

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	CMADG01	Xestión administrativa	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0437	Comunicación empresarial e atención á clientela	2023/2024	7	123	147

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	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 en Xestión Administrativa 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 Medio de Xestión Administrativa e por ende, a inclusión dentro do seu currículo do módulo profesional: Comunicación empresarial e atención á clientela.

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	A empresa e o seu entorno. Comunicación empresarial.	A empresa e a comunicación.	15	12
2	A comunicación oral.Principios.	A comunicación verbal e non verbal.	12	8
3	A comunicación escrita e electrónica. Servizo de correos.	Os escritos na Administración e na empresa.Correos e clasificación de documentos.	30	20
4	Arquivo da información.	Tipos de soportes de datos.	18	10
5	A atención á clientela.	Formas de captar aos clientes.	18	10
6	Atención de consulta, queixas e reclamacións.	Departamento de atención ao cliente.	20	20
7	O marketing na empresa.	Funcións e obxectivos do marketing.	19	10

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
8	Aplicación de procedimentos de calidade na atención ao cliente.	A xestión dos intereses dos clientes e dos seus datos.	15	10

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A empresa e o seu entorno. Comunicación empresarial.	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.
CA1.3 Distingúronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
CA1.4.1 Recoñeceronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación formal na empresa.
CA1.4.2 Recoñeceronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación informal na empresa.
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.

Criterios de avaliación

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.

4.1.e) Contidos**Contidos**

Elementos e barreiras da comunicación.

0Descrición dos fluxos de comunicación.

Elementos da comunicación.

Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.

Barreiras da comunicación

Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.

Comunicación, información e comportamento.

Relacións humanas e laborais na empresa.

Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.

Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.

Organización empresarial: organigramas.

Principios e tipos de organización empresarial.

Departamentos e áreas funcionais tipo.

Funcións do persoal na organización.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A comunicación oral.Principios.	12

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

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

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Identifícaronse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
CA2.2 Identifícouse 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 Identifícouse 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 adaptan 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.

4.2.e) Contidos

Contidos
Principios básicos nas comunicacións orais. Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc. Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida. 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.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	A comunicación escrita e electrónica.Servizo de correos.	30

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.	SI

4.3.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 para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.
CA3.2 Identifícaronse 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.
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
CA3.7 Identifícaronse 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).

4.3.e) Contidos

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

Contidos
<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.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Arquivo da información.	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Descríbiuse 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 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.

Criterios de avaliación
CA4.4 Identifícaronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.
CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

4.4.e) Contidos

Contidos
Arquivo da información en soporte impreso. Clasificación e ordenación de documentos. Normas de clasificación: vantaxes e inconvenientes. Tipoloxía. Utilización de índices. Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo. Arquivo de documentos: captac
Arquivo da información en soporte informático. Bases de datos para o tratamento da información. Estrutura e funcións dunha base de datos. Procedementos de protección de datos. Ficheiros e cartafolios. Organización en cartafolios do correo electrónico e dout

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	A atención á clientela.	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.
CA5.2 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.
CA5.3 Recoñécéronse 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.
CA5.6 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 Tívoe 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.

4.5.e) Contidos

Contidos
Concepto e identificación da clientela: clientela interna e externa.
Coñecemento da clientela e das súas motivacións.
Elementos da atención á clientela: ámbito, organización e persoal.
Fases da atención á clientela: acollemento, seguimento, xestión e despedida.
Percepción da atención recibida por parte da clientela.
Satisfacción da clientela.
Procesos en contacto coa clientela externa.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Atención de consulta, queixas e reclamacións.	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.	SI

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

Criterios de avaliación
CA6.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA6.3 Identifícaronse os elementos da queixa ou da reclamación.
CA6.4 Recoñécéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA6.5 Identificouse e localizouse 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 Identificouse a normativa en materia de consumo.
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

4.6.e) Contidos

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

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	O marketing na empresa.	19

4.7.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

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

Criterios de avaliación
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.

4.7.e) Contidos

Contidos
<p>Márketing na actividade económica: influencia na imaxe da empresa.</p> <p>Natureza e alcance do márketing.</p> <p>Políticas de comunicación: publicidade (concepto, principios e obxectivos), relacións públicas e responsabilidade social corporativa.</p>

4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	Aplicación de procedimentos de calidade na atención ao cliente.	15

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.	SI

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

Criterios de avaliación
CA8.1 Identificáronse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.
CA8.2 Describíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA8.3 Describíronse 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 Describíronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

4.8.e) Contidos

Contidos
Calidade de servizo como elemento da competitividade da empresa.
Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo.

Contidos

Procedementos de control do servizo.

Avaliación e control do servizo.

Control do servizo posvenda.

Fidelización da clientela.

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

Cofecer os aspectos básicos relacionados coa empresa e o seu contorno.

Elementos e barreiras da comunicación.

Relacións humanas e laboráis na empresa.

Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.

Criterios de empatía e principios básicos de asertividade.

A organización empresarial. Organigramas.

A comunicación interna e externa na empresa.

Departamentos e áreas funcionais tipo.

Principios básicos nas comunicación orais. Técnicas.

Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.

Elementos da linguaxe non verbal.

Comunicación verbal dentro do ámbito da empresa.

Normas de comunicación e expresión escrita.

Características principais da correspondencia comercial.

Medios e equipos ofimáticos e telemáticos.

Arquivo da información en soporte papel e informático.

Concepto e identificación da clientela: o cliente interno; o cliente externo.

Fases de atención o cliente: a acollida, o seguimento, a xestión e a despedida.

O departamento de atención o cliente: función.

Elementos dunha queixa ou reclamación.

Fases da resolución das queixas/reclamacións.

Normativa en materia de consumo.

O marketing na actividade económica.

A calidade do servizo como elemento da competitividade na empresa.

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 ademais 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 acadе 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 antes da realización das FCT. Esta proba considerarase 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 perdese o dereito á avaliación continua nun determinado módulo terá dereito a unha única proba final extraordinaria previa á avaliación final de módulos correspondente, de acordo co establecido no artigo 25.5 de Orde do 12 de xullo de 2011.

Estes alumnos serán avaliados de tódolos contidos impartidos ao longo do curso. A avaliación do módulo considerarase superada cando o alumno obteña unha cualificación igual ou superior a 5.



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 avalíe 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 perfís 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.

En todo caso, se cumprirán as medidas que se establezcan no protocolo de adaptación ao contexto de COVID -19 nos centros de 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