

## 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	CSADG01	Administración e finanzas	Ciclos formativos de grao superior	Réxime de adultos

### 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	JAVIER LAGO TRONCOSO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

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 as pretensións dos clientes, de saber tratar os 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. Tamén se amplía o estudo das comunicacións telefónicas imprescindibles nas empresas. Da súa eficacia e profesionalidade se desprende a boa ou non imaxe que as entidades presentan no mercado.

Na vida profesional é imprescindible saber comunicarse tanto de forma oral coma escrita. Coñécese o nivel cultural das persoas pola forma de desenvolverse neste campo.

Para que a comunicación sexa eficaz, é importante dominar e coñecer certas técnicas na elaboración da mensaxe que se tenta transmitir. Os exercicios dos alumnos a través de teléfono con empresas reais contribúen a formalos nas comunicacións orais, con provedores, clientes, organismos públicos, etc. Este adestramento contribuirá a adquirir a sultura necesaria para responder persoal ou ca información necesaria de acordo cos criterios de prioridade ou confidencialidade establecidos pola empresa na que máis adiante poderán formar parte da plantilla de traballadores cualificados.

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 fax ou do correo electrónico e serán escritos no ordenador con velocidade e destreza, sen erros, tanto desde o punto de vista da operatoria de teclados como desde o da estrutura do documento que se redacte.

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

Ao ser un programa tan amplo, que ademais se relaciona co resto dos módulos do ciclo que nos ocupa, esperamos que os discentes poidan superar os coñecementos, interrelaciona-los para conseguir ao finaliza-los estudos inxerirse no mundo da empresa actual podendo desenvolverse con facilidade nunha oficina.

### 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. Neste ámbito xeográfico, atopámonos con empresas de servizos e tamén do sector secundario, debido ao forte tecido industrial da bisbarra de Vigo, empresas que na súa maior parte, demandan traballadores co perfil profesional do técnico en Xestión Administrativa

**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.	36	25
3	A comunicación escrita	Técnicas de comunicación escrita	36	25
4	Tratamento e envío da información	Distintos sistemas de arquivo	16	5
5	Comunicación e atención comercial	Análise de todo o proceso de atención á clientela	28	10
6	Xestión de conflitos e reclamacións	Organización e función do departamento de atención ao cliente.	28	10
7	Servizo posvenda	Definición, calidade e servizo posvenda e fidelización dos clientes	24	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	36

#### 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	16

#### 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	28

#### 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	28

#### 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 Relaciónáronse 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	Servizo posvenda	24

#### 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 Identifícanse os elementos que interveñen na atención posvenda.
CA3.3 Identifícanse 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 Distingúronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.
CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.
CA3.7 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA3.8 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.
CA3.10 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

Para a avaliación do alumnado vanse empregar as seguintes técnicas e instrumentos, en xeral:

- Exames escritos compostos por preguntas tipo test con unha soa resposta correcta, ademais de varios casos prácticos.

Cada dúas preguntas incorrectas ou sen responder, restará o valor dunha pregunta correcta.

Os exames serán escritos

### EXAMES:

Haberá un exame que se corresponderá con cada avaliación.

Serán nas datas anteriores ao Nadal, Semana Santa e previo o inicio do período de recuperación.

Constarán de varias preguntas teóricas e supostos prácticos. (60% Nota Examen) Nota mínima 5 mais os exercicios teórico/prácticos magistrales que computan na nota un peso dun 40% da nota. Total avaliación 100%.%

O número de preguntas poderá variar dun a outro examen

Estarán temporalizadas as preguntas que deberan responder no tempo establecido.

A puntuación será en base 10 cada exame e a puntuación de cada pregunta será indicada no mesmo.

Serán corregidos de acordo a criterios obxectivos, tomando sempre como referencia os textos e materiais facilitados ao alumnado.

A nota de cada exame suporá o 100% da nota da avaliación.

A nota da terceira avaliación, será a media ponderada da nota da 1ª avaliación, a nota da 2ª avaliación, maila nota correspondente ao período que abrangue dende a finalización da segunda avaliación ata a data da celebración da terceira avaliación.

A nota final será segundo a normativa vixente a mesma que a nota da terceira avaliación.

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

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

Ao comezo do curso o profesor indicará aos alumnos como vai ser a proba final e como serán tamén as das avaliacións trimestrais, para que estes saiban como preparalas. Examen con varias preguntas teórico/prácticas en base 10.

Os alumnos que teñan superadas todas as avaliacións parciais non terán que realizar a proba final.

A superación dunha avaliación posterior non implica a superación da anterior, se esta tivese unha cualificación menor do 5, debido a que son contidos diferentes en cada unha delas.

O alumnado que non superase algunha das avaliacións, terá dereito a realizar un exame final no mes de xuño nas datas que oportunamente indicará xefatura de estudos na que deberá examinarse da avaliación ou avaliacións non superada/as.

O alumnado que teña perdido o dereito de Avaliación Continua, e tal como se indica na normativa vixente, terá dereito a realizar tan só un exame final no mes de xuño, nas datas que oportunamente indicará xefatura de estudos.

Con independencia do sinalado o profesor ou profesora poderá recomendar a realización de exercicios e actividades aos alumnos ou alumnas con dificultades de aprendizaxe da materia, para que eles poidan confeccionalos de forma autónoma.

Igualmente poderán establecerse polo profesor ou profesora actividades de reforzo para realizar polos alumnos e alumnas con dificultades para conseguir os obxectivos do módulo.

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

Pautas para avaliar aos alumnos con perda do dereito de avaliación continua

- De acordo co artigo 2.3 da orde do 30 de xullo de 2007 e art. 25.3 da Orde de 12.07.11 o alumnado que acumule un número de faltas de

asistencia superior ao 10% das sesións de clase, perderá o dereito a avaliación continua.

Os instrumentos que se empregarán para avaliar a estes alumnos son:

- Proba escrita, en base 10 con diversas preguntas teórico/prácticos.

Os exames serán escritos, e cos contidos das unidades didácticas de toda a materia.

O módulo será superado cunha nota igual ou superior a 5.

A proba denominarase Exame Final e a data será fixada por xefatura de estudos

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

A programación é un elemento "vivo" e como tal pode ter modificación, é unha guía que se vai a seguir no proceso de ensino aprendizaxe no período do presente curso académico.

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.

Para avaliar a práctica docente os alumnos poden realizar debates, cubrir cuestionarios, etc.

Tendo en conta o anterior, seguirei a evolución do aprendido por os alumnos, dado o módulo que imparto, non só por a aplicación de contidos no meu módulo, ademais consultarei si eses contidos os aplican nos demais módulos.

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

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

A avaliación inicial ten como obxectivo identificar os coñecementos, destrezas e competencias previas coas que conta o alumnado antes de comezar a traballar os contidos do módulo. Consideraranse os estudos previos, a experiencia profesional e as vivencias en relación aos contidos de cada Unidade.

Procedementos para a realización da avaliación inicial:

- Ao comezo do curso, no momento de cubrir as fichas persoais dos alumnos, realizarase unha valoración de cada un deles, a partir dos datos académicos e de experiencia profesional, que facilite ao profesor ou profesora.
- A tal fin, ao inicio de curso, o profesor poderá coordinarse co titor do curso anterior e con outros profesores que traballen co grupo para recoller información sobre os coñecementos previos do alumnado.
- Valorará a información dos informes individualizados de avaliación da etapa anteriormente cursada e consultará co departamento de Orientación en caso de detectar alumnos con necesidades educativas especiais ou que requiran apoio educativo específico.

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

Cómpre que calquera alumno poida acadar os resultados de aprendizaxe do módulo, adoptando medidas de reforzo e apoio, pero sen que estas afecten de forma significativa á consecución dos resultados de aprendizaxe previstos para cada un dos módulos profesionais, tal e como establece o decreto 114/2010.

A diversidade preséntase no ámbito da formación en múltiples formas e vén expresada por unha serie de circunstancias, tales como: coñecementos previos e experiencias persoais e laborais, motivacións e expectativas ante o aprendizaxe, interese persoais, profesionais e vocacionais,



capacidades xerais ou diferenciadas, ritmos de traballo e de aprendizaxe, situacións persoais e familiares, habilidades e destrezas desenvolvidas, orixe nacional ou étnico diferenciador, contorna socioeconómica do lugar de residencia, discapacidades físicas, psíquicas e/ou sensoriais ou sobredotación intelectual, entre outras.

Debemos contemplar a diversidade como fonte de oportunidades e de riqueza, centrándonos en adecuar os diversos aspectos metodolóxicos ás singularidades do noso alumnado.

Será preciso realizar unha avaliación inicial, coa amplitude que se considere necesaria, coa colaboración do departamento de orientación, para detectar ao alumnado con necesidades educativas especiais e as súas demandas específicas.

Tomando en consideración o establecido polo Decreto 114/2010 respecto á atención á diversidade, cómpre facer unha breve referencia á serie de medidas que teríamos en conta na atención a este tipo de alumnado:

Medidas de acceso ao currículo para alumnos con deficiencias sensoriais ou físicas: entrega do material cun tamaño de fonte máis grande ou en soporte informático; permitirlles realizar exercicios, supostos e exames co emprego do ordenador e ferramentas informáticas.

Agrupamentos: á hora de traballar en equipo, estes serán formados por alumnos con diversidade de competencias e motivacións, coa fin de que os alumnos se axuden entre si.

Adaptacións curriculares non significativas para aqueles alumnos con necesidades educativas especiais, co asesoramento do departamento de orientación e sen que afecten aos elementos preceptivos do currículo.

Actividades de ampliación e de investigación para aqueles alumnos que presenten un rendemento académico moi superior o resto do grupo:

Emprego das TICs e fomento da busca autónoma de información para resolver supostos e analizar a realidade sociolaboral.

Medidas de reforzo educativo, tales como actividades graduadas segundo diferentes niveis, garantindo sempre a adquisición dos contidos mínimos; modificación da localización do alumno en clase; repetición individualizada dalgunhas explicacións ou potenciación da participación do alumno e a consecución de pequenos logros como elementos de motivación.

## 9. Aspectos transversais

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

A LOMCE contempla na súa relación de principios da educación, a transmisión daqueles valores que favorecen a liberdade persoal, a responsabilidade, a cidadanía democrática, a solidariedade, a tolerancia, a igualdade, o respecto e a xustiza, que constitúen a base da vida en común.

Con esta referencia legal, debemos programar unha serie de temas e contidos a traballar de forma transversal a medida que imos abordando as distintas unidades didácticas do módulo. Deste xeito, procuraremos destacar uns determinados valores de forma simultánea a transmisión de coñecementos.

Con cada unha das conmemoracións establecidas no Calendario Escolar, o profesor ou profesora, poderá programar puntualmente actividades, temas ou charlas que, en colaboración coas establecidas pola Dirección do Instituto, contribúan a lograr os obxectivos marcados en relación coas mesmas.

Algúns destes valores que deben ser transmitidos de forma transversal:

Educación ambiental, relacionada coa unidade formativa de saúde laboral (factores de risco físicos, químicos, biolóxicos) xa que é preciso sensibilizar ao alumnado respecto á necesidade de empregar materiais e sistemas inocuos, de cara á favorecer unha protección do medio e un aumento nos niveis de calidade e seguridade.

- Educación na Prevención de Accidentes, vinculado co tema de sinalización e prevención de accidentes de traballo. Aproveitaremos este contido curricular para poñer énfase na importancia de previr accidentes de todo tipo, xa non laborais senón tamén domésticos e de tráfico.

- Educación para a Saúde, presente en toda a unidade formativa de saúde laboral, especialmente nos temas de prevención de riscos e tamén no de primeiros auxilios. De novo, extrapolaremos este contido á vida non laboral: importancia dunha dieta san e equilibrada, valoración positiva do exercicio físico e do deporte, potenciación da protección ante as enfermidades de transmisión sexual, embarazos non desexados, tabaquismo, etc.

- Igualdade de oportunidades / Rexeitamento do Sexismo / Multiculturalidade: a igualdade no acceso ao emprego e durante a súa realización é un contido curricular do módulo. Sen embargo, débese fomentar unha posición actitudinal axeitada, ao longo de todo o curso, transmitindo a importancia de respectar ao outro con independencia da súa orixe, sexo, raza, orientación sexual, ideoloxía, relixión, etc. Así como valorar a diversidade cultural e humana como fonte de riqueza e non de conflito.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As actividades complementarias desenvolveranse tanto dentro como fora da aula e dependerán en gran medida do transcurso do curso, de xeito que se incorporarán ao traballo da materia aquelas novas da actualidade económica que teñan unha implicación directa cos temas abordados na clase ou que sexan de especial interese para o alumnado, facendo un seguimento e análise destas novas. Para isto será necesario utilizar varios medios de comunicación como soporte (televisión, revistas especializadas, informes de organismos específicos...).

Aceptarase tamén as propostas voluntarias dos alumnos como actividades complementarias que o profesor considere oportunas e realizables. Debido a tipoloxía do réxime na que o alumnado cursa o módulo (Réxime modular), e que a gran maioría deste alumnado traballa, será difícil levar a cabo saídas extraescolares aínda que si se poderán facer charlas ou conferencias que poidan ser de interese para este módulo de Comunicación e Atención a Clientela.

Proposta Conferencias e Xornadas no Marco (Vigo) e na Cámara de Comercio.

Saída actividade de comunicación sesión cinematográfica.

Charla na visita o CUVI.

Salón de exposicións IFEVI.

Aeroporto de Vigo.

Visita Medio de comunicación Faro de Vigo, La Voz de Galicia e emisora de radio na cidade de Vigo.

## 10. Outros apartados

### 10.1) 1

A semipresencialidade será de aplicación neste grupo, contemplando un escenario de confinamento (continuando as clases a través de Aula Virtual, etc).