

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019475	de Rodeira	Cangas	2019/2020

### 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	2019/2020	7	123	147

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA ROSA GONZÁLEZ BARRERAS
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo



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

Estes profesionais poden desenvolver a súa actividade en calquera tipo de empresa/entidade, pública ou privada, cuxa organización precise de postos de traballo que desenvolvan tarefas de apoio administrativo e prestándolle atención á clientela e á cidadanía. Teríamos, por un lado, a Administración pública, e, por outro lado, empresas cun certo grao de especialización/división do traballo administrativo que contemplan postos de traballo de carácter administrativo básico.

No contorno máis cercano encontramos varias empresas destas características (o Concello, xestorías e diversas empresas comerciais e de servizos), e a proximidade de Cangas a Vigo e Pontevedra amplía as posibilidades.

As características do ámbito produtivo tidas en conta á hora de concretar nesta programación didáctica o currículo deste módulo profesional e que permiten abordar todos os contidos do módulo son:

Pequenas e medianas empresas de certa envergadura que contén un departamento administrativo e nas que estes profesionais realizarían tarefas de apoio administrativo (baixo a supervisión dunha persoa responsable) e de atención directa á clientela.



**XUNTA DE GALICIA**

CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADE  
E FORMACIÓN PROFESIONAL

ANEXO XIII  
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS  
PROFESIONAIS



**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 organización da empresa.	Concepto e tipos de empresas. Principios e tipos de organización empresarial. Organigramas. Departamentos e áreas funcionais tipo. Funcións do persoal na organización.	14	10	X							
2	Empresa e comunicación.	Comunicación, información e comportamento. Elementos que interveñen na comunicación. Tipos de comunicación. O proceso de comunicación. Barreiras da comunicación. Relacións humanas e laborais na empresa. Aplicación da escoita activa. Criterios de empatía e principios básicos de asertividade. Descrición dos fluxos de comunicación na empresa. Comunicación interna na empresa: formal e informal. Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas. Comunicación e imaxe corporativa.	15	10	X							
3	A comunicación oral.	Principios básicos nas comunicacións orais. 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. A informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat...	15	10		X						
4	A comunicación escrita.	Características da comunicación escrita. Etapas na elaboración de textos escritos. Principios para unha comunicación escrita eficaz. Léxico e normas ortográficas e sintácticas. Abreviaturas comerciais e oficiais. Estrutura, estilos e clases de 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.	32	10			X					
5	Xestión da correspondencia.	Recepción, envío e rexistro da correspondencia. Circulación interna de correspondencia e paquetería. Operadores postais: Servizos do sector público (A Sociedade Estatal de Correos e Telégrafos) e do sector privado. Aplicación da técnica dos 3R na elaboración de documentos escritos. Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.	12	10			X	X				
6	Arquivo da información.	Clasificación e ordenación de documentos. Requisitos. Finalidade. Sistemas de clasificación. Clases de arquivo. Condicións dun bo arquivo. A organización do arquivo físico. Hábitos que simplifican o traballo. Destrución dos documentos. Normas sobre a conservación de datos de carácter persoal. Equipos e materiais para gardar os documentos. O arquivo en soportes diferentes ao papel: microfilmación e dixitalización. Os arquivos informáticos. As bases de datos no tratamento da información. Estrutura e funcións dunha base de datos. Vantaxes da xestión informatizada dos datos. Ficheiros e cartafolios. Organización en cartafolios do correo electrónico e doutros sistemas de comunicación telemática. Procedementos de protección de datos.	16	10				X				
7	Atención á clientela/consumidores.	Concepto e tipoloxía da clientela. Motivacións da clientela. Elementos de atención á clientela. Fases de atención á clientela. Elementos e fases da atención telefónica. O departamento de atención ao cliente. O persoal do departamento de atención ao cliente. Reclamación, queixa, suxestión e felicitación. Elementos dunha queixa ou reclamación. Tramitación e xestión. Fases da resolución de queixas e reclamacións. Tratamento das anomalías producidas na prestación do servizo. Avaliación e control do servizo de atención á clientela.	15	10					X	X		X
8	O servizo posvenda.	Concepto de servizo posvenda. Tipos. Estrutura. Control do servizo posvenda.	8	10								X
9	A protección do consumidor.	Concepto de consumidor. Dereitos dos consumidores. Marco xurídico de defensa do consumidor. Normativa. Institucións de consumo.	8	10						X		



U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)	Resultados de aprendizaxe							
					MP0437_00							
					RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7	RA8
10	Potenciación da imaxe da empresa.	O departamento de marketing. Concepto e elementos de marketing. Investigación de mercados. Estratexia competitiva. Segmentación de mercados. Mezcla de marketing. Políticas de comunicación: A publicidade, as relacións públicas e a responsabilidade social corporativa.	12	10							X	
Total:			147									

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	A organización da empresa.	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.	NO

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

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Comprender o concepto de empresa e os beneficios que as empresas reportan á sociedade. 1.2 Describir os distintos tipos de empresas.	1	Concepto e clasificación das empresas.	2,0
2.1 Coñecer as distintas maneiras de organizar unha empresa. 2.2 Comprender como afecta á organización dunha empresa o seu tamaño e a actividade que desenvolve. 2.3 Representar mediante organigramas a organización dunha empresa.	2	Organización empresarial.	6,0
3.1 Coñecer as distintas áreas funcionais das empresas e os departamentos que derivan delas. 3.2 Describir as tarefas principais dos distintos departamentos. 3.3 Diferenciar as distintas funcións do persoal na organización.	3	Funcións na empresa.	6,0
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 exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Clasificación das empresas. Principios e tipos de organización empresarial. Organigramas. Departamentos. Funcións do persoal na organización.</li> </ul>	S	100
TOTAL			100

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
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	
Concepto e clasificación das empresas. - Concepto de empresa. Beneficios que reportan á sociedade. Clasificación das empresas segundo o seu tamaño, propiedade, forma xurídica e sector.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na realización do esquema-resumo dos tipos de empresas.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un esquema cos distintos tipos de empresas.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Esquema dos tipos de empresas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.1 - Clasificación das empresas. Principios e tipos de organización empresarial. Organigramas. Departamentos. Funcións do persoal na organización.</li> </ul>	2,0
Organización empresarial. - Principios de organización empresarial. Tipos de organización empresarial. Organigramas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución do cuestionario.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver cuestionario teórico-práctico.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Cuestionario resolto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.1 - Clasificación das empresas. Principios e tipos de organización empresarial. Organigramas. Departamentos. Funcións do persoal na organización.</li> </ul>	6,0
Funcións na empresa. - Departamentos e áreas funcionais tipo. Funcións do persoal na organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución do cuestionario.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver cuestionario.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Cuestionario resolto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.1 - Clasificación das empresas. Principios e tipos de organización empresarial. Organigramas. Departamentos. Funcións do persoal na organización.</li> </ul>	6,0
<b>TOTAL</b>						<b>14,0</b>

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Empresa e comunicación.	15

#### 4.2.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.	NO

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

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer os conceptos básicos da comunicación: Elementos, tipos, barreiras e proceso. 1.2 Describir as condicións necesarias para que o proceso de comunicación se realice satisfactoriamente. 1.3 Coñecer e aplicar principios de escoita activa e de asertividade.	1	Conceptos básicos de comunicación.	5,0
2.1 Coñecer e distinguir os distintos tipos de comunicación que se poden dar na empresa, así como as súas características. 2.2 Valorar a importancia de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións formais.	2	A Comunicación na empresa.	10,0
TOTAL			15

#### 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 (%)
CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.	● PE.1 - Comunicación, información e comportamento.	N	5
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.	● PE.2 - Comunicación, información e comportamento.	N	5
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.	● PE.3 - Elementos e procesos de comunicación.	S	5
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.	● PE.4 - Barreiras de comunicación.	S	10
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.	● PE.5 - Proceso de comunicación. Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.	S	5
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.	● PE.6 - Características específicas da comunicación empresarial.	S	20
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.	● PE.7 - Tipos de comunicación empresarial: Formal e informal, interna e externa, operacional e motivacional. Fluxos de comunicación. Relacións humanas na empresa.	S	40
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.	● PE.8 - Características específicas da comunicación empresarial.	S	10
TOTAL			100

#### 4.2.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>

**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	
Conceptos básicos de comunicación. - Comunicación, información e comportamento. Elementos, tipos, barreiras e proceso de comunicación. Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación dos contidos e asesoramento na resolución do cuestionario.</li> <li>Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolver cuestionario.</li> <li>Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contidos comprendidos. Cuestionario resolto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Comunicación, información e comportamento.</li> <li>PE.2 - Comunicación, información e comportamento.</li> <li>PE.3 - Elementos e procesos de comunicación.</li> <li>PE.4 - Barreiras de comunicación.</li> <li>PE.5 - Proceso de comunicación. Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.</li> </ul>	5,0
A Comunicación na empresa. - Características específicas da comunicación empresarial. tipos de comunicación empresarial: Formal e informal, interna e externa, operacional e motivacional. Fluxos de comunicación. Relacións humanas na empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación dos contidos e asesoramento na resolución dos traballos propostos.</li> <li>Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un traballo que consistirá en buscar en internet anuncios publicitarios que reflictan os distintos obxectivos da publicidade.</li> <li>Realizar un traballo que consistirá en buscar en internet exemplos reais de actividades de relacións públicas e responsabilidade social corporativa.</li> <li>Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contidos comprendidos. Traballos propostos realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.6 - Características específicas da comunicación empresarial.</li> <li>PE.7 - Tipos de comunicación empresarial: Formal e informal, interna e externa, operacional e motivacional. Fluxos de comunicación. Relacións humanas na empresa.</li> <li>PE.8 - Características específicas da comunicación empresarial.</li> </ul>	10,0



TOTAL		15,0
-------	--	------

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

N.º	Título da UD	Duración
3	A comunicación oral.	15

#### 4.3.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

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

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Elaborar mensaxes verbais cunha estrutura apropiada e seguindo as normas establecidas. 1.2 Adecuar as expresións e o léxico ao tipo de comunicación e ao interlocutor, utilizando unha linguaxe non verbal adecuada e coherente coa mensaxe que se transmite.	1	Principios básicos nas comunicacións orais.	4,0
2.1 Realizar comunicacións orais dentro da empresa conforme aos usos empresariais e valorando se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortésia, con respecto e con sensibilidade. 2.2 Utilizar equipamentos informáticos nas comunicacións empresariais.	2	As comunicacións orais na empresa.	6,0
3.1 Utilizar equipos de telefonía conforme as normas básicas de uso. 3.2 Realizar/recibir chamadas seguindo o protocolo establecido pola empresa. 3.3 Coñecer as habilidades que se requiren para falar por teléfono de forma eficaz.	3	As comunicacións telefónicas.	5,0
TOTAL			15

#### 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 (%)
CA2.1 Identifícanse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.	• PE.1 - Estrutura e características das comunicacións orais.	S	5
CA2.2 Identifícase o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.	• PE.2 - Normas a seguir nas comunicacións orais. A comunicación non verbal. Imaxe persoal.	S	5
CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.	• PE.3 - A comunicación oral dentro do ámbito da empresa.	S	5
CA2.4 Identifícase o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.	• PE.4 - Estrutura e características das comunicacións orais. Normas a seguir nas comunicacións orais.	S	5
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.	• PE.5 - Estrutura e características das comunicacións orais. Normas a seguir nas comunicacións orais.	S	5
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adaptan ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.	• PE.6 - Estrutura e características das comunicacións orais. Normas a seguir nas comunicacións orais.	S	5
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.	• PE.7 - A comunicación non verbal. Imaxe persoal.	S	5

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.8 - As comunicacións telefónicas. Utilización das TICs nas comunicacións empresariais.</li> </ul>	S	30
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.9 - Estrutura e características das comunicacións orais. Normas a seguir nas comunicacións orais. Diálogo, discurso, debate e entrevista.</li> </ul>	S	30
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.10 - Estrutura e características das comunicacións orais. Normas a seguir nas comunicacións orais. Diálogo, discurso, debate e entrevista.</li> </ul>	S	5
TOTAL			100

#### 4.3.e) Contidos

Contidos
<p>Principios básicos nas comunicacións orais.</p> <p>0Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.</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>

#### 4.3.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	



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 nas comunicacións orais. - Estrutura e características das comunicacións orais. Normas a seguir nas comunicacións orais. A comunicación non verbal. Imaxe persoal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución do cuestionario.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver cuestionario.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Cuestionario resolto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.1 - Estrutura e características das comunicacións orais.</li> <li>• PE.2 - Normas a seguir nas comunicacións orais. A comunicación non verbal. Imaxe persoal.</li> <li>• PE.4 - Estrutura e características das comunicacións orais. Normas a seguir nas comunicacións orais.</li> <li>• PE.5 - Estrutura e características das comunicacións orais. Normas a seguir nas comunicacións orais.</li> <li>• PE.6 - Estrutura e características das comunicacións orais. Normas a seguir nas comunicacións orais.</li> <li>• PE.7 - A comunicación non verbal. Imaxe persoal.</li> <li>• PE.10 - Estrutura e características das comunicacións orais. Normas a seguir nas comunicacións orais. Diálogo, discurso, debate e entrevista.</li> </ul>	4,0
As comunicacións orais na empresa. - Diálogo, discurso, debate e entrevista. Utilización das TICs nas comunicacións empresariais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución do cuestionario e dos exercicios prácticos de simulación de comunicación orais.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver cuestionario e participar nos exercicios de simulación de comunicación orais.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Cuestionario resolto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos. Aplicacións e equipamento informático para realizar videoconferencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.3 - A comunicación oral dentro do ámbito da empresa.</li> <li>• PE.8 - As comunicacións telefónicas. Utilización das TICs nas comunicacións empresariais.</li> <li>• PE.9 - Estrutura e características das comunicacións orais. Normas a seguir nas comunicacións orais. Diálogo, discurso, debate e entrevista.</li> <li>• PE.10 - Estrutura e características das comunicacións orais. Normas a seguir nas comunicacións orais. Diálogo, discurso, debate e entrevista.</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	
As comunicacións telefónicas. - Centrais telefónicas. - Centrais telefónicas. Uso do teléfono e da listaxe telefónica. Normas para falar correctamente por teléfono. Protocolo nas chamadas telefónicas. A linguaxe non verbal nas comunicacións telefónicas. Uso do teléfono con fines comerciais: o telemarketing, call centers, ...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na execución dos exercicios de simulación propostos.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar os exercicios de simulación propostos de forma rápida e eficaz, observando as normas de protocolo.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Exercicios de simulación de conversas telefónicas realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos. Equipamento de telefonía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.8 - As comunicacións telefónicas. Utilización das TICs nas comunicacións empresariais.</li> <li>• PE.10 - Estrutura e características das comunicacións orais. Normas a seguir nas comunicacións orais. Diálogo, discurso, debate e entrevista.</li> </ul>	5,0
TOTAL						15,0

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

N.º	Título da UD	Duración
4	A comunicación escrita.	32

#### 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 Identificar os soportes para a elaboración de documentos e as canles de transmisión e seleccionar os máis adecuados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade. 1.2 Coñecer as normas sintácticas e ortográficas e o uso de correctores ortográficos.	1	Principios básicos da comunicación escrita.	6,0
2.1 Coñecer a estrutura, estilos e tipos de carta comercial. 2.2 Coñecer as abreviaturas de uso comercial. 2.3 Redactar adecuadamente cartas comerciais, conforme a unha determinada situación de partida, utilizando procesadores de texto e cumprindo as normas ortográficas e sintácticas.	2	A carta comercial.	20,0
3.1 Redactar adecuadamente saídas, invitacións, memorandums, circulares, avisos, partes de traballo, instancias y certificados. 3.2 Redactar correos electrónicos cunha estrutura e redacción adecuadas.	3	Outros documentos.	6,0
TOTAL			32

#### 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 (%)
CA3.1 Identifícanse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.	• PE.1 - Soportes para a elaboración de documentos.	S	5
CA3.2 Identifícanse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.	• PE.2 - Canles de transmisión de documentos.	S	5
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.	• PE.3 - Soportes para a elaboración de documentos. Canles de transmisión de documentos.	S	10
CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.	• PE.4 - Etapas na elaboración de textos escritos.	S	5
CA3.5 Clasifícanse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.	• PE.5 - Tipos de comunicación escrita.	S	10
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.	• PE.6 - Principios para unha comunicación escrita eficaz. Normas sintácticas e ortográficas. A carta comercial. Outros documentos.	S	35
CA3.7 Identifícanse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.	• PE.7 - A carta comercial. Outros documentos.	S	10
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.	• PE.8 - Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos. A carta comercial. Outros documentos.	S	20



TOTAL

100

**4.4.e) Contidos**

Contidos
<p>Comunicación escrita na empresa.</p> <p>Normas de comunicación e expresión escrita.</p> <p>Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.</p> <p>Abreviaturas comerciais e oficiais.</p> <p>Características principais da correspondencia comercial.</p> <p>Estrutura, estilos e clases da carta comercial.</p> <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>

**4.4.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	
Principios básicos da comunicación escrita. - Vantaxes e inconvenientes das comunicacións escritas. Tipos de comunicación escrita. Etapas na elaboración de textos escritos. Principios para unha comunicación escrita eficaz. Normas sintácticas e ortográficas. Soportes para a elaboración de documentos. Canles de transmisión de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución do cuestionario.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver cuestionario.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Cuestionario resolto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.1 - Soportes para a elaboración de documentos.</li> <li>• PE.2 - Canles de transmisión de documentos.</li> <li>• PE.3 - Soportes para a elaboración de documentos. Canles de transmisión de documentos.</li> <li>• PE.4 - Etapas na elaboración de textos escritos.</li> </ul>	6,0
A carta comercial. - Estrutura da carta comercial. Estilos de carta comercial. Abreviaturas de uso comercial. Clases de carta comercial: cartas de informes, cartas relativas ao proceso de compravenda e cartas de presentación, promocionais e publicitarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución dos exercicios propostos (elaboración de cartas comerciais).</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar os exercicios propostos pola profesora.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Exercicios realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.5 - Tipos de comunicación escrita.</li> <li>• PE.6 - Principios para unha comunicación escrita eficaz. Normas sintácticas e ortográficas. A carta comercial. Outros documentos.</li> <li>• PE.7 - A carta comercial. Outros documentos.</li> <li>• PE.8 - Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos. A carta comercial. Outros documentos.</li> </ul>	20,0





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	
Outros documentos. - Textos protocolarios: saúda, invitación, felicitación, pésame, telegrama. Documentos internos: comunicado interno ou memorandum, aviso, informe, convocatoria, acta, parte de traballo... Documentos con fins oficiais: solicitude ou instancia, certificado, oficio, declaración xurada. O correo electrónico e as redes sociais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución dos exercicios propostos (confeccionar documentos empresariais).</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar os exercicios propostos.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Exercicios propostos realizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.5 - Tipos de comunicación escrita.</li> <li>• PE.6 - Principios para unha comunicación escrita eficaz. Normas sintácticas e ortográficas. A carta comercial. Outros documentos.</li> <li>• PE.7 - A carta comercial. Outros documentos.</li> <li>• PE.8 - Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos. A carta comercial. Outros documentos.</li> </ul>	6,0
TOTAL						32,0

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

N.º	Título da UD	Duración
5	Xestión da correspondencia.	12

#### 4.5.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
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.	NO

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

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer a operativa de recepción, clasificación, rexistro e distribución interna da correspondencia de entrada 1.2 Aplicar procedementos de seguridade e confidencialidade da información.	1	Etapas na entrada de documentos.	5,0
2.1 Aplicar as técnicas dos 3R (reducir, reutilizar e reciclar) na elaboración de documentos. 2.2 Coñecer os trámites de saída de correspondencia: Firma, nº de copias, rexistro, pregado, ensobrado, franqueo e envío.	2	Correspondencia de saída.	3,0
3.1 Seleccionar os medios máis adecuados para o envío de documentación e paquetería en función do seu custo e tempo de envío.	3	Operadores postais.	4,0
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 (%)
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.	• PE.1 - Recepción e clasificación. Apertura e comprobación. Rexistro no libro de entrada de correspondencia. Rexistro de entrada de fax. Expedición do correo: rexistro, pregado e ensobrado.	S	20
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.2 - Procedementos de seguridade e confidencialidade no tratamento da información.	S	15
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	• PE.3 - Aplicación da lei dos 3R na elaboración de documentos.	S	15
CA3.12 Identificáronse os distintos operadores postais que poden utilizar as empresas, as súas características e os servizos que ofrecen.	• PE.4 - Servizos de correos e mensaxería.	S	20
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.5 - Recepción e clasificación. Apertura e comprobación. Rexistro no libro de entrada de correspondencia. Rexistro de entrada de fax. Distribución interna. Número de copias, firma da correspondencia de saída. Expedición do correo: rexistro, pregado e ensobrado. Franqueo e envío. Operadores postais.	S	30
TOTAL			100

#### 4.5.e) Contidos



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

**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	
<p>Etapas na entrada de documentos. - Recepción e clasificación. Apertura e comprobación. Rexistro no libro de entrada de correspondencia. Rexistro de entrada de fax. Distribución interna. Procedementos de seguridade e confidencialidade no tratamento da información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución dos exercicios prácticos.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar os exercicios prácticos propostos de rexistro da entrada de correspondencia.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Exercicios prácticos resoltos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.1 - Recepción e clasificación. Apertura e comprobación. Rexistro no libro de entrada de correspondencia. Rexistro de entrada de fax. Expedición do correo: rexistro, pregado e ensobrado.</li> <li>• PE.2 - Procedementos de seguridade e confidencialidade no tratamento da información.</li> <li>• PE.5 - Recepción e clasificación. Apertura e comprobación. Rexistro no libro de entrada de correspondencia. Rexistro de entrada de fax. Distribución interna. Número de copias, firma da correspondencia de saída. Expedición do correo: rexistro, pregado e ensobrado. Franqueo e envío. Operadores postais.</li> </ul>	5,0
<p>Correspondencia de saída. - Elaboración da correspondencia. Aplicación da lei dos 3R na elaboración de documentos. Número de copias, firma da correspondencia de saída. Expedición do correo: rexistro, pregado e ensobrado. Franqueo e envío.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución dos exercicios prácticos.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar os exercicios prácticos propostos de elaboración, aplicando técnicas de 3R, e rexistro de saída de correspondencia.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Exercicios prácticos resoltos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.1 - Recepción e clasificación. Apertura e comprobación. Rexistro no libro de entrada de correspondencia. Rexistro de entrada de fax. Expedición do correo: rexistro, pregado e ensobrado.</li> <li>• PE.3 - Aplicación da lei dos 3R na elaboración de documentos.</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	
Operadores postais. - A Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos: características e servizos que ofrece. Servizos do sector privado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións e buscando en internet información sobre os distintos tipos de servizos ofertados por operadores postais e do custe dos mesmos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.4 - Servizos de correos e mensaxería.</li> </ul>	4,0
TOTAL						12,0

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

N.º	Título da UD	Duración
6	Arquivo da información.	16

#### 4.6.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.	NO

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

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Comprender a necesidade e a diferenza entre clasificar, ordenar e archivar. 1.2 Coñecer os distintos sistemas de clasificación, analizando as súas vantaxes e inconvenientes e determinando cal é o máis adecuado nunha situación determinada.	1	Clasificación e ordenación de documentos.	6,0
2.1 Recoñecer a necesidade do arquivo da documentación, a súa importancia como fonte de información na empresa e os procedementos de consulta da información. 2.2 Coñecer a moblaxe e materiais utilizados para o arquivo e destrución de documentación. 2.3 Determinar o tipo de arquivo máis adecuado para unha determinada empresa en función do seu volume de documentación e necesidades de consulta e conservación. 2.4 Aplicar a normativa de protección de datos e as técnicas de 3R.	2	Arquivo de documentos.	5,0
3.1 Coñecer as prestacións das aplicacións informáticas utilizadas para o arquivo e consulta de documentación. 3.2 Coñecer a estrutura e funcións das bases de datos. 3.3 Aplicar técnicas de arquivo á documentación dixital e á obtida mediante medios telemáticos.	3	Os arquivos informáticos.	5,0
TOTAL			16

#### 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 (%)
CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.	• PE.1 - Diferenza entre clasificar, ordenar e archivar. Requisitos para unha clasificación e ordenación eficaz.	S	5
CA4.3 Identifícanse 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.2 - Moblaxe e materiais utilizados para o arquivo. Aplicacións informáticas usadas para o arquivo de información.	S	10
CA4.4 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.	• PE.3 - As bases de datos.	S	10
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.	• PE.4 - Requisitos para unha clasificación e ordenación eficaz. Sistemas de clasificación: alfabético, numérico, alfanumérico, cronolóxico, xeográfico e por materias.	S	30
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.	• PE.5 - O arquivo en soportes diferentes ao papel: microfilmación e dixitalización de documentos. Técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática.	S	5



Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).	• PE.6 - 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 - Clases de arquivo: centralizado, descentralizado, mixto, activo, semiactivo e definitivo. Condicións dun bo arquivo.	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 - Normas sobre a conservación de datos de carácter persoal. Protección de datos.	S	10
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	• PE.9 - Aplicación das técnicas de 3R.	S	10
TOTAL			100

**4.6.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

**4.6.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	
Clasificación e ordenación de documentos. - Diferenza entre clasificar, ordenar e archivar. Requisitos para unha clasificación e ordenación eficaz. Sistemas de clasificación: alfabético, numérico, alfanumérico, cronolóxico, xeográfico e por materias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución dos casos prácticos propostos.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar os exercicios prácticos propostos de clasificación e ordenación de documentos.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Casos prácticos resolto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.1 - Diferenza entre clasificar, ordenar e archivar. Requisitos para unha clasificación e ordenación eficaz.</li> <li>• PE.4 - Requisitos para unha clasificación e ordenación eficaz. Sistemas de clasificación: alfabético, numérico, alfanumérico, cronolóxico, xeográfico e por materias.</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	
Arquivo de documentos. - Clases de arquivo: centralizado, descentralizado, mixto, activo, semiactivo e definitivo. Condicións dun bo arquivo. Moblaxe e materiais utilizados para o arquivo. A organización do arquivo físico. Hábitos que simplifican o traballo. Destrución de documentos. Normas sobre a conservación de datos de carácter persoal. Protección de datos. Aplicación das técnicas de 3R. O arquivo en soportes diferentes ao papel: microfilmación e dixitalización de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución do cuestionario.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver cuestionario.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións e buscando información sobre equipamentos de arquivo e de destrución de documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Cuestionario resolto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.2 - Moblaxe e materiais utilizados para o arquivo. Aplicacións informáticas usadas para o arquivo de información.</li> <li>• PE.4 - Requisitos para unha clasificación e ordenación eficaz. Sistemas de clasificación: alfabético, numérico, alfanumérico, cronolóxico, xeográfico e por materias.</li> <li>• PE.7 - Clases de arquivo: centralizado, descentralizado, mixto, activo, semiactivo e definitivo. Condicións dun bo arquivo.</li> <li>• PE.8 - Normas sobre a conservación de datos de carácter persoal. Protección de datos.</li> <li>• PE.9 - Aplicación das técnicas de 3R.</li> </ul>	5,0
Os arquivos informáticos. - Aplicacións informáticas usadas para o arquivo de información. As bases de datos. Técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución do cuestionario.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver cuestionario.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Cuestionario resolto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.2 - Moblaxe e materiais utilizados para o arquivo. Aplicacións informáticas usadas para o arquivo de información.</li> <li>• PE.3 - As bases de datos.</li> <li>• PE.5 - O arquivo en soportes diferentes ao papel: microfilmación e dixitalización de documentos. Técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática.</li> <li>• PE.6 - Técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática.</li> </ul>	5,0
TOTAL						16,0

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

N.º	Título da UD	Duración
7	Atención á clientela/consumidores.	15

#### 4.7.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
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.	NO
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	NO

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

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar aos distintos tipos de clientes e as súas motivacións. 1.2 Coñecer os elementos de atención á clientela. 1.3 Coñecer as distintas fases de atención á clientela e os protocolos de actuación en cada unha delas, tendo en conta a canle utilizada.	1	Atención á clientela.	5,0
2.1 Identificar as función do departamento de atención á clientela. 2.2 Coñecer as habilidades requiridas polo persoal do departamento e as normas para unha atención de calidade. 2.3 Aplicar técnicas de avaliación e control do servizo e para o tratamento das anomalías producidas.	2	O departamento de atención á clientela.	5,0
3.1 Tramitar consultas, queixas e reclamacións seguindo o plan interno da organización e conforme aos estándares de calidade definidos. 3.2 Formalizar a documentación derivada do proceso.	3	A atención ao cliente que reclama.	5,0
TOTAL			15

#### 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 (%)
CA5.1 Desenvólvense técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.	• PE.1 - Elementos de atención á clientela. Fases da atención á clientela (presencial e telefónica).	S	2
CA5.2 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.	• PE.2 - Fases da atención á clientela (presencial e telefónica).	S	15
CA5.3 Recoñécéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.	• PE.3 - Fases da atención á clientela (presencial e telefónica).	S	5
CA5.4 Identificouse o comportamento da clientela.	• PE.4 - Tipos de clientes.	S	3
CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.	• PE.5 - Motivacións da clientela.	S	2
CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.	• PE.6 - Fases da atención á clientela (presencial e telefónica).	S	2
CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.	• PE.7 - Fases da atención á clientela (presencial e telefónica).	S	2



Cráterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
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.	• PE.8 - Fases da atención á clientela (presencial e telefónica).	S	2
CA5.9 Distingúíronse as etapas dun proceso comunicativo.	• PE.9 - Fases da atención á clientela (presencial e telefónica).	S	2
CA6.1 Descríbíronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.	• PE.10 - Funcións do departamento a nivel interno e externo.	S	10
CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.	• PE.11 - Normas para unha atención de calidade.	S	5
CA6.3 Identifícaronse os elementos da queixa ou da reclamación.	• PE.12 - Elementos dunha queixa ou reclamación.	S	5
CA6.4 Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.	• PE.13 - Fases da resolución dunha reclamación.	S	10
CA6.5 Identificouse e localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.	• PE.14 - Normas para unha atención de calidade.	S	2
CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.	• PE.15 - Documentación.	S	5
CA6.7 Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.	• PE.16 - Documentación.	S	5
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.	• PE.17 - Reclamación, queixa, suxestión e felicitación.	S	2
CA8.1 Identifícaronse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.	• PE.18 - Funcións do departamento a nivel interno e externo	S	2
CA8.2 Descríbíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.	• PE.19 - Fases da atención á clientela (presencial e telefónica).	S	5
CA8.3 Descríbíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.	• PE.20 - Normas para unha atención de calidade. Avaliación e control do servizo.	S	5
CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.	• PE.21 - O persoal do departamento de atención á clientela. Normas para unha atención de calidade.	S	2
CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.	• PE.22 - Tratamento das anomalías producidas na prestación do servizo.	S	2
CA8.6 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.	• PE.23 - Tratamento das anomalías producidas na prestación do servizo.	S	5
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

#### 4.7.e) Contidos

Contidos
Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida.
Concepto e identificación da clientela: clientela interna e externa.
Cñecemento 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.
Departamento de atención á clientela: funcións.

Contidos
<p>0 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>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>Fidelización da clientela.</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	
Atención á clientela. - Concepto e tipo de clientes. Motivacións da clientela. Elementos de atención á clientela. Fases da atención á clientela (presencial e telefónica).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución do cuestionario.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver cuestionario.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Cuestionario resolto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.1 - Elementos de atención á clientela. Fases da atención á clientela (presencial e telefónica).</li> <li>• PE.2 - Fases da atención á clientela (presencial e telefónica).</li> <li>• PE.3 - Fases da atención á clientela (presencial e telefónica).</li> <li>• PE.4 - Tipos de clientes.</li> <li>• PE.5 - Motivacións da clientela.</li> <li>• PE.6 - Fases da atención á clientela (presencial e telefónica).</li> <li>• PE.7 - Fases da atención á clientela (presencial e telefónica).</li> <li>• PE.8 - Fases da atención á clientela (presencial e telefónica).</li> <li>• PE.9 - Fases da atención á clientela (presencial e telefónica).</li> <li>• PE.19 - Fases da atención á clientela (presencial e telefónica).</li> </ul>	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	
O departamento de atención á clientela. - Funcións do departamento a nivel interno e externo. O persoal do departamento de atención á clientela. Normas para unha atención de calidade. Avaliación e control do servizo. Tratamento das anomalías producidas na prestación do servizo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución do cuestionario.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver cuestionario.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Cuestionario resolto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.10 - Funcións do departamento a nivel interno e externo.</li> <li>• PE.11 - Normas para unha atención de calidade.</li> <li>• PE.14 - Normas para unha atención de calidade.</li> <li>• PE.18 - Funcións do departamento a nivel interno e externo</li> <li>• PE.20 - Normas para unha atención de calidade. Avaliación e control do servizo.</li> <li>• PE.21 - O persoal do departamento de atención á clientela. Normas para unha atención de calidade.</li> <li>• PE.22 - Tratamento das anomalías producidas na prestación do servizo.</li> <li>• PE.23 - Tratamento das anomalías producidas na prestación do servizo.</li> </ul>	5,0
A atención ao cliente que reclama. - Reclamación, queixa, suxestión e felicitación. Elementos dunha queixa ou reclamación. Fases da resolución dunha reclamación. Documentación. Vantaxes que reporta un cliente satisfeito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución dos casos prácticos propostos.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver os casos prácticos propostos relativos aos trámites derivados de consultas, queixas e reclamacións, conforme aos protocolos de actuación establecidos na empresa e cumprimentando a documentación que proceda.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Casos prácticos resoltos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.12 - Elementos dunha queixa ou reclamación.</li> <li>• PE.13 - Fases da resolución dunha reclamación.</li> <li>• PE.15 - Documentación.</li> <li>• PE.16 - Documentación.</li> <li>• PE.17 - Reclamación, queixa, suxestión e felicitación.</li> </ul>	5,0
TOTAL						15,0

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

N.º	Título da UD	Duración
8	O servizo posvenda.	8

#### 4.8.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.	NO

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

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Recoñecer a importancia do servizo posvenda como ferramenta de calidade e de fidelización da clientela.  1.2 Identificar as situacións comerciais que precisan de seguimento e servizo posvenda.	1	Xustificación do servizo posvenda.	2,0
2.1 Coñecer a estrutura do servizo posvenda, as súas fases e as súas ferramentas.  2.2 Coñecer os métodos de control de calidade do servizo.			
TOTAL			8

#### 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 (%)
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.	• PE.1 - Importancia do servizo posvenda.	S	20
CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.	• PE.2 - Importancia do servizo posvenda.	S	20
CA8.9 Identifícanse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.	• PE.3 - Situacións comerciais que requiren do servizo posvenda.	S	20
CA8.10 Descríbense os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.	• PE.4 - Tipos de servizos posvenda. Estrutura do servizo.	S	40
TOTAL			100

#### 4.8.e) Contidos

Contidos
Control do servizo posvenda.

#### 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	



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	
Xustificación do servizo posvenda. - Importancia do servizo posvenda. Situacións comerciais que requiren do servizo posvenda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución do cuestionario.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver cuestionario.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Cuestionario resolto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.1 - Importancia do servizo posvenda.</li> <li>• PE.2 - Importancia do servizo posvenda.</li> <li>• PE.3 - Situacións comerciais que requiren do servizo posvenda.</li> </ul>	2,0
Estrutura do servizo posvenda. - Tipos de servizos posvenda. Estrutura do servizo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución do cuestionario.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver cuestionario.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Cuestionario resolto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.4 - Tipos de servizos posvenda. Estrutura do servizo.</li> </ul>	6,0
TOTAL						8,0

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

N.º	Título da UD	Duración
9	A protección do consumidor.	8

#### 4.9.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.	NO

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

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Recoñecer a importancia da protección do consumidor. 1.2 Coñecer a normativa básica en materia de consumo.	1	A protección do consumidor.	4,0
2.1 Identificar os distintos organismos de defensa do consumidor. 2.2 Coñecer o procedemento do sistema arbitral de consumo.	2	Organismos.	4,0
TOTAL			8

#### 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 (%)
CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.	• PE.1 - Concepto de consumidor. Dereitos dos consumidores.	S	10
CA6.9 Identificouse a normativa en materia de consumo.	• PE.2 - Marco xurídico da defensa do consumidor. Normativa. Organismos de defensa do consumidor. O sistema arbitral de consumo.	S	50
CA6.11 Recoñeceuse a importancia da existencia de organismos de defensa do consumidor e as súas funcións.	• PE.3 - Tipos de organismos de defensa do consumidor. Funcións. O sistema arbitral de consumo.	S	40
TOTAL			100

#### 4.9.e) Contidos

Contidos
Consumidores.
Institucións de consumo.
Normativa en materia de consumo.
Marco legal estatal, autonómico e local.

#### 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 protección do consumidor. - Concepto de consumidor. Dereitos dos consumidores. Marco xurídico da defensa do consumidor. Normativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución do cuestionario.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver cuestionario.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Cuestionario resolto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.1 - Concepto de consumidor. Dereitos dos consumidores.</li> <li>• PE.2 - Marco xurídico da defensa do consumidor. Normativa. Organismos de defensa do consumidor. O sistema arbitral de consumo.</li> </ul>	4,0
Organismos. - Organismos de defensa do consumidor. O sistema arbitral de consumo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución do cuestionario.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver cuestionario.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións e buscando en internet información relativa a organismos de defensa dos consumidores e ao proceso arbitral de consumo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Cuestionario resolto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.3 - Tipos de organismos de defensa do consumidor. Funcións. O sistema arbitral de consumo.</li> </ul>	4,0
TOTAL						8,0

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

N.º	Título da UD	Duración
10	Potenciación da imaxe da empresa.	12

#### 4.10.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

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

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar o concepto de márketing e as súas funcións.	1	Conceptos básicos de márketing	6,0
1.2 Coñecer as ferramentas e os elementos básicos do márketing.			
2.1 Coñecer e diferenciar as distintas políticas de comunicación de la empresa.	2	Políticas de comunicación.	6,0
TOTAL			12

#### 4.10.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 - Definición de márketing.	S	5
CA7.2 Recoñecéronse as funcións principais do márketing.	• PE.2 - Funcións de márketing.	S	10
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.	• PE.3 - O departamento de márketing.	S	5
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.	• PE.4 - Ferramentas de márketing: emailing, redes sociais, blogs, márketing viral... Elementos de márketing: márketing mix.	S	20
CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.	• PE.5 - Responsabilidade social corporativa.	S	20
CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.	• PE.6 - Relacións públicas.	S	20
CA7.7 Identificouse a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.	• PE.7 - Funcións de márketing	S	20
TOTAL			100

#### 4.10.e) 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.



**4.10.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	
Conceptos básicos de márketing - Definición e funcións de márketing. O departamento de márketing. Ferramentas de márketing: emailing, redes sociais, blogs, márketing viral... Elementos de márketing: márketing mix.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución do cuestionario.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver cuestionario.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Cuestionario resolto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.1 - Definición de márketing.</li> <li>• PE.2 - Funcións de márketing.</li> <li>• PE.3 - O departamento de márketing.</li> <li>• PE.4 - Ferramentas de márketing: emailing, redes sociais, blogs, márketing viral... Elementos de márketing: márketing mix.</li> <li>• PE.7 - Funcións de márketing</li> </ul>	6,0
Políticas de comunicación. - Publicidade, relacións públicas e responsabilidade social corporativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación dos contidos e asesoramento na resolución do cuestionario.</li> <li>• Realizar preguntas ao alumnado durante as explicacións para comprobar que se están a comprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver cuestionario.</li> <li>• Atender ás explicacións da profesora e participar nas clases mediante consulta de dúbidas e contestando as preguntas que se planteen.</li> <li>• Ampliar os apuntamentos collendo notas das explicacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contidos comprendidos. Cuestionario resolto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuntamentos facilitados pola profesora. Vídeos de apoio ás explicacións. Internet. Equipamento informático. Procesador de textos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.5 - Responsabilidade social corporativa.</li> <li>• PE.6 - Relacións públicas.</li> </ul>	6,0
TOTAL						12,0

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

A puntuación mínima para superar as probas escritas teórico-prácticas e alcanzar a avaliación positiva do módulo, será igual a ou superior a 5 puntos en cada unidade didáctica.

Os criterios de cualificación son:

-Para acadar unha avaliación positiva nas avaliacións parciais débense ter avaliadas de xeito positivo todas e cada unha das unidades de traballo dese trimestre. Unha unidade de traballo será avaliada positivamente cando se superen todos e cada un dos criterios de avaliación considerados coma mínimos exigibles. No caso das probas escritas, deberase obter obrigatoriamente UN MÍNIMO DE 5 para que se poda considerar alcanzado o mínimo, antes de sumarlle os resultados obtidos por medio de outros instrumentos de avaliación establecidos. A cualificación dunha avaliación parcial será a media de todas as cualificacións das unidades de traballo dese trimestre.

As probas de recuperación das partes non superadas faranse a final de curso.

-A cualificación FINAL do módulo profesional é a media das cualificacións parciais máis a puntuación (entre 0 e 1 puntos) de valoración da tarefa de presentación dunha carpeta global cos traballos do curso. Para facilitalo, faranse entregas parciais en cada avaliación.

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

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

As actividades de recuperación consistirán no repaso dos contidos e realización dos exercicios feitos na clase relacionados cos criterios de avaliación e cos obxectivos mínimos non alcanzados polo alumno/a.

Analizarase cos alumnos os aspectos non alcanzados e se farán explicacións personalizadas.

Realizaranse durante o último trimestre e serán avaliadas na sesión de avaliación final de módulos.

A puntuación das probas escritas teórico-prácticas, para recuperalas e alcanzar así a avaliación positiva do módulo, será igual a 5 puntos.

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

O alumnado que perdesse o dereito á avaliación continua por razóns de inasistencia reiterada, terá dereito a realizar unha proba extraordinaria de avaliación previa á avaliación final de módulos.

Estará relacionada cos resultados de aprendizaxe (RA) deste módulo e para o seu deseño tomaranse como referencia os obxectivos específicos, criterios de avaliación e os contidos indicados na programación.

Instrumento de avaliación: proba teórico-práctica sobre os criterios de avaliación, os obxectivos específicos, e os contidos deste módulo. A puntuación mínima para superala e alcanzar a avaliación positiva do módulo, será igual a ou superior a 5 puntos.

Durará como máximo 4 horas e constará de dous apartados:

- Apartado teórico (duración aproximada: 2 horas): consistirá nunha proba escrita integrada por un cuestionario con preguntas sobre os contidos

teóricos das unidades didácticas: puntuará o 50 % na cualificación final.

- Apartado práctico (duración aproximada: 2 horas): consistirá na resolución de casos prácticos similares aos das probas escritas realizadas durante o curso. Ponderará un 50% da cualificación final.

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

Na primeira unidade didáctica informaráselles aos alumnos sobre os aspectos básicos do módulo.

Farase o seguimento da programación en canto ao cumprimento da secuencia e do tempo asignado a cada unidade didáctica.

Se durante o curso escolar se introduciran modificacións na programación, teranse en conta e valorarase a súa inclusión na programación do próximo curso.

Tamén se obterá información da observación e do diálogo co alumnado xa que, segundo as características propias de cada grupo e como a metodoloxía a utilizar non é universal, podería ser necesario facer unha revisión do proceso de ensino.

Da avaliación da práctica docente e da análise de toda información, logo dunha reflexión sobre os motivos dos desaxustes ou dos resultados desfavorables obtidos, incluíranse as oportunas modificacións na programación de cara ao seguinte curso académico.

Respecto aos elementos da programación docente, segundo o procedemento seguido ata o momento polo departamento didáctico, avaliarase:

- A oportunidade da selección, distribución e secuencia dos contidos.
- A idoneidade dos métodos pedagóxicos empregados e dos materiais didácticos utilizados.
- A adecuación dos obxectivos específicos aos criterios de avaliación asignados.
- As medidas de atención á diversidade que, no seu caso, se tiveran adoptado.

Analizaranse os resultados obtidos diferenciando as porcentaxes de aprobados e suspensos.

Seguiranse as pautas de coordinación, seguimento das programacións e avaliación da práctica docente que se establezan.

## **8. Medidas de atención á diversidade**

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

Ao comezo do curso académico, o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial que, ao tratarse de alumnado ao que xa se impartiu clases en primeiro, terá por obxecto revisar as características e a formación previa de cada un, así como as súas capacidades.

Nesta sesión, o profesor ou a profesora que se encargue da titoría darán a información dispoñible sobre as características xerais do grupo ou sobre as circunstancias especificamente académicas ou persoais, con incidencia educativa, de cantos alumnos e alumnas o compoñan.

Para completar toda esta información aportaranse datos referidos ao módulo obtidos da observación das alumnas e alumnos, así coma a valoración das probas e actividades realizadas durante as primeiras semanas do curso.

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

Realizaranse actividades específicas para aqueles alumnos/as que teñan dificultades para acadar algún dos obxectivos específicos.



O alumno/a elaborará as actividades que serán revisadas e, no seu caso, aclaradas na hora de atención aos alumnos ou nalgún recreo, se fora necesario.

Cando xa no curso anterior se tivera detectado algún alumno ou alumna que non pode responder globalmente aos obxectivos programados, revisaranse as actividades de ensino-aprendizaxe deste módulo de acordo coas pautas da orientadora e do resto do equipo docente, a fin de definir as actividades de reforzo ou de flexibilización modular máis apropiadas en cada caso.

## **9. Aspectos transversais**

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

Versarán sobre un sistema de valores coma a responsabilidade, a tolerancia e o respecto polos compañeiros, e a non discriminación por razón de sexo ou raza.

En canto ao respecto polo entorno, fomentárase a reciclaxe de papel, o coidado e responsabilidade no uso dos equipos de reprografía e o aforro no consumo de enerxía.

Incidirase na importancia do traballo en equipo, adaptando ACTIVIDADES ao procedemento da APRENDIZAXE COOPERATIVA.

Insistirase en manter, en todo momento, unha correcta postura ergonómica.

### **9.b) Actividades complementarias e extraescolares**

Animarase ás alumnas e alumnos a participar nas actividades complementarias organizadas no centro.

En principio, non está prevista ningunha saída pero analizarase a idoneidade de asistir a algunha conferencia, visitar algunha empresa, etc. que poidan xurdir ao longo do curso.