

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15023090	Macías o Namorado	Padrón	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 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	2021/2022	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 MERCEDES GAMARDO PIMENTEL
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

No decreto 191/2010, de 28 de outubro, propugna a adaptación da nova titulación ao eido profesional e de traballo na realidade socioeconómica galega e ás necesidades de cualificación do sector produtivo da nosa economía, tendo en conta a marxe suficiente de autonomía pedagóxica que posibilite aos centros adecuar a docencia ás características do alumnado e ao contorno sociocultural do centro.

**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	Selección de técnicas de comunicación empresarial	Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa.	10	10
2	Transmisión de comunicación oral na empresa. Linguaxe verbal e non verbal.	Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais.	20	10
3	Transmisión de comunicación escrita na empresa.	Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.	43	20
4	Arquivo da información en soporte impreso e informático.	Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.	18	20
5	Recoñecemento de necesidades da clientela.	Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	12	10
6	Atención de consultas queixas e reclamacións.	Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia	18	10
7	Potenciación da imaxe da empresa.	Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.	12	10
8	Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela.	Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	14	10

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Selección de técnicas de comunicación empresarial	10

##### 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 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Elementos e barreiras da comunicación.
0Descrición dos fluxos de comunicación.
Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
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.

**Contidos**

Departamentos e áreas funcionais tipo.

Funcións do persoal na organización.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Transmisión de comunicación oral na empresa. Linguaxe verbal e non verbal.	20

#### 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 Identifícanse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
CA2.2 Identifícase 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 Identifícase 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.

**Contidos**

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	Transmisión de comunicación escrita na empresa.	43

#### 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 Identifícanse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.
CA3.2 Identifícanse 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 Identifícanse 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.
Normas de comunicación e expresión escrita.
Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.
Abreviaturas comerciais e oficiais.
Características principais da correspondencia comercial.
Estrutura, estilos e clases da carta comercial.



**Contidos**

Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.

Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.

Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Arquivo da información en soporte impreso e informático.	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 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.
CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.
CA4.3 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.
CA4.4 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.
CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

#### 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 cartafóles. Organización en cartafóles do correo electrónico e dout

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

N.º	Título da UD	Duración
5	Recoñecemento de necesidades da clientela.	12

#### 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 Tívose 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 consultas queixas e reclamacións.	18

#### 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.
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.

**Contidos**

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	Potenciación da imaxe da empresa.	12

#### 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
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.

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

N.º	Título da UD	Duración
8	Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela.	14

#### 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 Identifícanse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.
CA8.2 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA8.3 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.
CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.
CA8.6 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 Identifícanse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA8.10 Descríbense os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

#### 4.8.e) Contidos

Contidos
Calidade de servizo como elemento da competitividade da empresa.
Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo.
Procedementos de control do servizo.
Avaliación e control do servizo.
Control do servizo posvenda.
Fidelización da clientela.

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

- Recoñecer a necesidade de comunicación entre as persoas.
- Distinguir entre comunicación e información.
- Determinar o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
- Diferenciar os tipos de organizacións e o seu organigrama.
- Distinguir as comunicacións internas e as externas.
- Identificar o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións.
- Utilizar as expresións e o léxico que mellor se adapten ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.
- Coñecer as normas básicas de uso de equipamentos de telefonía e informáticos.
- Transmitir a información con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
- Clasificar os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.
- Redactar documentos cumprindo as normas ortográficas e sintácticas.
- Utilizar as aplicacións informáticas de procesamento de textos.
- Coñecer a finalidade de organizar a información, así coma os obxectivos perseguidos.
- Identificar os soportes de arquivo e rexistro.
- Coñecer os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.
- Identificar as fases do proceso de atención á clientela a través de diferentes canles de comunicación.
- Identificar os elementos da queixa ou da reclamación.
- Utilizar os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
- Identificar a normativa en materia de consumo.
- Valorar a importancia do departamento de marketing.
- Valorar a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.
- Valorar a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.
- Entender a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do marketing.
- Describir os estándares de calidade.
- Aplicar o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.
- Importancia do servizo posvenda..

### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

O peso da cualificación de cada avaliación estará formado por exames escritos e traballos obrigatorios e determinarase da seguinte maneira:

#### A) Exames escritos 70%:

- Haberá dous exames parciais por avaliación valorados en 10 puntos, debendo acadar como mínimo 5,00 puntos para poder facer media entre eles.

#### B) Traballos obrigatorios 30%:

- Traballo con exposición oral, valorado da seguinte maneira: contido 5,00 puntos, presentación de diapositivas 2,00 puntos, expresión verbal e non verbal 3,00 puntos.

- Traballos escritos, valorados da seguinte maneira: entrega en prazo 1,00 punto (si non se respecta o prazo perderase a puntuación deste



apartado), presentación 2,00 puntos, contido 7,00 puntos.

Observacións:

Os traballos obrigatorios deberán ser realizados en horario de clase, agás aquelas tarefas que se deban completar fóra deste.

Si non se asiste a clase non se recollerán os traballos mencionados.

No caso de traballos en grupo, deberán participar tódolos/as integrantes. Si algún alumno/a non participara adecuadamente poderá requirírselle un traballo individual. Deberanse de obter alomenos 5,00 puntos para que o traballo sexa superado, en caso contrario deberase mellorar e entregar na data de recuperación fixada en clase.

É preciso ter todos os traballos entregados e superados para aprobar a avaliación.

Cálculo da nota final de cada avaliación:

Unha vez obtido o peso correspondente aos exames (70%) e o dos traballos (30%), sumaranse e procederase ao seu redondeo.

O alumnado que non acade o aprobado terá dereito a un exame de recuperación, do parcial ou parciais que teña suspensos, ao remate de cada avaliación, nas mesmas condicións expostas anteriormente. Tamén poderá entregar os traballos obrigatorios que teña pendentes.

Non se farán exames fora das datas previstas, excepto que se presente xustificación debidamente acreditada e avisando ao centro previamente.

Para aquel alumnado que teña as dúas avaliacións aprobadas procederase da seguinte maneira para o cálculo da nota final de marzo:

Unha vez obtido o peso correspondente aos exames (70%) e o dos traballos (30%) ponderaránse as notas obtidas destes, segundo o peso de cada unidade didáctica que aparece no apartado 3a) desta programación, sumaranse e procederase ao seu redondeo.

No caso de ter que realizar as clases telematicamente, por mor da COVID19, os criterios de avaliación seguirán sendo os mesmos.

O alumnado deberá subir os traballos a aula virtual do centro, a cal xa está habilitada e con tarefas, temas e instrucións subidas pola profesora. Empregarase a aula virtual dende o inicio do curso para ir practicando esta forma de traballo.

Do mesmo xeito, en caso necesario, se programarán exames para ser realizados a través da citada ferramenta.

Tamén se empregará Cisco Webs para explicacións de temas e exercicios.

No caso de que o alumnado tivera que gardar corentena empregaranse os medios mencionados para estar en contacto e resolver dúbidas.

Cabe resaltar que é obrigatorio que o alumnado estea conectado e con cámara para a realización de exames, cando así se requira, e tamén para a resolución de dúbidas e explicación do temario.

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

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

O alumnado que deba recuperar aquelas probas nas que non acadou resultados positivos, deberá facer un exame das mesmas na convocatoria de marzo, consistente nunha proba semellante ás realizadas durante o curso. Si ten algún traballo pendente de entrega, correspondente a calquera

das dúas avaliacións, deberá entregalo o día do exame. Os criterios de cualificación serán os indicados no apartado 5 desta programación.

Para o cálculo da nota final, da avaliación de módulos de marzo:

Unha vez obtido o peso correspondente aos exames (70%) e o dos traballos (30%) ponderarás as notas obtidas destes, segundo o peso de cada unidade didáctica que aparece no apartado 3a) da programación, sumaranse e procederase ao seu redondeo.

O alumnado que non acade resultado positivo na convocatoria de marzo deberá asistir a clases de recuperación no período de FCT, e examinarase da materia que teña pendente na convocatoria de xuño.

Nas clases de recuperación repasarás os temas mediante a realización de exercicios, cada alumno/a realizará os que lle correspondan segundo a materia que teña pendente.

A proba consistirá nun exame semellante aos realizados durante o curso e tendo en conta os criterios do apartado 5 desta programación. Si ten traballos pendentes de entregar, correspondentes a calquera das dúas avaliacións, deberá entregalos neste período de recuperación.

Para o cálculo da nota final de xuño: Unha vez obtido o peso correspondente aos exames (70%) e o dos traballos (30%) ponderarás as notas obtidas destes, segundo o peso de cada unidade didáctica que aparece no apartado 3a) da programación, sumaranse e procederase ao seu redondeo.

No caso de non poder facerse estas probas presencialmente, por mor da COVID19, empregarás os recursos da aula virtual do centro e tamén Cisco Webex, organizando horarios para a resolución de dúbidas por videoconferencia.

Cabe resaltar que é obrigatorio que o alumnado estea conectado e con cámara para a realización de exames, cando así se requira, e tamén para a resolución de dúbidas.

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

O alumnado que perda o dereito á avaliación continua por superar o 10% das faltas de asistencia, realizará unha proba escrita na que demostrará dominar os contidos mínimos do módulo (expostos no apartado 5 desta programación).

Constará de parte práctica e parte teórica. Deberá de superar cada unha das partes con alomenos 5,00 puntos para poder facer media entre as dúas.

A valoración total será de 10 puntos. Realizarase na convocatoria extraordinaria de xuño.

Non poderá asistir ás clases de recuperación no período de FCT

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

Utilizarase un diario de aulas, no cal partindo desta programación organizada en unidades didácticas secuenciadas no tempo, recollerase día a día as actividades realizadas, así como as observacións que se consideren oportunas, para continuar co correcto desenvolvemento da programación inicial ou propoñendo medidas para a consecución dos obxectivos previstos na mesma.

Pasarase unha enquisa ao alumnado baseada nos seguintes puntos:

. ORGANIZACIÓN E METODOLOXÍA DIDÁCTICA: criterios de avaliación, promover o interese polo módulo, traballo organizado.

- . INTERESE PRESTADO AO ALUMNADO: preguntando si hai dúbidas e resolución das mesmas.
- . CUALIFICACIÓN: preguntando si as cuestións das probas están axustadas aos contidos traballados, explicacións das respostas cando se revisa a proba.
- . ACTITUDE PERSOAL: trato correcto co alumnado, atención á diversidade, admisión de suxestións.

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

A este alumnado por proceder de 1º curso non se lle fai avaliación inicial, cóntase con información no centro.

De tódolos xeitos, no meu caso, ao non impartir docencia a este grupo no curso anterior farei unha observación individual para coñecer ben as características de aprendizaxe de cada alumno/a. Será mediante a realización de exercicios con participación en clase na resolución dos mesmos e tamén tendo en conta as dúbidas que se lles presenten.

Todo isto contribuirá a acadar información individualizada xunto coa información que xa se ten do curso anterior.

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

A atención á diversidade supón optimizar os recursos materiais e persoais e organizar os distintos tipos de reforzo necesarios para desenvolver as capacidades deste alumnado, desde unha perspectiva integradora e normalizadora.

O apoio deséñase de forma individual e flexible.

O modelo de apoio está condicionado polo tipo de necesidades educativas deste alumnado, a metodoloxía, a organización da sala de aulas, o grao de coordinación entre o profesorado, os profesores de apoio e outros especialistas dos que se dispoña, etcétera. As modalidades de apoio poden ser as seguintes:

Individual ou en grupo.

Dentro ou fóra da sala de aulas.

Simultáneo dentro da sala de aulas.

Posterior á explicación do tema.

Calquera outra combinación.

É preciso mencionar unha serie de medidas de aplicación para este alumnado:

Potenciación de técnicas de grupo (que axuden a actuar cos demais).

Medidas de atención individual (seguimento permanente das súas actividades, métodos, comportamento, caderno, etcétera).

Potenciación de técnicas que supoñan facer e non apenas conceptos teóricos. Trátase de que constrúan a súa propia aprendizaxe.

As tecnoloxías da información e das comunicacións (TIC).

Relación entre as distintas unidades de traballo.

Flexibilidade nas estratexias educativas.

Estratexias de ensino e de aprendizaxe:

Potenciar o uso de técnicas e estratexias que favorezan a experiencia directa, a reflexión e a expresión.

Introducir ou potenciar de forma planificada a utilización de técnicas que promovan a axuda entre o alumnado.

Utilizar estratexias para centrar ou focalizar a atención do grupo.

Que entre as actividades docentes, ordinarias e as de apoio, non exista unha fronteira claramente delimitada.

Agrupamentos:

Combinar agrupamentos heteroxéneos con outros de carácter máis homoxéneo.

Tirar proveito das actividades de gran grupo para mellorar o clima e a relación do alumnado dentro da sala de aulas (as asembleas e os debates nas aulas).

Utilizar os agrupamentos máis espontáneos para mellorar as relacións entre o alumnado.

**Materiais:**

Seleccionar material para as aulas que poida ser utilizado por todo o alumnado.

Adaptar materiais de uso común.

É necesario contemplar todas as posibilidades de que este alumnado utilice os mesmos materiais que o resto de compañeiros e compañeiros.

A utilización das TIC: Son ferramentas de traballo con moitas e variadas aplicacións no ensino e, fundamentalmente o computador. É posible coa utilización destas tecnoloxías atender mellor a todo o alumnado, realizando deseños individualizados: respectando ritmos, tempos, estilos e preferencias do propio alumnado.

Se durante o presente curso; que non parece o caso, dada a información que se dispón do alumnado matriculado; fose necesaria algunha destas adaptacións, os instrumentos de avaliación serán igualmente adaptados.

## 9. Aspectos transversais

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

Ao longo do curso desenvolveranse os seguintes aspectos transversais:

Igualdade e solidariedade.

Lingua, cultura e identidade.

Educación para a protección do patrimonio histórico, cultural e artístico.

Educación democrática.

Educación para o lecer e promoción da lectura.

Saúde e calidade de vida.

Educación ambiental e protección do medio.

Educación para a paz.

Educación e responsabilidade do consumidor.

Educación para a igualdade entre os sexos e coeducación.

Educación moral e cívica

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Asistir á Escola Galega de Consumo, en Santiago, o 7 de febreiro para a realización das seguintes actividades do Programa Cores:

Linguaxe publicitaria, Publicidade no punto de venda, resolución de conflitos de consumo.