

## 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 de proba libre

### 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	0	123	0

(\*) 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. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

### 2.1. Primeira parte da proba

#### 2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.
RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.

#### 2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
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.
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.
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.
CA2.4 Identificouse o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.



**Criterios de avaliación do currículo**

CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

CA3.1 Identificáronse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.

CA3.2 Identificáronse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.

CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.

CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.

CA3.5 Clasificáronse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.

CA3.7 Identificáronse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.

CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.

CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.

CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

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.

CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).

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

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.

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

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.

CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.

CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.

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

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



Criterios de avaliación do currículo
CA6.3 Identifícanse os elementos da queixa ou da reclamación.
CA6.4 Recoñécense as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA6.5 Identifícase e localízase a información que cumpra subministrarlle á clientela.
CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.
CA6.9 Identifícase a normativa en materia de consumo.
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.
CA7.1 Identifícase o concepto de márketing.
CA7.2 Recoñécense as funcións principais do márketing.
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.
CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.
CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.
CA7.7 Identifícase a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.
CA8.1 Identifícanse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.
CA8.2 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA8.3 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
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.
CA8.6 Aplícase o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA8.8 Defínense as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.
CA8.9 Identifícanse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA8.10 Descríbense os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

## 2.2. Segunda parte da proba

### 2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

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

**Resultados de aprendizaxe do currículo**

RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.

RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.

**2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado**

**Criterios de avaliación do currículo**

CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.

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.

CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.

CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.

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

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

CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.

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.

CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.

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

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

Os mínimos exixibles de cada unidade didáctica están directamente relacionados cos criterios de avaliación que aparecen no currículo do ciclo e veñen recollidos nesta programación.

Todos os contidos do currículo oficial están considerados como mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva.

**CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN**

A proba consta de dúas partes. A primeira de carácter teórico que será eliminatoria. A segunda de carácter práctico. Haberá que obter como mínimo 5 puntos en cada unha para superar a avaliación (dos dez puntos totais con que se valora cada unha).

A cualificación final da proba será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima. No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba a puntuación máxima que poderá asignarse será de 4 puntos.

Os membros da comisión de avaliación poderán excluír de calquera parte da proba dun determinado módulo profesional as persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumpran as normas de prevención, protección e seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, para o resto do grupo ou para as instalacións, durante a realización das probas. Neste caso, o profesor ou a profesora do módulo profesional cualificará esa parte da proba do módulo cun cero.

#### **4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento**

##### **4.a) Primeira parte da proba**

Parte teórica: Consistirá na realización dunha proba tipo test relacionadas cos contidos do módulo. As preguntas mal contestadas restarán na porcentaxe 3 incorrectas 1 correcta.

Para superar a proba é preciso acadar un mínimo de cinco puntos.

Esta parte da proba ten carácter eliminatorio polo que as persoas aspirantes que non a superen non accederán á segunda parte.

##### **4.b) Segunda parte da proba**

Parte práctica: Consistirá na realización de supostos prácticos relacionados cos contidos do módulo. A puntuación máxima será de dez puntos, sendo necesario acadar un mínimo de cinco puntos para poder superala.