

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36017430	Ricardo Mella	Vigo	2022/2023

### Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CSADG02	Asistencia á dirección	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	2022/2023	6	160	192
MP0651_12	Comunicación e arquivamento	2022/2023	6	105	126
MP0651_22	Atención á clientela	2022/2023	6	55	66

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA NATIVIDAD IGLESIAS GONZÁLEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión departamento

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

Esta programación esta feita partindo do escenario ACTIVIDADE LECTIVA PRESENCIAL.

No apartado 10 desta programación contemplárase os escenarios de semipresencialidade e non presencialidade posibles pola situación sanitaria actual do covid19

De este ciclo formativo forma parte o módulo COMUNICACIÓN EMPRESARIAL E ATENCIÓN Á CLIENTELA con una duración de 160 horas agrupando diferentes e amplos contidos relacionados co proceso comunicativo, tratamento e redacción da correspondencia con medios ofimáticos e a súa clasificación e arquivo.

Por outra banda as novas ensinanzas LOE fan fincapé na necesidade de coñecer-las pretensións dos clientes, de saber trata-los axeitadamente para que as transaccións comerciais poidan levarse a cabo dentro do protocolo empresarial. Tamén introduce o estudo do conxunto de actividades e procesos para crear, comunicar, distribuír e intercambiar ofertas que teñen valor para os clientes, os usuarios, os asociados y a sociedade en xeral e dicir, ó marketing empresarial nas súas versións. Asimesmo, ampliase o estudo das comunicacións telefónicas imprescindibles nas empresas. Da súa eficacia e profesionalidade se desprende, ou non, a boa imaxe que as entidades amosan no mercado.

Na vida profesional é imprescindible saberse comunicar tanto de forma oral coma escrita. O nivel cultural das persoas pode coñecerse pola forma de desenvolverse neste campo.

Para que a comunicación sexa eficaz é importante coñecer e dominar certas técnicas de elaboración das mensaxe que se tentan transmitir.

Cando se realizan documentos ou escritos empresariais é preciso dominar a terminoloxía comercial e as normas de redacción utilizadas con criterios e aplicacións de recursos lingüísticos actuais. Algúns deles enviaráanse a través do correo electrónico e serán escritos no ordenador con velocidade e destreza, sen erros, tendo presente a estrutura do documento que se redacte.

Para poder clasificar e archivar-la documentación da empresa realizaranse prácticas que lles permitan coñecer-lo tratamento que as entidades dan á correspondencia e manexarán as técnicas de clasificación e arquivo que lles permitan coñecer-los sistemas mais axeitados para custodiar e controlar a información tanto en soporte convencional como informático.

### ÁMBITO PRODUTIVO

En canto á súa adecuación ao ámbito produtivo, o currículo deste módulo prepara os alumnos para a súa inserción laboral nas empresas localizadas na bisbarra de Vigo. O IES Ricardo Mella está ubicado na parroquia de Meixoeiro, concello de Vigo, no que se pode denominar un entorno semiurbano. Os alumnos proceden de Vigo e dos concellos limítrofes, xa que os estudantes que viven nos pobos da comarca que están interesados en cursar determinados ciclos formativos vense obrigados a acudir ós centros da cidade. Por tanto, se trata dun alumnado que non se pode dicir urbano na súa totalidade, xa que moitos proceden de vilas das comarcas veciñas e outros residen nas áreas rurais do concello de Vigo.

O entorno produtivo de Vigo e a súa comarca está baseado na súa grade maioría en PEMES e no sector produtivo e de servizos fundamentalmente, aínda que tamén atopámonos con empresas do sector secundario, debido ao forte tecido industrial da bisbarra.

Nestas empresas realízanse todo tipo de funcións, polo que existe unha elevada demanda de profesionais para a súa administración cunha formación ampla que contemple todos os ámbitos funcionais da organización e a capacidade de contextualizar a actividade de comunicación, así como adquirir conciencia da utilidade deste instrumento poderosísimo tódalas súas manifestacións. Neste senso, esta programación adecúase a estas necesidades do entorno produtivo e permite formar un administrativo con amplos coñecementos.



As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

- Administrativo/a de oficina.
- Administrativo/a comercial.
- Administrativo/a financeiro.
- Administrativo/a contable.
- Administrativo/a de loxística.
- Administrativo/a de banca e de seguros.
- Administrativo/a de recursos humanos.
- Administrativo/a da Administración pública.
- Administrativo/a de asesorías xurídicas, contables, laborais e fiscais, ou xestorías.
- Técnico/a en xestión de cobramentos.
- Responsable de 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 organización na empresa. Información e comunicación	Identificación dos elementos e do proceso de comunicación.	24	15
2	A comunicación oral	Técnicas de comunicación oral presencial e a distancia na empresa	36	25
3	A comunicación escrita	Técnicas de comunicación escrita	40	25
4	Tratamento e envío da información	Distintos sistemas de arquivo	26	5
5	Comunicación e atención comercial	Análise de todo o proceso de atención á clientela. Principais funcións do marketing empresarial.	22	10
6	Xestión de conflitos e reclamacións	Organización e función do departamento de atención ao cliente.	18	10
7	Servicio posvenda	Calidade e servizo posvenda e fidelización dos clientes.	26	10

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	A organización na empresa. Información e comunicación	24

##### 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.	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 Identifícanse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
CA1.2 Relaciónanse 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 Relaciónanse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
CA1.5 Defínense as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.
CA1.6 Diferenciáanse 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.
CA1.8 Relaciónouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.
CA1.9 Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.
CA1.10 Identifícanse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Organizacións empresariais.
Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
Comunicación externa na empresa
Calidade do servizo e atención de demandas.
Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións.
Funcións na organización: dirección, planificación, organización e control. Departamentos.
Tipoloxía das organizacións: organigramas.
Dirección na empresa.
Procesos e sistemas de información nas organizacións.



Contidos
Tratamento da información. Fluxos interdepartamentais.
Elementos e barreiras da comunicación.
Comunicación e información, e comportamento
Relacións humanas e laborais na empresa.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	A comunicación oral	36

#### 4.2.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.	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 elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.4 Identifícanse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.
CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa
CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.
CA2.8 Aplicáronse 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.
CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.
Realización de entrevistas.
Realización de presentacións.
Comunicación telefónica.
Compoñentes da atención telefónica. Expresións adecuadas.
Cortesía nas comunicacións telefónicas.
Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.
Preparación e realización de chamadas.
Identificación dos interlocutores.



Contidos
Tratamento de diversas categorías de chamadas.
Central telefónica.
Principios básicos nas comunicacións orais.
0Lista telefónica: uso.
Videoconferencia.
Técnicas de comunicación oral.
Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.
Formas de comunicación oral.
Barreiras da comunicación verbal e non verbal.
Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.
Utilización de técnicas de imaxe persoal.
Comunicacións na recepción de visitas.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	A comunicación escrita	40

#### 4.3.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

#### 4.3.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 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.
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.

#### 4.3.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.
Estructuras 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.



Contidos
Técnicas de comunicación escrita.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento e envío da información	26

#### 4.4.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
RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.	SI

#### 4.4.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.
CA4.1 Identifícanse 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 Seleccionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.
CA4.4 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
CA4.5 Identifícanse 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.
CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Proceso de arquivo.
Custodia e protección do arquivo.
Bases de datos para o tratamento da información.
Correo electrónico

Contidos
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
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.

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

N.º	Título da UD	Duración
5	Comunicación e atención comercial	22

#### 4.5.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

#### 4.5.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.

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
<p>Clientela.</p> <p>0Estratexia de relación.</p> <p>Atención á clientela na empresa ou organización.</p> <p>Departamento de atención á clientela ou ás persoas consumidoras na empresa.</p> <p>Documentación implicada na atención á clientela.</p> <p>Sistemas de información e bases de datos.</p> <p>Relacións públicas.</p> <p>Canles de comunicación coa clientela.</p> <p>Procedementos de obtención e recollida de información.</p> <p>Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela ou persoas usuarias.</p>

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

N.º	Título da UD	Duración
6	Xestión de conflitos e reclamacións	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.	SI

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

Criterios de avaliación
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.
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.

#### 4.6.e) Contidos

Contidos
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.
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.

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

N.º	Título da UD	Duración
7	Servicio posvenda	26

#### 4.7.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

#### 4.7.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 Descríbóronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA3.8 Descríbóronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.
CA3.10 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

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

Os mínimos exigibles que o alumno/a terá que dominar o rematar o curso, para poder ter unha cualificación positiva que lle permita superar o módulo serán os que se indican a continuación:

- Definir a comunicación e coñecer os distintos tipos da mesma facendo fincapé na importancia da metalinguaxe, comunicación verbal e non verbal
- Aplicar habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.
- Emplear, nalgũa medida, a escoita activa, empatía e asertividade
- Comprobar os erros cometidos na comunicación presencial e telefónica e correxilos aplicando técnicas de comunicación e autoconhecimento de si mesmo
- Identificar as barreiras de comunicación verbal e non verbal e as técnicas para superalas.
- Diferenciar as comunicacións internas e externas da empresa.
- Diferenciar a identidade corporativa e a imaxe corporativa dunha empresa, e a súa importancia dentro da comunicación empresarial.
- Redactar mails a clientes, provedores en diferentes situacións empresariais.
- Redactar cartas comerciais e circulares comerciais nos diferentes estilos normativizados
- Escribir coas normas axeitadas para cada un dos documentos: solicitude, oficio, certificado, convocatoria, e acta
- Coñecer as técnicas de clasificación e arquivo
- Saber preparar a correspondencia de entrada e saída dunha empresa e coñecer os servizos de correos . Pautas no correo electrónico, nas redes, cartas e outra documentación escrita.
- Identificar os elementos do marketing mix e as funcións do departamento de marketing hoxe en día.
- Coñecer A comunicación 2.0. Redes sociais, blogs, plataformas de comercio electrónico.
- Diferenciar publicidade, relacións públicas e promoción de vendas e os diferentes instrumentos de cada unha delas.
- Coñecer os elementos e fases de atención ó cliente, a importancia da calidade do servizo e a satisfacción da clientela.
- Coñecer as obrigacións das empresas en materia de protección de datos.
- Coñecer os organismos de defensa dos dereitos do consumidor e xestionar as reclamacións
- Saber contextualizar a comunicación nun plano de comercialización dunha empresa e fidelización co cliente
- Coñecer as diferentes canles de comunicación do produto coa clientela
- Describir a importancia das Técnicas de comunicación empregadas na actividade do marketing

### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

As cualificacións do alumnado levaranse a cabo unha vez cada trimestre e nas datas que estableza Xefatura de Estudos.

A cualificación da avaliación e a final será un número enteiro entre 1 e 10.

Instrumento de avaliación	1ª aval	2ª aval	3ª aval	final	
Proba escrita	70%		70%	70%	75%
Lista de cotexo (test, activ)	5%	5%		5%	-----
Taboa observación	5%		5%	5%	-----
Traballos-expos oral indv-grupo	20%	20%	20%		
Proba oral final				25%	



Para aprobar o alumnado ten que obter unha cualificación igual ou superior a 5 en cada avaliación. sobre 10. Non se fai media entre avaliacións suspensas, aínda que a avaliación é continua, como os contidos de cada unha son: comunicación oral, comunicación escrita e atención á clientela, compléméntase entre si, sendo necesario aprobar cada avaliación por separado.

As tarefas, traballos e exposicións orais deberán elaborarse no xeito indicado no enunciado e entregarse por escrito ou outros medios (grabación, mail...) na data sinalada e no xeito indicado pola profesora. No caso de entregar os traballos fora de prazo ou cun formato diferente o solicitado non se avaliarán, non tendo esa porcentaxe de nota. Recordamos a importancia que teñen nas empresas os prazos de entrega e os formatos específicos de traballo, no que se busca formar os alumnos/as e futuros traballadores/as

Realizarase alomenos unha proba escrita por avaliación, con posibilidades de facer dous para repartir a materia.

Si se fixeran dous exames na avaliación non se garda a parte con nota superior a 5 sobre 10; a porcentaxe da proba escrita será d0 70%, como está indicado na taboa anterior de cada avaliación.

As probas escritas constarán de tipo test, verdadeiro e falso, preguntas curtas abertas e pechadas, de relacionar conceptos, diferencias e similitudes. Desenvolvemento de preguntas longas, si fose necesario.

As respostas incorrectas no tipo test penalizaránse, coa metade do valor, por exemplo ben 0,4, mal -0,2.

Nos items verdadeiro e falso só se valorarán si se xustifican, modifican o transforman en verdadeiro o item falso ou incorrecto, entendéndose coa súa lectura o significado completo da frase. Non aceptando a mesma frase incorrecta cun "non", deberase aportar algunha información nova e relacionada. Excepto na aula virtual onde non se xustifican nin restan os items incorrectos das preguntas verdadeiro e falso.

Tamén propónse preguntas de conceptos, diferencias, similitudes, relacións, exemplos dentro das preguntar curtas.

As exposicións orais é OBRIGATORIO realizalas, en caso contrario a avaliación correspondente estará suspensa (aínda que teña aprobadas as tarefas e exames), podendo recuperar en xuño dita parte. Os alumnos/as deben ter presente que a comunicación oral é unha das ferramentas máis importantes no mundo laboral.

A parte escrita dos traballos-exposicións é necesaria entregala antes da súa exposición só se valorará si se fai dita exposición oral. No caso de que o alumno/a se negue a facer a exposición oral considérase suspensa a avaliación.

A nota de cada avaliación así como a nota final corresponde á suma das porcentaxes enunciadas: exames, traballos- exposicións, lista de cotexo e taboas de observación, valorando tamén unha actitude do alumno/a que non sexa pasiva ante o traballo. Para transformar esta media nun número enteiro entre 1 e 10 aplícase o redondeo a cifra enteira superior a partir do 5 e decimais do 0,8 nas avaliacións. Por exemplo 6,8 redondease a 7, mentres que 6,6 redondease a 6. Totais medias por debaixo de 5 o redondeo será o número enteiro anterior, Por exemplo 4,9 redondease a 4. Na avaliación final, na media das tres avaliacións APROBADAS, o redondeo será a partir de 0,5 nas notas superiores o 5 (nota mínima para superalo módulo.)

É preciso ter aprobadas con 5 sobre 10 as tres avaliacións para poder superar o módulo, é totais exposición orais feitas; aqueles alumnos/as que teñan unha avaliación con nota inferior a 5, farán dita avaliación no examen final de xuño. Non se fará media entre avaliacións suspensas.

Se repetirá o examen da avaliación a aqueles alumnos/as que xustifiquen documentalmente a súa falta de asistencia o mesmo. No caso de non xustificación non se repetirá o examen, proba ou tarefas a entregar.

É preciso ter en conta cun 10% das faltas de asistencia supón a perda de dereito a avaliación continua, polo que nestes casos o alumnado será avaliado e cualificado nunha proba escrita extraordinaria realizada a finais de curso. Non aplicándose ningún dos outros instrumentos de avaliación especificados; a proba escrita cun valor do 75% e unha proba oral cun valor do 25%, tendo que obter un 5 sobre 10 para superarlo módulo en cada unha das partes propostas.

Dita proba especificase no apartado 6.b desta programación.

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

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

- Propoñeráse ao alumnado a resolución de exercicios de carácter teórico-práctico (situacións da realidade empresarial) que incidan especialmente nos contidos que máis dificultade lle reportasen.
- Realizarase unha proba escrita para determinar se o nivel de coñecementos dos contidos por parte do alumnado é suficiente, a nota máxima das recuperacións será 5 sobre 10.
- Aqueles alumnos/as que queiran subir nota poderán presentarse no exame final de xuño a todo o módulo, non por avaliación ou unidades didácticas específicas.
- Aqueles alumnos/as que teñan dúas ou máis avaliacións suspensas durante o curso recuperarán en xuño a totalidade do módulo, mentras que os alumnos/as que teñan unha avaliación suspensa recuperarán só esa, non se gardan partes ou exames aprobados de avaliacións.
- Individualizarase o proceso de recuperación, diferenciando en función das causas que motivaran a imposibilidade de superar o Módulo: dificultades para acadar o nivel esixido derivadas de carencias de base, ou ben da actitude do alumnado etc.
- Os alumnos/as que non quixeron facer as probas orais, por timidez, vergoña ou outras razóns, traballarase con eles/as esta parte de forma personalizada coa conseguinte exposición oral pola súa parte

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

Conforme se determina no artigo 25 da orde do 12 de xullo de 2011, o número de faltas que implica a perda do dereito á avaliación continua nun determinado módulo será do 10% respecto da súa duración total. Para os efectos de determinación da perda do dereito á avaliación continua, o profesorado valorará as circunstancias persoais e laborais do alumno ou a alumna na xustificación desas faltas, onde á aceptación será acorde co establecido no correspondente regulamento de réxime interior do centro.

O alumnado con perda do dereito á avaliación continua, acudirá con todos os contidos á unha convocatoria extraordinaria

Non aplicándose ningún dos outros instrumentos de avaliación especificados no apartado 5 con asistencia regular.

O alumnado terá unha proba escrita cun valor do 75% e unha proba oral cun valor do 25%, tendo que obter un 5 sobre 10 para superarlo módulo en cada unha das partes propostas.

Proba escrita:

Terán un exame de preguntas teóricas dos temas especificados nas unidades didácticas desta programación:

- Resolución de cuestionarios: tipo test multiopción, verdadeiro e falso, xustificando as falsas, conceptos, diferencias, similitudes, preguntas curtas abertas e pechadas.
- Preguntas de desenvolvemento.
- Análise e solución de casos e problemas

Nas probas escritas as respostas incorrectas nos tipo test penalizaráanse, coa metade do valor, por exemplo ben 0,4, mal -0,2. A resposta será multiopción, valorándose só as respostas que teñan todos os items correctos.

Os items verdadeiro e falso só se valorarán si se xustifica correctamente, modifica o transforma en verdadeiro o item falso; entendéndose coa súa lectura o significado completo da frase. Non aceptando a mesma frase con "non",deberase aportar algunha información nova e relacionada.

Proba oral:

Exposición oral de mínimo 5 minutos máximo 10 das unidades didácticas 1,5,7 (correspondientes os temas do libro de texto1,8,9,11)do examen final de xuño.

A duración do exame será de 4 horas incluíndo a exposición oral exposta anteriormente, fándose nun primeiro momento o examen escrito e seguidamente a parte oral. Non sendo eliminatorias entre elas.

Realizaranse nas mesmas datas cos exames finais de xuño.

No caso de que se realicen as dúas partes, oral e escrita, a parte escrita terá un valor final do 75% e a parte oral do 25% .facendo a suma das dúas o 100% do módulo.

No caso de que se realice só a parte escrita, esta terá un valor total do 100%, sendo o mínimo para superalo módulo 5 sobre 10 en ambos casos.

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

A programación non é un elemento estático, é unha guía que se vai a seguir no proceso de ensino aprendizaxe no período do presente curso académico e como garantía para o alumnado, debe de ser cumprida.

Como elemento vivo que é o profesorado ten a obriga de facer un seguimento da mesma e revisar os contidos e as tarefas estipuladas para cumprir a previsión establecida.

Si é necesario facer modificacións estas deben ser recollidas e incorporadas á Memoria De Fin de curso.

As modificacións deberán ser consensuadas cos alumnos para poder cumprir cos obxectivos establecidos.

Para avaliara práctica docente os alumnos cubrirán un cuestionario ó final de cada trimestre.

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

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

Nos primeiros días de clase levarase a cabo unha proba de avaliación inicial para analizar os contidos de partida, en formato papel, debido que na aula virtual e posible que aínda non teña matriculados a totalidade do alumnado.para analizar os contidos de partida, os posibles erros de conceptos, forma de redacción de cada alumno/a, e posibles carencias ou cualidades destacables, coa posta en común co resto do equipo docente do ciclo na sesión de avaliación inicial estipulada polo xefe de estudos. No caso de que a Aula virtual poda empregarse coa totalidade do alumnado matriculado farase por dito medio.

Solicitarase o alumnado cubrir unha enquisa para ter o máximo de información pertinente para o desenvolvemento das clases, activado via qr e na aula virtual( formulario de google)

O estudo das informacións acadas vai a permitir coñecelo nivel de cada un. O mencionado estudo permite por parte da profesora elixir, para os alumnos/as que o necesiten, actividades específicas, tanto pola falta de coñecementos como pola necesidade de reforzo que se poida apreciar.

Tamén tratarase de recoller os intereses dos alumnos que permitan axudar a potencia a motivación e plantexamentos de situacións de aprendizaxe a través do formulario comentado con anterioridade.

Será importante nas primeiras fases do curso identificar os distintos alumnos coñecendo a súa actitude, o rol no grupo e interese de cara o estudo do módulo, para así poder corrixir no caso de necesidade as dificultades que poida presentar.

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

No Decreto 114/2010 do 1 de xullo pódese apreciar que calquer alumno pode acadar os resultados de aprendizaxe de módulo, adoptando medidas de apoio e reforzo.

Debido a diferentes circunstancias a diversidade no entorno formativo ven expresada de distintos xeitos: interese persoal, habilidades e destrezas desenvolvidas, experiencias persoais e laborais, coñecementos previos, motivacións i expectativas ante o aprendizaxe, orixe nacional ou étnico diferenciador, entorno socioeconómico do lugar de residencia, situacións persoais e familiares, sobredotación intelectual, discapacidades sensoriais, físicas, psíquicas ou calquer outro non mencionado anteriormente.

A diversidade e enriquecedora si se entende como unha oportunidade adecuando os diversos aspectos metodolóxicos ás singularidades do alumnado.

Ante as dificultades de aprendizaxe de certos contidos por parte dos alumnos/as debido á falta de base, dificultades de comprensión, etc., proponse

- . Reforzar a explicación dos contidos a aqueles alumnos/as que o necesiten.
- . Realización de actividades de ampliación para aqueles alumnos que superan con facilidade as actividades de ensino-aprendizaxe programadas.
- . Realización o remate de cada unidade didáctica dunha autoavaliación polo alumno/a do seu aprendizaxe
- . Valórase dar mais tempo para a realización das actividades e tarefas si fose necesario polas características do alumno/a.

## **9. Aspectos transversais**

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

O módulo, dadas as súas características, prestase a temas transversais cos demais módulos do ciclo. Esixencias da linguaxe oral favorecen para a realización de entrevistas laborais (entre outras) do módulo de Fol para que poidan realizalas con mais seguridade e destreza.

Ó aprendizaxe da lingua escrita permítelles en todos os módulos coñecer as normas de escritura axeitadas a cada documento ou escrito que teñan

que redactar. Inclúense os principios de igualdade, a rexencia a calque tipo de discriminación, formas de comportamento democrático, a educación para a saúde, o fomento da tolerancia, xustiza, hixiene no traballo, etc.

A sociedade actual está falta de educación en valores; se os integramos nas nosas programacións inculcaremos ao alumnado unha serie de valores, e contribuiremos á existencia dunha sociedade mellor, mais tolerante cos problemas sociais, e mais xusta.

Asociarémo-la educación para a paz coa tolerancia, a non violencia, a xustiza, etc. Incentivaremos unha actitude de respecto cara a opinión dos demais, aceptación da opinión da maioría, etc. Abordarémo-la importancia dunhas medidas de seguridade e de hixiene nas tarefas que se realicen, como forma de contribuír a unha calidade de vida.

Con respecto a esta materia en concreto, os temas transversais a tratar no módulo dunha maneira máis directa serán:

- A importancia da actitude ante o traballo e os compañeiros aplicando respecto, empatía, escoita activa e asertividade.
- Coñecer a responsabilidade social corporativa das empresas e valorala como elemento que engade valor ao produto ou servizo final,
- Analizar a importancia da comunicación para a sociedade e a empresa,
- Valorar a importancia de comunicación para mellorar as relacións humanas e empresariais.
- Ser capaces de tomar decisións e resolver conflitos e problemas,
- Adquirir actitudes tolerantes, de colaboración e cooperación, así como de coordinación de intereses dentro do eido empresarial,
- e valorar os deberes e dereitos dos empresarios e empregados.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As actividades complementarias que se plantexadas para este curso académico son as seguintes, coa posible limitación ou anulación tendo en conta a situación sanitaria actual:

Primer trimestre:

- Plan de comunicación das Charlas CES ( Comunica, Emociona e Sorprende) no mes de decembro para o alumnado de administración en réximen ordinario, coa organización por parte dos alumnos de 2º AD no módulo de Organización de eventos.

Segundo trimestre:

Saídas didácticas a: Sotavento- Xanceda,

Terceiro trimestre:

Charlas na aula ou vía on line por diferentes profesionais do sector de atención o cliente, marketing, consumo, entidade e imaxe corporativa da empresa.

Todalas actividades que se leven a cabo, faranse en horario escolar. Sendo obrigatoria a súa asistencia como as actividades ou tarefas realizadas con posterioridade a mesma.

## 10.Outros apartados

#### 10.1) escenario semipresencial e escenario confinamento:

No momento actual, o inicio de curso é de forma presencial con o 100% do alumnado matriculado no ciclo formativo.

No caso de pandemia propoñense os seguintes escenarios:

Escenario semipresencial:

Neste caso repartiríase os alumnos/a unha semana na casa e outra no centro de forma presencial a partes iguais . O reparto semanal podería ser de luns a venres ou de mércores a martes seguinte.

A semana na casa sería para realizar traballos tarefas e actividades que se entregarían e revisarían a través da aula virtual, drive e correo electrónico, baseados na teoría e explicacións da semana na aula e o material colgado na aula virtual.

O alumnado na casa podería preguntar e resolver dúbidas a través do foro da aula virtual, para interaccionar cos seus compañeiros ou via correo electrónico coa profesora, si fose necesario antes da súa semana no centro educativo.

Os exámenes serían na semana que se ven o centro, aplicando os mesmos instrumentos de avaliación especificados nesta programación.

As exposicións orais faríanse na semana que se ven o centro diante dos compañeiros correspondentes.

Escenario confinamiento:

Neste caso, repetiríase o escenario do pasado marzo 2020; é dicir faríase toda a formación de forma virtual, as tarefas, as clases explicativas o seguimento e as avaliacións.

Seguiríase o horario semanal establecido das 7 sesións, sendo 3 sesións para video chamadas programadas e fixas con webex e 4 sesión para traballo por parte do alumnado a través do aula virtual e drive cos arquivos e carpetas compartidas coa profesora.

Na aula virtual colgaríanse todos os materiais do módulo, separado polas seguintes etiquetas: teoría, recursos e enlaces, actividades e propostas de solución.

Os instrumentos telemáticos empragos co alumnado serán : aula virtual, drive e webex, é posible tamén facer un grupo de hangouts para ter maior cercanía co alumnado e poer motivalo dunha forma mais continua.

Plantearíanse traballos e actividades coas que o alumnado traballase de forma autónoma, a través da corrección por parte da profesora e a autocorrección sobre o seu traballo, despois das correspondentes explicacións e afondamento con recursos e enlaces propostos, así como búsquedas e comparativas feitas polos propios alumnos/as.

Estes consistirán en exercicios teóricos e prácticos cunha prazo de entrega vía aula virtual ou drive, podendo resolver as dúbidas a través do foro da aula virtual, correo electrónico e nas video chamadas semanais.

O alumnado entregará a totalidade das tarefas solicitadas de forma correcta, sen erros, cos nomes dos arquivos de forma solicitada, con autocorrección feita, cando corresponda, coas directrices a seguir e no prazo fixado para a porcentaxe de traballo non avaliable por probas escritas, exames, como figura nesta programación.



Os exames faranse a través da aula virtual, estando conectados os alumnos/as, no momento da súa realización, a video conferencia co webex ou outro programa similar proporcionado pola Consellería, coa cámara encendida; para ter constancia da presenza física do alumno/a facendo o exame, e non outra persoa. Non encender a cámara, negarse a encendela ou non dispor dela , conleva non avaliar o alumno/a desa parte da materia, tendo unha nota de 0 sobre 10.

A nota mínima para superar cada avaliación será de 5 sobre 10, facéndose a suma das porcentaxe de cada tipo de instrumento de avaliación descrito nesta programación