

1. Identificación da programación
Centro educativo

| Código | Centro | Concello | Ano académico |
|----------|----------------|----------|---------------|
| 36015184 | Escolas Proval | Nigrán | 2021/2022 |

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 | 2021/2022 | | 123 | |

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

Profesorado responsable

| | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| Profesorado asignado ao módulo | MARÍA NATIVIDAD GARCÍA INGERTO |
| Outro profesorado | |

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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. |
| CA1.6 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. |
| CA2.5 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 adapten ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras. |
| 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.

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

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.

CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.

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

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

CA5.4 Identificouse o comportamento da clientela.

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

CA5.7 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.

CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.

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

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

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

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

CA6.5 Identificouse e localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.

CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.

CA6.9 Identificouse a normativa en materia de consumo.

| Criterios de avaliación do currículo |
|---|
| CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación. |
| CA7.1 Identificouse o concepto de márketing. |
| CA7.2 Recoñecéronse 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 Identificouse a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing. |
| CA8.1 Identificáronse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela. |
| CA8.2 Descríronse as fases do procedemento de relación coa clientela. |
| CA8.3 Descríronse 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 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas. |
| CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais. |
| CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela. |
| CA8.9 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda. |
| CA8.10 Descríronse 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 |
|---|
| 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. |
| RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos. |

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 |
|---|
| CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe. |
| CA2.2 Identificouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais. |
| 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 adapten ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras. |
| CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada. |
| 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. |
| CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias. |
| 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. |
| CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida. |
| CA3.7 Identificáronse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación. |
| CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición. |
| CA3.9 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). |
| CA4.3 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. |
| CA4.6 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). |
| CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento. |
| CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica 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. |

Criterios de avaliación do currículo

CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.

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

CA6.5 Identifícase e localízase a información que cumpra subministrarlle á clientela.

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.

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.

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.

CA8.9 Identifícanse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.

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

Todos os criterios de avaliación do currículo oficial están considerados mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva.

-CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN-

A proba consta de dúas partes sendo a primeira de carácter teórico e eliminatorio e a segunda de carácter práctico. Para superar a avaliación, hai que obter, como mínimo, unha puntuación de 5 puntos dos dez totais cos que se valora cada unha.

A cualificación final da proba será unha expresión numérica entre un e dez, sen decimais. Para o cálculo da mesma realizarase a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima atendendo ao seguinte criterio: se o decimal é igual ou superior a cinco redondearase por exceso e se é inferior a cinco por defecto. No caso de que as persoas aspirantes suspendan a segunda parte da proba (parte práctica), a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro puntos.

Os membros da comisión de avaliación poderán excluír de calquera parte da proba e durante a realización das mesmas, dun determinado módulo profesional, ás 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

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Esta primeira parte ten as seguintes características: realización de varias preguntas relacionadas cos criterios de avaliación do módulo, cuxa puntuación se reflexará no enunciado do exame. As preguntas poderán ser de tipo test, de resposta única ou múltiple, de cumprimentar ou ben de desenvolvemento de conceptos.

A puntuación máxima será de dez puntos e para superar a proba é preciso acadar un mínimo de cinco puntos, sendo esta eliminatoria. Con isto, as persoas que non acaden a puntuación mínima de cinco non poden acceder á segunda parte da proba.

Os instrumentos necesarios para a realización da proba son: bolígrafo azul ou negro.

4.b) Segunda parte da proba

Esta segunda parte, de carácter práctico, consistirá na realización de varios supostos prácticos (escritos e/ou orais) relacionados cos criterios de avaliación do módulo e cuxa puntuación estará indicada no enunciado do exame.

Para alcanzar unha avaliación positiva será necesario obter unha nota mínima de cinco puntos sobre un total de dez.

Os instrumentos necesarios son: bolígrafo azul ou negro.