

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15003224	Fernando Blanco	Cee	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CSADG01	Administración e finanzas	Ciclos formativos de grao superior	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0651	Comunicación e atención á clientela	2023/2024	6	160	192
MP0651_12	Comunicación e arquivo	2023/2024	6	105	126
MP0651_22	Atención á clientela	2023/2024	6	55	66

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	SOFÍA MARTÍNEZ AYALA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

O perfil profesional do título de Técnico superior en Administración e Finanzas queda determinado pola súa competencia xeral, as súas competencias profesionais, persoais e sociais, e pola relación de cualificacións e, no seu caso, unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificaciónes Profesionales incluídas no título.

O instituto de Educación Secundaria "Fernando Blanco" está situado no concello de Cee, na costa occidental galega, coñecida por "Costa da Morte", situada administrativamente na provincia de A Coruña, inmerso na bisbarra de Fisterra.

A área de influencia deste centro educativo abrangue os concellos de Carnota, Cee, Corcubión, Dumbria, Fisterra e Muxía, e en menor grao, os de Mazaricos e Vimianzo. Todos os concellos anteriores teñen acceso directo ó mar, agás Mazaricos, sendo Vimianzo e Dumbria os que contan con menor extensión costeira.

As características mais significativas do ámbito socioeconómico son:

- A actividade económica da zona está baseada sobre todo, no sector primario (sector cunha produtividade moi baixa e cun alto nivel de subemprego), importante número de ocupados na construción (actualmente á baixa) e tamén no sector servizos (actualmente en alza).
- A zona onde se atopa radicado o IES "Fernando Blanco" en Cee conta cun peso importante de actividade comercial e de servizos, que xustificaría sobradamente a impartición do Ciclo Superior de Administración e Finanzas.

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 (%)
1	As organizacións empresariais	A empresa como organización. Distintos tipos de empresas e as súas funcións. Departamentos, organigramas, toma de decisións e imaxe corporativa.	15	5
2	O proceso de comunicación.	Elementos que interveñen na comunicación. Barreiras e solucións. Diferencia entre comunicación e información.	16	10
3	A comunicación na empresa.	A comunicación interna e externa. comunicación de crise. Redes de comunicación. A comunicación como xeradora de comportamentos.	15	10
4	A comunicación non verbal.	Factores asociados ao linguaxe non verbal e funcións da comunicación non verbal.	15	8
5	A comunicación oral.	A expresión oral. escoitar para comunicarnos mellor. A comunicación telefónica, medios e equipos. Regras para unha boa comunicación telefónica. O telemarketing.	15	5
6	A comunicación telefónica.	A comunicación telefónica. Medios e equipos telefónicos. regras para unha boa comunicación telefónica. o telemarketing.	15	5
7	A comunicación escrita na empresa.	A comunicación escrita. Producir e reproducir documentos. Modelos de documentos escritos na empresa. O correo electrónico. A netiqueta.	20	12

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
8	O tratamento da información.	Tratamento da información.O arquivo.	15	5
9	O departamento de atención ao cliente.	A atención ao cliente. Fases de atención ao cliente.Procedemento de resolución de queixas e reclamacións.Normativa na resolución de queixas e reclamacións.	40	20
10	O servizo posvenda.	Xestión da calidade e servizo posvenda.Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade.	26	20

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	As organizacións empresariais	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.	NO
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
CA1.2 Relacionáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.
CA1.3 Identifícase a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
CA1.4 Relacionáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
CA1.9 Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.

Criterios de avaliación
CA1.10 Identifícanse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.
CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa

4.1.e) Contidos

Contidos
<p>Organizacións empresariais.</p> <p>Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións.</p> <p>Funcións na organización: dirección, planificación, organización e control. Departamentos.</p> <p>Tipoloxía das organizacións: organigramas.</p> <p>Dirección na empresa.</p> <p>Relacións humanas e laborais na empresa.</p>

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	O proceso de comunicación.	16

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.	NO
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.5 Definíronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.
CA1.6 Diferenciáronse os procesos de comunicación da organización formais e informais.
CA1.7 Valorouse a influencia da comunicación informal e as cadeas de rumores nas organizacións, e a súa repercusión nas actuacións do servizo de información prestado.
CA2.1 Identificáronse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

4.2.e) Contidos

Contidos
Procesos e sistemas de información nas organizacións. Tratamento da información. Fluxos interdepartamentais. Elementos e barreiras da comunicación. Comunicación e información, e comportamento Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	A comunicación na empresa.	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.	NO

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.8 Relacionouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.
CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.
CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

4.3.e) Contidos

Contidos
0Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal. Comunicación externa na empresa Calidade do servizo e atención de demandas. Comunicacións na recepción de visitas.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	A comunicación non verbal.	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.3 Aplícase o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.3.2 Aplícase o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.8 Aplícanse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.
CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

4.4.e) Contidos

Contidos
Barreiras da comunicación verbal e non verbal.
Utilización de técnicas de imaxe persoal.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

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

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
CA2.2.1 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial .
CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.3.1 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

4.5.e) Contidos

Contidos
Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.
Realización de entrevistas.
Realización de presentacións.
Principios básicos nas comunicacións orais.
Técnicas de comunicación oral.
Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.
Formas de comunicación oral.

Contidos
Barreiras da comunicación verbal e non verbal.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	A comunicación telefónica.	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
CA2.2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación telefónica.
CA2.4 Identifícaronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.
CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

4.6.e) Contidos

Contidos
Comunicación telefónica.
Compoñentes da atención telefónica. Expresións adecuadas.
Cortesía nas comunicacións telefónicas.

Contidos
Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas. Preparación e realización de chamadas. Identificación dos interlocutores. Tratamento de diversas categorías de chamadas. Central telefónica. OLista telefónica: uso. Videoconferencia.

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	A comunicación escrita na empresa.	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Identifícaronse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.
CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.
CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.

Criterios de avaliación
CA3.5 Redactouse o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.
CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.
CA3.8 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.
CA3.9 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.
CA3.10 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.

4.7.e) Contidos

Contidos
Comunicación escrita na empresa.
Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos.
Estilos de redacción.
Siglas e abreviaturas.
Ferramentas para a corrección de textos.
Estruturas e estilos de redacción na documentación profesional.
Documentos de uso na empresa e na Administración.
Redacción de documentos profesionais utilizando tratamentos de textos.
Comunicación nas redes (intranet, internet, blogs, redes sociais, chats, mensaxaría instantánea, etc.). Netiqueta.
Técnicas de comunicación escrita.

4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	O tratamento da información.	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Identifícaronse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dos medios telemáticos.
CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.
CA4.3 Selecionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.
CA4.4 Identifícaronse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
CA4.5 Identifícaronse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.
CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.
CA4.9 Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
CA4.10 Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.
CA4.11 Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.

Criterios de avaliación

CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

4.8.e) Contidos
Contidos

Recepción, envío e rexistro da correspondencia.

O proceso de arquivo.

Custodia e protección do arquivo.

Bases de datos para o tratamento da información.

Correo electrónico

Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetaría.

Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

Clasificación e ordenación de documentos.

Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.

Arquivo de documentos.

Sistemas de arquivo.

Clasificación da información.

Centralización ou descentralización do arquivo.

4.9.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
9	O departamento de atención ao cliente.	40

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.	SI
RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.
CA1.2 Identifícanse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.
CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.
CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.
CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA1.6 Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha cliente en función da canle de comunicación utilizada.
CA1.7 Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.
CA2.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
CA2.2 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.
CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA2.4 Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.
CA2.6 Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.

Criterios de avaliación

CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.

CA2.8 Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.

CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.

CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.

4.9.e) Contidos**Contidos**

Cientela.

0Estratexia de relación.

Atención á clientela na empresa ou organización.

Departamento de atención á clientela ou ás persoas consumidoras na empresa.

Documentación implicada na atención á clientela.

Sistemas de información e bases de datos.

Relacións públicas.

Canles de comunicación coa clientela.

Procedementos de obtención e recollida de información.

Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela ou persoas usuarias.

Consumidores ou consumidoras.

Protección de consumidores ou consumidora, ou persoas usuarias.

Papel dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.

Dereitos e deberes dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.

Defensa dos consumidores ou consumidoras.

Contidos
Institucións e organismos de protección dos consumidores ou consumidoras.
Reclamacións e denuncias.
Mediación e arbitraje: concepto e características.
Situacións en que se orixina unha mediación ou arbitraje.

4.10.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
10	O servizo posvenda.	26

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA3.2 Identifícaronse os elementos que interveñen na atención posvenda.
CA3.3 Identifícaronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA3.4 Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.
CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.
CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.
CA3.7 Descríronse as fases do procedemento de relación coa clientela.

Criterios de avaliación

CA3.8 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.

CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.

CA3.10 Aplícase o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

4.10.e) Contidos

Contidos

Valor dun produto ou servizo para a clientela.

Actividades posteriores á venda.

Proceso posvenda e a súa relación con outros procesos.

Tipos de servizo posvenda.

Xestión da calidade no proceso do servizo posvenda.

Fases para a xestión da calidade no servizo posvenda.

Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade.

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

A empresa como organización.

Funcións da organización.

Departamentos da empresa.os organigramas.

identidade e imaxe corporativa.

Elementos que interveñen na comunicación.

Barreiras a comunicación.

Solucións as barreiras.

Diferencia entre comunicación e información.

A comunicación interna na empresa.
A comunicación externa.
A comunicación de crise.
A comunicación non verbal.Funcións.
A expresión oral.
A comunicación telefónica.
regras para unha boa comunicación telefónica.
o telemarketing.
A comunicación escrita.
Modelos de documentos na empresa.
O correo electrónico. A netiqueta.
O departamento de atención ao cliente.
Procedementos de resolución de queixas ou reclamacións.
Aplicación da normativa sobre queixas ou reclamacións.
O servizo posvenda.
Xestión de calidade.
Tratamento da información.
Arquivo.

Criterios de Cualificación.

Os criterios de cualificación serán os seguintes:

- Probas escritas ou específicas da avaliación:80% (Na valoración global)
- Traballos e actividades diarias na aula: 20% (Na valoración global)

Na avaliación do alumnado e na configuración da súa cualificación definitiva terase en conta ademáis das probas escritas, lista de cotexo e probas informáticas, corrixidas conforme a criterios obxectivos, a entrega de traballos (individuais ou/e en grupo) requiridos polo profesor, realización por parte dos alumnos/as de actividades propostas na clase e a súa traslación ao caderno do curso, a participación activa do alumnado no desenvolvemento dos contidos e ampliación dos mesmos.

O módulo entenderase superado, cando o alumno/a acade unha puntuación final media, igual ou superior a 5 puntos.

Os exames de cada avaliación puntuarán de 0 a 10 , e farase media deles, dandolle logo o 80% da porcentaxe no total da avaliación.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

As probas de recuperación levaranse a cabo con aqueles alumnos/as que non alcanzaran os mínimos exixidos. Esta recuperación farase por medio de probas escritas, informáticas e/ou a presentación de traballos sobre os contidos da materia.

Cando o profesor/a o considere oportuno fixarase una proba de recuperación por cada trimestre .

En todo caso os alumnos de 1º que teñan o módulo pendente terán dereito a unha proba de recuperación final que se celebrará no mes de xuño e serán avaliados coincidindo coa avaliación final de módulos de 1º.

Esta proba considerárase superada cando o alumno obteña unha puntuación igual ou superior a 5.

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 terá dereito a realizar unha única proba extraordinaria de avaliación previa á avaliación final de módulos correspondente, de acordo co establecido no artigo 25.5 da Orde do 12 de xullo de 2011.

Esta proba será valorada sobre 10 puntos debendo o alumno acadar unha puntuación de 5 ou máis para aprobar.

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

A avaliación é unha compoñente básica no proceso de ensino-aprendizaxe. A avaliación ha de ser coherente coas características do Ciclo Formativo, cos obxectivos formulados e coa metodoloxía utilizada.

A avaliación ha de ser formativa e ha de servir para fomentar a reflexión e para orientar e analizar o proceso educativo; por iso, a avaliación terá que ser:

- Continua, para observar o proceso de aprendizaxe.
- Integral, para considerar tanto a adquisición de novos conceptos, como de procedementos, actitudes, capacidades de relación e comunicación e de desenvolvemento autónomo de cada estudante.

- Individualizada, para que se axuste ás características do proceso de aprendizaxe de cada alumno e non dos alumnos en xeral.
- Orientadora, porque debe ofrecer información permanente sobre a evolución do alumno con respecto ó proceso de ensino-aprendizaxe.

A avaliación do currículo programado pretende como obxectivo principal a corrección das desviacións que poideran producir no proceso de ensino-aprendizaxe; desde este punto de vista, cando se avalie hanse de ter en conta:

- A adecuación dos obxectivos ás características de cada grupo.
- A idoneidade dos procedementos utilizados.
- A marcha das actividades programadas.

O seguimento da programación é un dos puntos que se deberán tratar sempre que se faga unha reunión do departamento.

No departamento de Administración e Xestión consideramos que un dos xeitos para avaliar a propia programación sería a través do cumprimento dos obxectivos programados para cada módulo. O feito de non acadar o cumprimento dos devanditos obxectivos daría lugar á revisión da metodoloxía utilizada, secuenciación de contidos, adecuación dos criterios de avaliación, e se son axeitadas ou non as medidas adoptadas para a atención ó alumnado con necesidades específicas de apoio educativo.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

AVALIACIÓN INICIAL: realizarase ó inicio do proceso, co fin de contribuir á maior adaptación posible da organización e da programación deste. A reunión da avaliación inicial será realizada según os criterios establecidos pola Xefatura de Estudos en cada curso académico. O profesorado, de xeito individual, fará unha previa avaliación inicial, que será posta en valor con posterioridade de xeito colexiado e presidida pola Xefa de Estudos. Nesta reunión determinaranse as características do grupo analizado e as medidas de reforzo a levar a cabo.

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

Á hora de levar a cabo a programación didáctica na aula, o profesorado dos distintos módulos poderémonos atopar con alumnado de perfis académicos ben distintos:

- Alumnado con alta capacidade para asimilar os coñecementos e, a súa vez, interese pola materia impartida.
- Alumnado con dificultade de asimilación dos coñecementos e, a súa vez, interese pola materia.
- Alumnado con capacidade para asimilar e pouco interese.
- Alumnado con dificultades de aprendizaxe e pouco interese académico.
- Alumnado con dificultade para o entendemento do idioma.

O mellor xeito de atender á diversidade é ha de previr problemas de aprendizaxe e elaborar programacións que sexan sensibles ás diferenzas e que favorezan á individualización do ensino.

Como medidas de apoio a levar a cabo ante alumnos/as que presentan necesidades especiais, poderíamos citar:

- Potenciar a atención individualizada, sempre que sexa posible.
- Uso de metodoloxías flexibles á hora de levar a cabo a explicación na aula.
- Ritmos de traballo distintos en canto á resolución de actividades na aula.
- Utilización de materiais didácticos non homoxéneos (diferentes graos de complexidade).

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

O alumnado, á marxe dos contidos académicos, deberá recibir e asimilar por parte do profesorado unha serie de valores, tales como:

- O respecto de cara ó profesorado, así como ós seus compañeiros.
- Especial fincapé na cultura do esforzo.
- Actitude positiva no proceso de aprendizaxe.
- Iniciativa e procesos emprendedores de cara á aplicación do aprendido.



9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Non departamento de Administración e Xestión consideramos importante para o desenvolvemento do currículo a inclusión de determinadas actividades complementarias ou paralelas á aula.

O departamento tentará realizar as seguintes actividades:

- Coñecemento do tecido empresarial da nosa bisbarra, a través de distintos itinerarios por distintas vilas.
- Viaxes culturais por algunhas cidades galegas, levando a cabo visitas guiadas no eido da formación empresarial, todo isto sen prexuízo da realización doutro tipo de visitas, como pode ser: exposicións, itinerarios didáticos, etc.

Se cumprirán as medidas que se establezcan no Protocolo de adaptación ao contexto da COVID -19 nos centros ensino non universitario de Galicia que estea vixente no curso 2022-2023 co obxectivo de protexer e previr no máximo posible o risco de contaxio por COVID-19.