

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	CMADG01	Xestión administrativa	Ciclos formativos de grao medio	Réxime de adultos

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	2022/2023	5	123	147

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	CARLOS BACELO BACELO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

A organización da actividade produtiva das empresas esíxelle actualmente ao persoal profesional da xestión administrativa unha gran polivalencia, así como unha serie de competencias persoais e sociais relacionadas co traballo en equipo, coa autonomía e a iniciativa na toma de decisións, co desenvolvemento de tarefas e coa vocación de atención ao público.

Este módulo pretende introducir ao alumno nos sectores profesionais directamente relacionados co uso e a importancia da comunicación e atención a clientela, permitíndolle acercarse aos mercados laborais do sector. A comunicación constitúe unha das disciplinas que máis aporta a xestión da empresa e as actividades económicas en xeral.

O Decreto 191/2010 do 28 de outubro, establece o currículo que será de aplicación na Comunidade Autónoma de Galicia para as ensinanzas de formación profesional relativas ao Título de Técnico en Xestión Administrativa (Real decreto 1126/2010, do 10 de setembro). Este currículo intenta adaptar a nova titulación ao campo profesional da realidade socioeconómica galega e ás necesidades de cualificación do sector produtivo e posibilita unha inserción laboral inmediata e unha proxección profesional futura.

A competencia xeral deste título consiste en realizar actividades de apoio administrativo no ámbito laboral, contable, comercial, financeiro e fiscal, así como de atención á clientela ou ás persoas usuarias, en empresas tanto públicas como privadas, aplicando a normativa e os protocolos de calidade, de xeito que se asegure a satisfacción da clientela e actuando segundo as normas de prevención de riscos laborais e de protección ambiental.

Entre as competencias profesionais, persoais e sociais deste título podemos destacar:

- a) Tramitar documentos e comunicacións internas ou externas nos circuitos de información da empresa.
- b) Elaborar documentos e comunicacións a partir de ordes recibidas ou de información obtida.

Con esta programación didáctica pretendese lograr unha adaptación do currículo o máis eficaz posible, de xeito que se facilite as/os alumno/as a súa inserción laboral nas empresas localizadas na bisbarra de Vigo.

Sendo conscientes das grandes dificultades que hoxe en día se presentan para lograr esta inserción, as actividades e a metodoloxía deséñanas nesta programación pretenden alcanzar una mellor formación do/a alumno/a desde o punto de vista práctico.



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	Empresa e comunicación.	Selecciona técnicas de comunicación en relación con la empresa	18	12
2	Transmisión de comunicación escrita na empresa	Comunicación escrita na empresa	18	12
3	Transmisión de comunicación oral na empresa	Principios de comunicación oral	19	13
4	Arquivo da información en soporte impreso e infomático	Archivo da información.	18	12
5	Recoñecemento de necesidades da clientela	Organización da atención ó cliente	20	15
6	Atención de consultas, queixas e reclamacións	Consultas, queixas e reclamacións	18	12
7	Potenciación da imaxe na empresa	Imaxe na empresa	18	12
8	Aplicación de procedementos de calidade de atención a clientela	Procedementos de calidade de atención a cliente	18	12

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Empresa e comunicación.	18

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 escrita na empresa	18

4.2.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

4.2.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 Identifícase a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.
CA3.5 Clasifícanse 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).

4.2.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.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Transmisión de comunicación oral na empresa	19

4.3.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

4.3.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.

4.3.e) Contidos

Contidos
Principios básicos nas comunicacións orais.
0Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.
Comunicacións na recepción de visitas: acollimento, 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.

4.4.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 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.
CA4.4 Identifícanse 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	20

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

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

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.
CA5.2 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.
CA5.3 Recoñécéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.
CA5.4 Identificouse o comportamento da clientela.
CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.
CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.
CA5.8 Tívoe en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.
CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.

4.5.e) Contidos

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

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Atención de 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 Identifícanse os elementos da queixa ou da reclamación.
CA6.4 Recoñécense as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA6.5 Identifícase e localízase 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 Identifícase 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 na empresa	18

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 de atención a clientela	18

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

MÍNIMOS EXIXIBLES:

Os mínimos exigibles son os que figuran no deseño das unidades didácticas apartado 4.c Axustar avaliación desta programación didáctica.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

A valoración da aprendizaxe dos/as alumnos/as farase, tendo en conta os contidos propios do módulo, o longo do curso académico dos traballos do alumnado na clase, as actividades tanto individuais como grupais realizadas por estes/as e a resolución dos exercicios e exames que en cada caso se propoñan por parte do profesor.

A cualificación da avaliación será un valor numérico sen decimais entre 1 e 10. A cualificación da terceira avaliación do módulo será a media aritmética das notas da primeira avaliación, da segunda avaliación e das probas feitas no terceiro trimestre. A cualificación, será numérica, sen decimais, redondeándose por exceso ou defecto.

En todo caso a cualificación de cada resultado de aprendizaxe virá dada polas puntuacións obtidas utilizando para elo os instrumentos de avaliación que se sinalan en cada criterio de avaliación. Considerarase que o alumno/a superou o resultado se obtén unha puntuación mínima de 5 sobre 10 puntos.

- Seguimento das actividades de aula e análise de traballos individuais ou grupais (poden ser actividades ou casos prácticos a resolver de forma individual, por parellas ou equipos de traballo): considerando a claridade, orde, dominio dos contidos, calidade, participación no traballo de equipo.... Tipo de cualificación: 1-10 puntos. Ponderación na nota da avaliación: 30%.

- Realización de probas específicas de coñecemento (poden conter preguntas cortas, exercicios para solucionar, preguntas tipo test ou preguntas verdadeiro/falso): Consistirán nunha ou mais probas obxectivas por avaliación que terán carácter teórico e/ou práctico. Entre todas as realizadas no trimestre, calcularase a media aritmética. Ponderación na nota da avaliación: 70%.

- A nota final de cada avaliación será o redondeo da nota media ponderada (70% exame + 30% actividades e traballo de aula), agás na 3ª avaliación que será a media aritmética da primeira avaliación, da segunda avaliación e tamén dos traballos e probas da terceira avaliación.

Na realización das probas obxectivas queda prohibido o emprego de teléfonos móbiles, tabletas ou calquer dispositivo de comunicación co exterior, así como calculadoras programables.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O alumnado que non supere algunha das avaliacións trimestrais deberá presentarse, para poder superar o módulo, a unha proba final na que será avaliado daquelas partes da materia non superadas. A proba extraordinaria de recuperación consistirá nun examen teórico-práctico que versará sobre os contidos da avaliación pendente.

Nesta proba final queda prohibido o uso de teléfonos móbiles o outros instrumentos electrónicos para realizar os cálculos que requiran as distintas

cuestións pantexadas.

Con independencia do sinalado, o profesor, poderá recomendar a realización de exercicios e actividades de reforzo aos alumnos con dificultades de aprendizaxe, para a súa confección de forma autónoma.

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

O alumnado que supere a porcentaxe legalmente establecida de faltas de asistencia perderán o dereito á avaliación continua. Esta situación comunicaráse por escrito polo seu titor, debendo realizar unha proba final extraordinaria, no mes de xuño, para poder superar o módulo.

A proba extraordinaria de avaliación consistirá nunha proba teórico-práctica sobre os criterios de avaliación do módulo considerados mínimos exixibles. A cualificación será numérica entre 1 e 10 puntos. Para superar esta proba final extraordinaria deberá obter unha puntuación mínima de 5 puntos.

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

Establecerase un procedemento de seguimento da programación baseado na autorevisión periódica para verificar o cumprimento dos contidos e as tarefas propostas, segundo a previsión establecida. O seguimento global da programación farase mensualmente.

Ó final do ano realizarase unha valoración global da programación, na que consten as posibles modificacións e melloras para o seguinte curso.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Na primeira quincena do curso académico farase unha avaliación inicial para detectar os coñecementos previos do alumnado en relación ao módulo, e observárase a actitude do alumnado co fin de informar ao titor/a daquelas circunstancias especiais apreciadas nos alumnos (características xerais do grupo, e específicas académicas e/ou persoais con incidencia educativa).

Para esta avaliación inicial valorárase a información recollida nos informes individualizados de avaliación da etapa anteriormente cursada e as indicacións do departamento de Orientación, no caso de alumnos con necesidades educativas especiais.

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

Pódense propoñer actividades específicas de apoio, para realizar dentro ou fora do horario lectivo, no caso de algún alumno que así o requira. Estas tarefas, complementarias, non deben afectar a temporalización.

Como medidas de reforzo educativo para potenciar os contidos nos que os alumnos teñan dificultades na consecución dos obxectivos, poderán propoñerse:

- Exercicios específicos para acadar os contidos mínimos.
- Exercicios de consolidación, para os alumnos que, acadando os contidos mínimos, teñen certas dificultades nalgún concepto ou procedemento.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

A lexislación educativa vixente contempla, na súa relación de principios, 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, con cada unha das conmemoracións establecidas no calendario escolar, o profesor, poderá programar puntualmente actividades, temas ou charlas que contribúan a lograr os obxectivos marcados en relación coas mesmas. Deste xeito, procuraremos destacar uns determinados valores de forma simultánea a transmisión de coñecementos, prestando especial atención á celebración da Constitución, ao 1º de Maio, día do Consumidor, Saúde, Europa, Medio Ambiente e Letras Galegas.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

A intención de programar este tipo de actividades é completar a formación do alumnado, achegándonos á realidade social, escoitando outras voces á marxe da do profesor, coñecendo de primeira man outros recursos.

A continuación cítanse algunhas actividades das que poden ser programadas para ser levadas a cabo durante o curso escolar, a realizar polo alumnado en horario lectivo e, formando parte da programación, con un carácter diferenciado polo momento, espazo ou recursos que utilizan:

1ª- Charla-coloquio e práctica sobre técnicas de primeiros auxilios, extensible a toda a comunidade educativa. Ten por obxecto que un profesional de enfermería, membro de Protección Civil ou similar dea unha charla teórica/práctica sobre as distintas técnicas de primeiros auxilios (transporte de accidentados, cómo inmovilizar a un/ha alumno/a cunha fractura, cómo actuar ante unha queimadura, actuación ante un conato de afogamento por obstrución dun obxecto). O alumnado participará activamente nas actividades que propoña o experto.

2ª- Simulacro de evacuación do Instituto: esta actividade é extensible a toda a comunidade educativa do instituto, coa colaboración da Dirección do centro onde se solicitará apoio a Protección Civil, Policía Municipal, Bombeiros e Centro de saúde máis próximo.

10. Outros apartados

10.1) Escenario presencial

Por mor da pandemia do coronavirus, tendo en conta os espazos dispoñibles no centro, o curso 2022/2023 no Ciclo medio de Xestión Administrativa, e tendo en conta o número de alumnado matriculado no módulo de Comunicación e atención a clientela, o módulo vai ser impartido na modalidade de ensino presencial

A metodoloxía que imos empregar neste módulo, é a seguinte:

- O alumnado deberá mercar o libro de texto: Comunicación e atención a clientela da editorial Mc Graw Hill.



-Nos días de asistencia ao centro, o profesor dedicarase a explicar os contidos teóricos do módulo, resolver dúbidas, facer supostos prácticos e tamén se fará a corrección das tarefas que o alumnado deberá facer.

10.2) Escenario confinamento

Se as circunstancias sanitarias obrigasen a pasar a un sistema completamente a DISTANCIA:

1. Este módulo conta cunha aula virtual na plataforma Moodle do IES Ricardo Mella. O alumnado, unha vez que teña un usuario na plataforma, poderá acceder ó módulo na aula virtual.
2. O curso deste módulo na aula virtual estará organizado por UD que se irán abrindo conforme se vaia avanzando nos contidos do módulo e poderá contar con ligazóns, ficheiros e tarefas por cada UD. As tarefas serán deseñadas de xeito que quede claro o modo de presentación, o fondo e forma da tarefa, os prazos de entrega. Cada UD contará cun foro de dúbidas.
3. Nas primeiras semanas de clase presencial se incidirá no uso da aula virtual, nas pautas a seguir nas titorías a distancia e na resolución de problemas técnicos que poida ter o alumnado. Se entrenará ao alumnado no uso de ferramentas dixitais para o desenvolvemento desas tarefas.
4. Se organizará un grupo de contactos do alumnado do módulo que constará de correo electrónico como mínimo.

Na medida do posible empregarase o sistema de videoconferencia para explicación de contidos preferentemente polas plataformas proporcionadas pola consellería de educación.