver conflitos e valorará a dilixencia na resolución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Os alumnos realizarán os traballos e probas baixo a supervisión do profesor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traballo realizado. Dilixencia valorada. Proba cumprimentada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntes. Fotocopias. Ordenador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.7 - Sobre CA6.9</li> <li>TO.2 - Sobre CA6.8</li> </ul>	3,0
TOTAL						9,0

#### 4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	POTENCIANDO A IMAXE DA EMPRESA	9

#### 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 Aprender os fundamentos do márketing como filosofía empresarial e como actividade necesaria. 1.2 Manexar os termos específicos relacionados co márketing. 1.3 Coñecer en qué consiste un plan de márketing e os instrumentos que se emplean no mesmo. 1.4 Apreciar a importancia das decisións sobre produto, precio, distribución e comunicación como instrumentos do marketing mix.	1	O marketing na empresa	5,0
2.1 Aprender a importancia da promoción e das relacións públicas de empresa como instrumentos comerciais. 2.2 Saber en qué consiste a responsabilidade social corporativa e apreciar a súa importancia.	2	A publicidade e as relacións públicas	4,0
TOTAL			9

#### 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 CA7.1	S	20
CA7.2 Recoñecéronse as funcións principais do márketing.	• PE.2 - Sobre CA7.2	S	20
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.	• TO.1 - Sobre CA7.3	S	10
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.	• PE.3 - Sobre CA7.4	S	20
CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.	• TO.2 - Sobre CA7.5	S	10
CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.	• TO.3 - Sobre CA7.6	S	10
CA7.7 Identificouse a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.	• PE.4 - Sobre CA7.7	S	10
TOTAL			100

#### 4.8.e) Contidos

Contidos
----------





Contidos
Márketing na actividade económica: influencia na imaxe da empresa.
Natureza e alcance do márketing.
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 na empresa - Estudaráse o concepto de marketing, as súas principais funcións, a súa importancia así como os elementos e ferramentas que o compoñen	<ul style="list-style-type: none"> <li>O profesor explicará o concepto de marketing, os seus fundamentos, elementos e ferramentas. Proporará a realización de cuestións e probas que axuden a fixar os conceptos teóricos e permitan valorar a importancia deste departamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno realizará as cuestións e probas propostas polo profesor nas que se demostrará a importancia desde departamento para o bo funcionamento da empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestións e probas resoltas. Comportamentos e actitudes comprobadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntes. Fotocopias. Ordenador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Sobre CA7.1</li> <li>PE.2 - Sobre CA7.2</li> <li>PE.3 - Sobre CA7.4</li> <li>TO.1 - Sobre CA7.3</li> </ul>	5,0
A publicidade e as relacións públicas - Valoraráse a importancia da imaxe corporativa e das relacións públicas e a atención ó cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O profesor explicará o concepto, tipos, linguaxe e regulación da publicidade así como o obxectivo principal das relacións públicas dunha empresa recalando a importancia da imaxe corporativa. Proporará a realización de cuestións e probas que axuden a familiarizarse cos conceptos aprendidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno realizará as cuestións e probas propostas polo profesor nas que se demostrará como o obxectivo prioritario do márketing é a imaxe da empresa e a fidelización da clientela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestión resoltas. Proba realizada. Actitude valolara.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntes. Fotocopias. Ordenador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.4 - Sobre CA7.7</li> <li>TO.2 - Sobre CA7.5</li> <li>TO.3 - Sobre CA7.6</li> </ul>	4,0
TOTAL						9,0

#### 4.9.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
9	A CALIDADE NA ATENCIÓN Ó CLIENTE	10

#### 4.9.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

#### 4.9.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer a relación satisfacción do cliente e atención recibida. 1.2 Saber valorar manifestacións do cliente: reclamacións, suxerencias... 1.3 Coñecer as prácticas empresariais que poden favorecer que os clientes comuniquen a súa insatisfacción. 1.4 Aprender en qué consiste a calidade e cómo se planifica e incorpora ó bo facer dunha organización.	1	A satisfacción do cliente	5,0
2.1 Coñecer o fundamento da documentación dun SGC, tipos e utilidade. 2.2 Ter coñecemento sobre as Normas ISO e a súa aplicación ós sistemas de calidade. 2.3 Aprender a importancia dos sistemas de control e prevención aplicados ós servizos de atención ó cliente. 2.4 Aprender en qué consiste a fidelización de clientes e os beneficios que reporta.	2	O Sistema de Xestión de Calidade.	5,0
TOTAL			10

#### 4.9.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 Identifícanse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.	• PE.1 - Sobre CA8.1	S	12
CA8.2 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.	• PE.2 - Sobre CA8.2	S	12
CA8.3 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.	• PE.3 - Sobre CA8.3	S	12
CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.	• TO.1 - Sobre CA8.4	S	4
CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.	• TO.2 - Sobre CA8.5	S	14
CA8.6 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.	• LC.1 - Sobre CA8.6	S	4
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.	• PE.4 - Sobre CA8.7	S	14
CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.	• PE.5 - Sobre CA8.8	S	12
CA8.9 Identifícanse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.	• PE.6 - Sobre CA8.9	S	2



Cráterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA8.10 Descríbóñse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.	• PE.7 - Sobre CA8.10	S	14
TOTAL			100

#### 4.9.e) Contidos

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

#### 4.9.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 satisfacción do cliente - Identifícaranse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela e coñeceranse os estándares de calidade definidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O profesor explicará o concepto de calidade total a súa importancia como elemento de competitividade da empresa e o tratamento das anomalías producidas na prestación do servizo. Valorará a actitude proactiva para se adiantar ás incidencias e proporá a realización de cuestións e probas que demostren a eficacia na prestación deste servizo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno realizará as cuestións e probas propostos polo profesor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestión resoltas. Traballo realizado. Proba cumprimentada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntes. Fotocopias. Ordenador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1 - Sobre CA8.6</li> <li>PE.1 - Sobre CA8.1</li> <li>PE.2 - Sobre CA8.2</li> <li>PE.3 - Sobre CA8.3</li> <li>TO.1 - Sobre CA8.4</li> <li>TO.2 - Sobre CA8.5</li> </ul>	5,0
O Sistema de Xestión de Calidade. - Estudaráse cómo administrar calidade no servizo ó cliente, os procedementos de control na atención ó cliente e no servizo posvenda así como as ventaxas e métodos de fidelizar ó cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O profesor fará unha exposición clara da importancia dos procedementos de control na atención ó cliente e no servizo posvenda. Proporá a realización de cuestións, probas e traballos que axuden a comprender á importancia do control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno realizará as cuestións, probas ou traballos propostos polo profesor nos que demostrará a comprensión dos conceptos explicados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestión resoltas. Traballo realizado. Proba cumprimentada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntes. Fotocopias. Ordenador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.4 - Sobre CA8.7</li> <li>PE.5 - Sobre CA8.8</li> <li>PE.6 - Sobre CA8.9</li> <li>PE.7 - Sobre CA8.10</li> </ul>	5,0
TOTAL						10,0

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

### MÍNIMOS ESIXIBLES:

#### UD.1 EMPRESA E A COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.

- CA1.1 - Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.
- CA1.2 - Distinguiuse entre comunicación e información.
- CA1.3 - Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
- CA1.4 - Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
- CA1.5 - Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
- CA1.6 - Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
- CA1.7 - Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
- CA1.8 - Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.

#### UD2. A COMUNICACIÓN ORAL.

- CA2.1 - Identificáronse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
- CA2.2 - Identificouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
- CA2.3 - Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.
- CA2.6 - Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adaptan ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.
- CA2.7 - Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.

#### UD3. A COMUNICACIÓN ESCRITA.

- CA3.1 - Identificáronse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.
- CA3.3 - Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
- CA3.5 - Clasificáronse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.
- CA3.6 - Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
- CA3.7 - Identificáronse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.
- CA3.8 - Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.
- CA3.11 - Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

#### UD4. O TRATAMENTO DA CORRESPONDENCIA.

- CA3.2 - Identificáronse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.
- CA3.4 - Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.
- CA3.9 - Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.

#### UD5. CLASIFICACIÓN E ARQUIVO DA INFORMACIÓN.



CA4.1 - Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.

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.

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.

CA4.4 - Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.

CA4.5 - Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.

CA4.6 - Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.

CA4.8 - Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.

CA4.10 - Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

#### UD6. O CLIENTE: UN ACTIVO EMPRESARIAL.

CA5.1 - Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.

CA5.2 - Identificáronse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.

CA5.3 - Recoñecéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.

CA5.4 - Identificouse o comportamento da clientela.

CA5.5 - Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.

CA5.8 - Tívoise en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.

CA5.9 - Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.

#### UD7. O DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Ó CLIENTE. O CONSUMIDOR.

CA6.1 - Describíronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.

CA6.2 - Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.

CA6.3 - Identificáronse os elementos da queixa ou da reclamación.

CA6.4 - Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.

CA6.7 - Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.

CA6.8 - Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.

CA6.10 - Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

#### UD8. POTENCIANDO A IMAXE DA EMPRESA.

CA7.1 - Identificouse o concepto de márketing.

CA7.2 - Recoñecéronse as funcións principais do márketing.

CA7.5 - Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.

#### UD9. A CALIDADE NA ATENCIÓN Ó CLIENTE. o prioritario do márketing.

CA8.1 - Identificáronse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.

CA8.2 - Descríbóronse as fases do procedemento de relación coa clientela.

CA8.4 - Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.

CA8.5 - Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.

CA8.7 - Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.

CA8.8 - Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.

#### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

A) PROBAS ESCRITAS (80%) onde ou alumno/a reflectirá os contidos adquiridos.

Realizaráse unha ou dúas probas probas por escrito cando se finalice cada unidade didáctica, en función da extensión da unidade, salvo modificacións durante o transcurso do curso por circunstancias especiais do alumnado.

A nota será a que resulte de calcular a media de todas as probas realizadas. No obstante, para poder calcular a media, as calificacións obtidas nas probas realizadas deberán ser superiores a catro puntos. En caso contrario, considerarase suspenso este apartado no periodo avaliado.

As probas terán unha duración máxima de 120 minutos e van orientadas a que ou alumno/a razoe sobre os contidos adquiridos.

As probas terán un contido teórico-práctico na medida en que o permita a materia impartida.

Con carácter xeral, o alumno/a deberá coidar a presentación, orde e claridade nas respostas así como a necesidade de empregar con propiedade o vocabulario propio da materia. Unha mala presentación no exame poderá descontar 0,5 puntos da nota final.

Nas preguntas curtas valorarase especialmente a precisión e concisión na resposta. A falta de xustificación ou dun exemplo nos casos nos que se pida considerase como resposta incompleta e baixaráse a puntuación.

O redondeo efectuarase por exceso cando as décimas de cualificación sexan iguais ou superiores a 5 sempre que o alumno non teña incidencias negativas no relativo a actitude ante o traballo.

En caso de non poder asistir a un exame, o alumno/a deberá xustificar debidamente a súa ausencia con algún documento oficial (parte médico, renovación DNI, asistencia a outro exame de carácter oficial, etc.) non sendo válidos os xustificantes asinados polos pais/nais/titores legais. En caso de non presentar xustificante non se repetirá o exame.

B) TÁBOA DE OBSERVACIÓN (20%) basearánse nos seguintes aspectos:

- Traballos.
- Participación activa nas tarefas propostas.
- Interese pola materia.
- Capacidade de traballo.
- Resolve actividades
- Respeto as opinións dos compañeiros

EN CASO DE CONFINAMENTO IMPARTIRASE A MATERIA E REALIZARANSE AS PROBAS UTILIZANDO OS SEGUENTES MEDIOS:

CISCO WEBEX  
AULA VIRTUAL DO CENTRO  
CORREO ELECTRÓNICO

## **6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas**

### **6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación**

Cando algún alumno non alcance unha calificación suficiente en calquera concepto avaliado, estableceranse actividades específicas de recuperación que realizarán o longo das unidades seguintes.

Estas actividades poden consistir, segundo a natureza dos conceptos, coñecementos e capacidades implicados en: resolución de exercicios, cuestionarios, casos prácticos, traballos, realización de estudos e exposicións, probas escritas, etc.

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

Segundo a normativa vixente o número de faltas que implica a perda do dereito a avaliación continua no módulo será do 10%, sen xustificar, respecto da súa duración total. O procedemento de avaliación para o alumnado que perdeu este dereito será o seguinte:

- Unha proba na que se avaliarán os conceptos teóricos relacionados coas unidades impartidas.
- Unha proba na que resolverán supostos prácticos ficticios relacionadas coas unidades didácticas impartidas.

Para superar o módulo será necesario acadar unha calificación de 5 puntos ou superior en tódalas probas realizadas

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

O inicio do curso daranse a coñecer ó alumnado a información relativa á programación do módulo, con especial referencia ós obxectivos, e ós criterios de avaliación que serán aplicados para evidenciar a adquisición das competencias establecidas no currículo, así como ó nivel mínimo que se considera suficiente para alcanzar a avaliación positiva.

O departamento realizará cunha frecuencia mínima mensual, o seguimento das programacións do módulo, no cal se reflectirá o grao de cumprimento con respecto á programación e a xustificación razoada no caso de desviacións.

A programación será revisada ó inicio de cada curso académico á vista da experiencia do curso anterior e outras circunstancias.

O referido seguimento e revisión constará nas correspondentes actas do departamento ou, de ser o caso do equipo docente do ciclo.

## 8. Medidas de atención á diversidade

### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Existe un grado de diversidade importante en canto a idade, procedencia, contacto co mundo laboral e por suposto tamén nos ritmos e capacidades de aprendizaxe, será necesario levar a cabo adaptacións metodolóxicas continuas.

Ó inicio do curso realizaranse unhas cuestións básicas para valorar o grao de coñecemento que ten cada alumno do módulo do mesmo xeito farase unha enquisa para detectar posibles situacións problemáticas que poidan influír no rendemento do alumno. Trátase de coñecer as características, capacidades dos alumnos/as e a súa formación previa, coa finalidade de tomar as medidas de reforzo que se estimen oportunas.

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

No caso de que a profesora observe que algún alumno/a non alcanza os obxectivos da programación, deberá ter unha atención personalizada na aula, co fin de conseguir unha mellora no seu traballo e nos seus coñecementos do módulo.

Realizarán traballos na casa dos diferentes contidos nos que teñan dificultades que serán revisados polo profesor/a.  
Motivarase dándolle unha atención individualizada, na medida do posible.

## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

Inculcarase ó alumnado o respecto ós profesores, compañeiros e demais membros da comunidade educativa.  
Coidará da boa conservación do mobiliario da aula e das instalacións do instituto.  
Manterá a orde necesaria para o correcto funcionamento na aula

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Realizaranse ó longo do curso saídas a distintas empresas da zona, así como algunha visita programada a unha empresa elixida polo departamento, si é posible.