

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 xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0437	Comunicación empresarial e atención á clientela	2022/2023	7	123	147

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA NATIVIDAD IGLESIAS GONZÁLEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión departamento



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

O entorno productivo de Vigo é comarca está baseado en PEMES, fundamentalmente do sector servizos e con pouca especialización, que realizan todas as funcións da empresa, polo que demandan profesionais de grao medio capazde realizar actividades con autonomia e de apoio administrativo no ámbito laboral, contable comercial, financeiro e fiscal, así como de atención ao cliente/usuario.

En calquera tipo de empresa, independentemente do seu tamaño e do sector de actividade, nomeadamente no de servizos, así como nas administracións públicas, ofrecendo apoio administrativo nas tarefas de administración e xestión das referidas empresas e institucións, e prestándolle atención á clientela e á cidadanía.

Neste senso esta programación adecuese a estas necesidades do entorno productivo e permite formar administrativos de amplos coñecementos.

Ocupacións que poderían desempeñar:

- Auxiliar administrativo/a.
- Axudante de oficina.
- Auxiliar administrativo/a de cobramentos e pagamentos.
- Administrativo/a comercial.
- Auxiliar administrativo/a de xestión de persoal.
- Auxiliar administrativo/a das administracións públicas.
- Recepcionista.
- Empregado/a de atención á clientela.
- Empregado/a de tesouraría.
- Empregado/a de medios de pagamento.



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 (%)	Resultados de aprendizaxe							
					MP0437_00							
					RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7	RA8
1	EMPRESA E COMUNICACIÓN	Selecciona técnicas de comunicación en relación coa empresa	21	15	X							
2	COMUNICACION ORAL: PRESENCIAL E TELEFÓNICA	Principios de comunicación oral	31	20		X						
3	COMUNICACIÓNS ESCRITAS	Comunicación escrita na empresa	32	20			X					
4	CORRESPONDENCIA, PAQUETERÍA E ARQUIVO	Arquivo da información.	14	10				X				
5	DETENCIÓN DAS NECESIDADES DO CLIENTE E A SÚA SATISFACCIÓN	Organización da atención ó cliente. Fidelización e calidade do servizo	14	10					X			X
6	ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEIXAS E RECLAMACIÓNS	Consultas, queixas e reclamacións	21	15						X		
7	POTENCIANDO A IMAXEN DA EMPRESA E A CALIDADE	Imaxen na empresa. Procedementos de calidade na atención o cliente	14	10							X	X
Total:			147									

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	EMPRESA E COMUNICACIÓN	21

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.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Describiuse a finalidade e obxectivo da comunicación 1.2 Diferenciáronse os compoñentes que forman parte de todo proceso comunicativo 1.3 Identifícaronse os obxetivos perseguidos pola retroalimentación nos procesos comunicativos 1.4 Determinouse a clasificación das comunicacións 1.5 Realizáronse comunicacións expresivas, funcionais e retroalimentar. 1.6 Identifícaronse as diferencias entre comunicación intrapersonal e comunicación interpersoal 1.7 Describíronse os obxetivos perseguidos por un proceso comunicativo 1.8 Detectáronse barreiras comunicativas entre emisor e receptor. 1.9 Identificouse a importancia do uso correcto das palabras 1.10 Recoñeceuse a importancia de tratar correctamente os responsables doutras empresas que visitan a nosa empresa 1.11 Utilizáronse correctamente os tratamentos no mundo empresarial	1	Distinguir as comunicacións internas e externas, así como os fluxos da información dentro da empresa	21,0
TOTAL			21

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.	• PE.1 - Exercicios sobre a necesidades da comunicación	S	12
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.	• PE.2 - Cuestionario tipo test sobre comunicación e información	S	12
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.	• LC.1 - visionado video, reflexión, opinión persoal en envío vía mail	S	11
CA1.4 Recoñecéronse obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.	• PE.3 - Recoñecer os diferentes obstáculos	S	12
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.	• PE.4 - Cuestionario tipo test sobre o xeito de presentar a mensaxe	S	12

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA1.6 Identifícanse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.	• PE.5 - Recoñecemento correcto de imaxe e cultura da empresa	S	12
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.	• PE.6 - Exercicios de organigramas	S	12
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.	• PE.7 - cuestionario tipo test de comunicacións internas e externas na empresa	S	11
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle adecuada para cada situación.	• LC.2 - Recoñeceuse o destinatario e a canle en cada situación	S	6
TOTAL			100

4.1.e) Contidos

Contidos
<p>Elementos e barreiras da comunicación.</p> <p>0Descrición dos fluxos de comunicación.</p> <p>Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.</p> <p>Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.</p> <p>Comunicación, información e comportamento.</p> <p>Relacións humanas e laborais na empresa.</p> <p>Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.</p> <p>Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.</p> <p>Organización empresarial: organigramas.</p> <p>Principios e tipos de organización empresarial.</p> <p>Departamentos e áreas funcionais tipo.</p> <p>Funcións do persoal na organización.</p>

4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	



Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Distinguir as comunicacións internas e externas, así como os fluxos da información dentro da empresa - Distinguir as comunicacións internas e externas, da información dentro da empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación da Unidade didáctica, Descrición dos exercicios relativos a Unidade, aclarar dadas, Asesorar os alumnos, correxir individualmente os distintos escritos da unidade didáctica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facer un esquema da comunicación, Realizar os exercicios correspondentes e o test de aviación. Visionar diferentes charlas para análise obxectivo (datos) e subxectivo (opinión) 	<ul style="list-style-type: none"> • Esquema do tema, casos prácticos. Reflexións persoais 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra, Libro de texto McGrawHill, Pantalla eproyector multimedia, internet, ordenador para cada alumno/a. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.1 - visionado video, reflexión, opinión persoal en envío vía mail • LC.2 - Recoñeceuse o destinatario e a canle en cada situación • PE.1 - Exercicios sobre a necesidades da comunicación • PE.2 - Cuestionario tipo test sobre comunicación e información • PE.3 - Recoñecer os diferentes obstáculos • PE.4 - Cuestionario tipo test sobre o xeito de presentar a mensaxe • PE.5 - Recoñecemento correcto de imaxe e cultura da empresa • PE.6 - Exercicios de organigramas • PE.7 - cuestionario tipo test de comunicacións internas e externas na empresa 	21,0
TOTAL						21,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	COMUNICACION ORAL: PRESENCIAL E TELEFÓNICA	31

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

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

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identifícanse os principios básicos da comunicación oral 1.2 Descríbiuse a finalidade da oficina de atención ao cliente presencial 1.3 Diferenciáronse as técnicas utilizadas na atención nua oficina de atención ao cliente presencial e outra non presencial 1.4 Identifícanse as técnicas de comunicación oral 1.5 Identifícanse os factores da comunicación oral e a importancia destes. 1.6 Determináronse a importancia das habilidades vogais cando nos comunicamos con outras persoas. 1.7 Realizáronse diálogos sobre temas de interese para os alumnos/as. 1.8 Realizáronse discursos nos que se puxeron en práctica os recursos necesarios para captar o interese do noso auditorio. 1.9 Identifícanse recursos lingüísticos e non lingüísticos utilizados nun debate. 1.10 Representáronse entrevistas de traballo, onde os alumnos foron adoptando alternativamenta a figura de entrevistado e entrevistados 1.11 Identificaron as normas que se deben ter en conta ó usar unha central telefonica 1.12 Localizáronse números de teléfono de empresas mediante as páxinas brancas, amarelas, e QDQ	1	Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.	31,0
TOTAL			31

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Identifícanse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.	• PE.1 - Exercicios sobre os principios básicos	S	10
CA2.2 Identifícase o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.	• PE.2 - Recoñecemento correcto dos protocolos	S	10
CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.	• OU.1 - Traballo-exposicións	S	7
CA2.4 Identifícase o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.	• TO.1 - Test sobre normas de protocolo nas conversas	S	20
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.	• OU.2 - Traballo-exposicións	S	9

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adaptan ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.	• OU.3 - Traballo-exposicións	S	9
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.	• OU.4 - Traballo-exposicións	S	9
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.	• LC.1 - Observación da utilización de equipamentos e aplicaicón de enormes básicas.	S	9
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.	• OU.5 - Traballo-exposicións	S	7
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.	• PE.3 - Cuestionario tipo test das accións correctivas.	S	10
TOTAL			100

4.2.e) Contidos

Contidos
<p>Principios básicos nas comunicacións orais.</p> <p>0Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.</p> <p>Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida.</p> <p>Normas de información e atención oral.</p> <p>Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo.</p> <p>Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.</p> <p>Comunicación non verbal.</p> <p>Elementos da linguaxe non verbal.</p> <p>Imaxe persoal.</p> <p>Comunicación verbal dentro do ámbito da empresa.</p> <p>Comunicación telefónica: uso do teléfono e da listaxe telefónica; normas para falar correctamente por teléfono; centrais telefónicas.</p>

4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	



Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela. - Principios das comunicacións orais na empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación da unidade didáctica, correxir os erros dos alumnos/as, vixiar o traballo individual, resolver dúbidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar e dirixir para as exposicións orais. • Facer un esquema de Unidade Didáctica, Realiza-los exercicios correspondentes e o test de avaliación, Unha vez corrixidas toda-las tarefas os alumnos teñen que, perfectamente escritas e estruturadas, arquivalas nunha carpeta á que terán que engadir cada unha das Unidades Didácticas impartidas no presente curso académico. Facer diferentes formatos de intervencións orais: charla, discusión, coloquio, 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistese do tema, Información sobre a Unidades didáctica. • Intervencións orais: Autoconhecimento e autocontrol de vocabulario, e comunicación verbal-oral e non verbal. • Observación dos seus compañeiros nas súas intervencións, aprendendo a empregar a escoita activa, asertividade e empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra, Libro de texto McGrawHill, Pantalla eproxector multimedia, internet, ordenador para cada alumno/a. Móvil dos alumnos/as para grabar a súa intervención. Tablet para grabar as intervencións do alumnado con video e audio. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.1 - Observación da utilización de equipamentos e aplicación de normas básicas. • OU.1 - Traballo-exposicións • OU.2 - Traballo-exposicións • OU.3 - Traballo-exposicións • OU.4 - Traballo-exposicións • OU.5 - Traballo-exposicións • PE.1 - Exercicios sobre os principios básicos • PE.2 - Recoñecemento correcto dos protocolos • PE.3 - Cuestionario tipo test das accións correctivas. • TO.1 - Test sobre normas de protocolo nas conversas 	31,0
TOTAL						31,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	COMUNICACIÓNS ESCRITAS	32

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

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

4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identifícanse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres e outros 1.2 Identifícanse as partes da carta comercial 1.3 Diferenciáronse os diferentes estilos de cartas comerciais 1.4 Redactáronse cartas comerciais 1.5 Redatáronse os documentos apropiados 1.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos	1	Información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e Ad. Pública	32,0
TOTAL			32

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Identifícanse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.	• PE.1 - Recoñecemento correcto dos soportes de elaboración	S	9
CA3.2 Identifícanse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.	• PE.2 - Cuestionario tipo test sobre as canles de transmisión	S	9
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.	• PE.3 - Recoñecemento correcto dos soportes máis axeitados.	S	9
CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.	• PE.4 - Recoñecemento correcto do protocolo axeitado para o destinatario/a	S	12
CA3.5 Clasificáronse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.	• LC.1 - Observouse os tipos de documentos utilizados dentro da empresa	S	7
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.	• PE.5 - Cumprimentouse o documento axeitadamente.	S	13
CA3.7 Identifícanse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.	• PE.6 - Recoñeceronse as ferramentas axeitadas na elaboración da documentación.	S	13
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.	• LC.2 - Utilizáronse as aplicacións informáticas axeitadas	S	7
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.	• LC.3 - Exercicios sobre o rexistro de correspondencia	S	7
CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.	• LC.4 - Recoñecemento correcto da utilización da normativa sobre protección de datos	S	7

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	• LC.5 - Seguemento diario	S	7
TOTAL			100

4.3.e) Contidos

Contidos
<p>Comunicación escrita na empresa.</p> <p>Recepción, envío e rexistro da correspondencia.</p> <p>Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.</p> <p>Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.</p> <p>Normas de comunicación e expresión escrita.</p> <p>Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.</p> <p>Abreviaturas comerciais e oficiais.</p> <p>Características principais da correspondencia comercial.</p> <p>Estrutura, estilos e clases da carta comercial.</p> <p>Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.</p> <p>Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.</p> <p>Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de correo electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.</p>

4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	



Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e Ad. Pública - Normas de comunicación escrita	<ul style="list-style-type: none"> Presentación da Unidade didáctica, correxir os erros do alumnado, vixiar o traballo individual de cada un, resolver dúbidas. 	<ul style="list-style-type: none"> Tomar notas, Facer preguntas sobre os conceptos que ten que adquirir, realizar os exercicios propostos. . Envío de mails adxuntado arquivos elaborados polo alumnado e outros 	<ul style="list-style-type: none"> Casos practicos para reafirmar os coñecementos adquiridos. Uso do vocabulario preciso nas cartas e mails que se fan dentro dunha empresa. Uso da linguaxe de forma precisa, positiva e asertiva Emprego de linguaxe positivo nos seus escritos; ideas ordenadas, claras, concretas e precisas. Diferenciar os tipos de documentos escritos internos e externos da empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarra, Libro de texto McGrawHill, Pantalla eproxector multimedia, internet, ordenador para cada alumno/a. Programas informáticos a nivel usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Observouse os tipos de documentos utilizados dentro da empresa LC.2 - Utilizáronse as aplicación informáticas axeitadas LC.3 - Exercicios sobre o rexistro de correspondencia LC.4 - Recoñecemento correcto da utilización da normativa sobre protección de datos LC.5 - Seguemento diario PE.1 - Recoñecemento correcto dos soportes de elaboración PE.2 - Cuestionario tipo test sobre as canles de transmisión PE.3 - Recoñecemento correcto dos soportes máis axeitados. PE.4 - Recoñecemento correcto do protocolo axeitado para o destinatario/a PE.5 - Cumprimentouse o documento axeitadamente. PE.6 - Recoñeceronse as ferramentas axeitadas na elaboración da documentación. 	32,0
TOTAL						32,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	CORRESPONDENCIA, PAQUETERÍA E ARQUIVO	14

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 reconece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.	SI

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
<p>1.1 Describiuse a finalidade de organizar a información e os obxectivos que se perseguen.</p> <p>1.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poden aplicar nunha empresa ou institución, así como os procedementos</p> <p>1.3 Habituais de rexistro, casificación e distribución da información nas organizacións. Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro e as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas en función das características máis utilizadas en función das características da información a almacenar.</p> <p>1.4 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e funcións</p> <p>1.5 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.</p> <p>1.6 Realizáronse árbores de arquivo informáticos para ordenar a documentación dixital.</p> <p>1.7 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e documentación e detectado os erros que puidesen reducirse nel.</p> <p>1.8 Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información, así como a normativa vixente tanto en documentos físicos coma en bases de datos informáticas.</p> <p>1.9 Aplicáronse, na elaboración e arquivo da documentación, as técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p>	1	Arquiva información en soporte impreso e informático, e reconece os criterios de eficacia e aforro nos trámites Ad.	14,0
TOTAL			14

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.	● PE.1 - Recoñecemento da información e obxectivos perseguidos	S	10
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.	● PE.2 - Cuestionario tipo test	S	10
CA4.3 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.	● PE.3 - Seguemento diario	S	10
CA4.4 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.	● PE.4 - Recoñecemento correcto e as súas funcións	S	12
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.	● PE.5 - Exercicios sobre os distintos sistemas de clasificacións	S	12
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.	● LC.1 - Seguemento da documentación dixital.	S	8

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).	• LC.2 - Seguemento diario da información telemática	S	8
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.	• PE.6 - Observación dos procedementos de consulta e conservación da información	S	12
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.	• TO.1 - cuestionario tipo test.	S	6
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	• LC.3 - Seguemento diario	S	12
TOTAL			100

4.4.e) Contidos

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

4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Arquiva información en soporte impreso e informático, e reconece os criterios de eficacia e aforro nos trámites Ad. - O arquivo	<ul style="list-style-type: none"> Presentación da Unidade Didáctica para que o alumno saiba o que ten que facer, cando, cómo e para qué. correxir traballos individuais de cada un, Resolución de dúbidas, entrega dos exercicios correspondentes ó tema 	<ul style="list-style-type: none"> Atención á presentación da Unidade Didáctica, Facer un esquema da Unidade Didáctica, Toma notas, fai preguntas sobre os conceptos que ten que adquirir, Realiza os exercicios propostos. 	<ul style="list-style-type: none"> Os obxetivos específicos da Unidade, Adquirir dominio ó rexistrar nos distintos tipos de archivadores, Reafirmar os coñecementos adquiridos. Recoñecemento e emprego das técnicas de arquivo mais apropiadas en función da documentación. Organizar os arquivos do seu propio mail e drive 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarra, Libro de texto McGrawHill, Pantalla eproyector multimedia, internet, ordenador para cada alumno/a. Programas informáticos a nivel usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Seguemento da documentación dixital. LC.2 - Seguemento diario da información telemática LC.3 - Seguemento diario PE.1 - Recoñecemento da información e obxectivos perseguidos PE.2 - Cuestionario tipo test PE.3 - Seguemento diario PE.4 - Recoñecemento correcto e as súas funcións PE.5 - Exercicios sobre os distintos sistemas de clasificacións PE.6 - Observación dos procedementos de consulta e conservación da información TO.1 - cuestionario tipo test. 	14,0
TOTAL						14,0

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	DETENCIÓN DAS NECESIDADES DO CLIENTE E A SÚA SATISFACCIÓN	14

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
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	NO

4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Desenvólvense técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía co cliente en situacións de atención/asesoramento a este. 1.2 Identifícanse as fases que compoñen o proceso de atención ao cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canles de comunicación 1.3 Recoñécense os erros máis habituais que se cometen na comunicación co cliente. 1.4 Identifícase o comportamento do cliente. 1.5 Analízanse as motivacións de compra ou demanda dun servizo do cliente. 1.6 Obtívose, se o caso, a información histórica do cliente. 1.7 Adaptouse axeitadamente a actitude e discurso á situación da que se parte. 1.8 Observeuse a forma e actitude adecuadas na atención e asesoramento a un cliente en función da canle de comunicación utilizada.	1	Aplica procedementos de calidade na atención á clientela e identifica os estándares establecidos.	14,0
TOTAL			14

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA5.1 Desenvólvense técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.	• LC.1 - Recoñecemento das técnicas de comunicación	S	9
CA5.2 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.	• PE.1 - Cuestionario tipo test do proceso de atención á clientela	S	7
CA5.3 Recoñécense os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.	• PE.2 - Exercicios sobre os erros da comunicación coa clientela	S	10
CA5.4 Identifícase o comportamento da clientela.	• PE.3 - Cuestionario tipo test sobre o comportamento da clientela	S	5
CA5.5 Analízanse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.	• PE.4 - Recoñecemento das motivacións, demanda, servizo da clientela	S	7
CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.	• LC.2 - exercicios sobre información da clientela	S	7
CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.	• TO.1 - Seguemento diario	S	7
CA5.8 Tívoise en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.	• TO.2 - Cuestionario tipo test	S	7

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA5.9 Distingúronse as etapas dun proceso comunicativo.	• PE.5 - Recoñecemento da etapas do porceso comunicativo.	S	5
CA8.1 Identifícanse os factores que influen na prestación do servizo á clientela.	• LC.3 - traballo audiovisual	S	10
CA8.2 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.	• PE.6 - Recoñecemento dos estándares de calidade e prestación de servizos	S	7
CA8.3 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.	• PE.7 - tipo test	S	5
CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.	• LC.4 - traballos por parellas	S	7
CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.	• LC.5 - traballos grupais	S	7
TOTAL			100

4.5.e) Contidos

Contidos
<p>Concepto e identificación da clientela: clientela interna e externa.</p> <p>Coñecemento da clientela e das súas motivacións.</p> <p>Elementos da atención á clientela: ámbito, organización e persoal.</p> <p>Fases da atención á clientela: acollemento, seguimento, xestión e despedida.</p> <p>Percepción da atención recibida por parte da clientela.</p> <p>Satisfacción da clientela.</p> <p>Procesos en contacto coa clientela externa.</p> <p>Calidade de servizo como elemento da competitividade da empresa.</p> <p>Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo.</p> <p>Procedementos de control do servizo.</p>

4.5.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	



Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Aplica procedementos de calidade na atención á clientela e identifica os estándares establecidos. - A clientela e a súa clasificación	<ul style="list-style-type: none"> Explicar a Unidade didáctica, Motiva, Propón actividades para unha maior comprensión do tema, aclara dúbidas, Responde ás cuestións presentadas polos alumnos. 	<ul style="list-style-type: none"> Atende ás explicacións, Realizan traballos individuais. Redacta un esquema sobre a Unidade didáctica, Fan exercicios que lles permiten afianzar os coñecementos. Identificar a importancia da calidade na atención á clientela. Arquivan tódolos traballos no seu cartafol. 	<ul style="list-style-type: none"> Casos prácticos, Reafirmar os coñecementos adquiridos, Identificar os diferentes tipos de clientes de forma xeral. Ser conscientes dos erros máis habituais na comunicación cos clientes para evitalos, con asertividade e empatía 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarra, Libro de texto McGrawHill, Pantalla eproxector multimedia, internet, ordenador para cada alumno/a. Programas informáticos a nivel usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Recoñecemento das técnicas de comunicación LC.2 - exercicios sobre información da clientela LC.3 - traballo audiovisual LC.4 - traballos por parellas LC.5 - traballos grupais PE.1 - Cuestionario tipo test do proceso de atención á clientela PE.2 - Exercicios sobre os erros da comunicación coa clientela PE.3 - Cuestionario tipo test sobre o comportamento da clientela PE.4 - Recoñecemento das motivacións, demanda, servizo da clientela PE.5 - Recoñecemento da etapas do proceso comunicativo. PE.6 - Recoñecemento dos estándares de calidade e prestación de servizos PE.7 - tipo test TO.1 - Seguemento diario TO.2 - Cuestionario tipo test 	14,0
TOTAL						14,0

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEIXAS E RECLAMACIÓNS	21

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.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Descríbense as funcións do departamento de atención ao cliente nas empresas. 1.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte do cliente. 1.3 Identificáronse os elementos da queixa/reclamación. 1.4 Recoñecéronse as fases que compoñen o plan interno de resolución de queixas/reclamacións. 1.5 Identificouse e localizouse a información que hai que subministrar ao cliente. 1.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións. 1.7 Cumpriuse, se é o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación. 1.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor. 1.9 Identificouse a normativa en materia de consumo. e os tipos de demanda ou reclamación.	1	Consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo	21,0
TOTAL			21

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA6.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.	● PE.1 - Recoñecemento das funcións do departamento de atención á clientela.	S	10
CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.	● PE.2 - Recoñecemento da comunicación recibida por parte da clientela.	S	10
CA6.3 Identificáronse os elementos da queixa ou da reclamación.	● PE.3 - Recoñecéronse os elementos das reclamación	S	10
CA6.4 Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.	● PE.4 - Exercicios sobre as fases das queixas.	S	11
CA6.5 Identificouse e localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.	● PE.5 - Cuestionario tipo test	S	10
CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.	● PE.6 - Recoñecemento propio dos documentos: de xestión, consultas, e reclamacións	S	10
CA6.7 Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.	● LC.1 - Exercicios de resposta utilizando direrentes canles de comunicación	S	6

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.	• PE.7 - Recoñecemento correcto da importancia da protección do consumidor	S	11
CA6.9 Identificouse a normativa en materia de consumo.	• PE.8 - Recoñeceuse a normativa de consumo	S	11
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.	• PE.9 - diferenciáronse os tipos de reclamacións	S	11
TOTAL			100

4.6.e) Contidos

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

4.6.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	



Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo - Atención ao cliente nas empresas	<ul style="list-style-type: none"> Explicar a Unidade didáctica, Motivar, Propón actividades para unha maior comprensión do tema, aclara dúbidas, responde ás cuestións presentadas polos alumnos. 	<ul style="list-style-type: none"> Atende ás explicacións, Realizan traballos individuais, Redacta un esquema sobre a Unidade Didáctica, Fan exercicios que lles permitan afianzar os coñecementos. Redactan reclamacións sinxelas. archivan tódolos traballos no seu cartafol. Identifican as partes principais dunha reclamación recibida pola empresa e como xestionala. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios de casos prácticos, Reafirmar os coñecementos. 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarra, Libro de texto McGrawHill, Pantalla eproxector multimedia, internet, ordenador para cada alumno/a. Programas informáticos a nivel usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Exercicios de resposta utilizando diferentes canles de comunicación PE.1 - Recoñecemento das funcións do departamento de atención á clientela. PE.2 - Recoñecemento da comunicación recibida por parte da clientela. PE.3 - Recoñeceronse os elementos das reclamación PE.4 - Exercicios sobre as fases das queixas. PE.5 - Cuestionario tipo test PE.6 - Recoñecemento propio dos documentos: de xestión, consultas, e reclamacións PE.7 - Recoñecemento correcto da importancia da protección do consumidor PE.8 - Recoñeceuse a normativa de consumo PE.9 - diferenciáronse os tipos de reclamacións 	21,0
TOTAL						21,0

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	POTENCIANDO A IMAXEN DA EMPRESA E A CALIDADE	14

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
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	NO

4.7.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificouse o concepto de mercadotecnia. 1.2 Recoñecéronse as funcións principais da mercadotecnia. 1.3 Valorouse a importancia do departamento de mercadotecnia. 1.4 Diferenciáronse os elementos e ferramentas básicas que compoñen a mercadotecnia. 1.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa. 1.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e atención ao cliente para a imaxe da empresa. 1.7 Identificouse a fidelización do cliente como un obxectivo prioritario da mercadotecnia. 1.8 Identificáronse os factores que inflúen na prestación do servizo ao cliente.	1	Potencia a imaxe da empresa, para que aplica elementos e ferramentas de márketing.	14,0
TOTAL			14

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA7.1 Identificouse o concepto de márketing.	• PE.1 - Recoñecemento do concepto de márketing	S	10
CA7.2 Recoñecéronse as funcións principais do márketing.	• PE.2 - Recoñecemento das funcións do márketing	S	10
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.	• TO.1 - Observouse a importancia do departamento do márketing.	S	10
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.	• PE.3 - Cuestionario tipo test sobre as ferramentas e os elementos do márketing.	S	10
CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.	• TO.2 - observouse a importancia na imaxe da empresa para conseguir os obxectivos	S	5
CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.	• TO.3 - Exercicios sobre a importancia das relacións públicas e atención á clientela	S	5
CA7.7 Identificouse a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.	• PE.4 - Recoñecemento correcto da fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.	S	10

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA8.6 Aplícase o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.	• LC.1 - Observacións do tratamento adecuado na xestión das anomalías	S	7
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.	• PE.5 - tipo test	S	8
CA8.8 Defínense as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.	• PE.6 - tipo test	S	7
CA8.9 Identifícanse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.	• PE.7 - Recoñecemento correcto no seguimento e servizo posvenda	S	8
CA8.10 Descríbense os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.	• PE.8 - Exercicios sobre os métodos máis utilizados	S	10
TOTAL			100

4.7.e) Contidos

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

4.7.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	



Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Potencia a imaxe da empresa, para que aplica elementos e ferramentas de marketing. - Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Explica a Unidade Didáctica, Motiva, Propón actividades para una maior comprensión do tema, Aclara dúbidas, Responde ás cuestións presentadas polos alumnos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atende ás explicacións, Realizan traballos individuais, redacta un esquema sobre a Unidade Didáctica, Fan exercicios que lles permite afianzar os coñecementos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Casos prácticos, Reafirmar os coñecementos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra, Libro de texto McGrawHill, Pantalla eproxector multimedia, internet, ordenador para cada alumno/a. Programas informáticos a nivel usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.1 - Observacións do tratamento adecuado na xestión das anomalías • PE.1 - Recoñecemento do concepto de marketing • PE.2 - Recoñecemento das funcións do marketing • PE.3 - Cuestionario tipo test sobre as ferramentas e os elementos do marketing. • PE.4 - Recoñecemento correcto da fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do marketing. • PE.5 - tipo test • PE.6 - tipo test • PE.7 - Recoñecemento correcto no seguimento e servido posvenda • PE.8 - Exercicios sobre os métodos máis utilizados • TO.1 - Observouse a importancia do departamento do marketing. • TO.2 - observouse a importancia na imaxe da empresa para conseguir os obxectivos • TO.3 - Exercicios sobre a importancia das relacións públicas e atención á clientela 	14,0
TOTAL						14,0

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

A avaliación da aprendizaxe dos alumnos será continua, precisando da asistencia regular ás clases e actividades programadas e presentación en prazo das actividades e traballos prácticos propostos.

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, tendo que ser 5 ou superior para superala.

Instrumento de avaliación	1ª aval	2ª aval	final	
Proba escrita	60%	60%	100%	
Lista de cotexo (test)		10%	10%	-----
Taboa observación	5%	5%		-----
Traballos-exposicións	25%	25%		-----

Na primeira avaliación entran os contidos das seguintes unidades didácticas:

- UD 1 EMPRESA E COMUNICACIÓN
- UD 2 COMUNICACION ORAL: PRESENCIAL E TELEFÓNICA.
- UD 3 COMUNICACIÓNS ESCRITAS

Na segunda avaliación entran os contidos restantes:

- UD 4 CORRESPONDENCIA, PAQUETERÍA E ARQUIVO- UD 5 DETENCCIÓN DAS NECESIDADES DO CLIENTE E A SÚA SATISFACCIÓN
- UD 6 ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEIXAS E RECLAMACIÓNS
- UD 7 POTENCIANDO A IMAXEN DA EMPRESA E A CALIDADE

O libro de texto recomendado que se vai a seguir na clase é: Comunicación empresarial e atención ó cliente. Mc Graw Hill ed:2021.

Tendo o seguinte reparto:

- UD1= tema1
- UD2= tema2, tema 3
- UD3= tema4
- UD4= tema5, tema 6
- UD5= tema7
- UD6= tema8
- UD7= tema9

Nas dúas avaliacións realizarase probas obxectivas escritas, probas orais individuais, listas de cotexo e taboas de observación para avaliar a parte oral, os envíos, actividades e o traballo de aula e individual. Empregarase a aula virtual e o drive.

As probas obxectivas escritas terán a finalidade de coñecer e avaliar o grao de comprensión dos contidos que van adquirindo os alumnos así coma as distintas habilidades adquiridas na elaboración de escritos, serán valorados de 1 a 10 puntos, sendo necesario un 5 para obter a

cualificación positiva da proba.

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 penalizaráanse, coa metade do valor, por exemplo ben 0,4, mal -0,2.

As probas orais servirán para avaliar o grao de aplicación práctica acadado polo alumno e para verificar as distintas habilidades adquiridas no módulo respecto da comunicación presencial sendo valoradas mediante listas de cotexo e táboas de observación. Os alumnos terán que grabarse co seu móbil para facer autoavaliación das súas exposicións orais. No caso de que non teñan dispositivo movil grabarase cun dispositivo proposto pola profesora compartido o mesmo, co alumno, vía drive. E OBRIGATORIO FACER TODAS LAS PRUEBAS ORALES PARA SUPERAR LA AVALIACIÓN.

As tarefas e actividades deberán elaborarse no xeito indicado no enunciado e entregarse por escrito ou outros medios (grabación, mail, aula virtual, drive...), 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.

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

É preciso ter aprobadas con 5 sobre 10 as dúas avaliacións para poder superar o módulo; aqueles alumnos/as que teñan unha avaliación con nota inferior a 5 farán dita avaliación en marzo, antes da fct, no caso de non superar a proba poderán volver a recuperar en xuño, como se especifica no apartado 6.

Para aprobar o alumnado ten que obter unha cualificación igual ou superior a 5 en cada avaliación. Non se fará media entre avaliacións, por tratarse de materia diferente e sin continuidade específica como nos idiomas ou outros módulos.

É preciso ter en conta cun 10% das faltas de asistencia supón a perda de dereito a avaliación continua, polo que neste caso o alumnado será avaliado e cualificado nunha proba escrita extraordinaria realizada a finais de curso. Non aplicándose ningún dos outros instrumentos de avaliación especificados; exclusivamente unha proba escrita e oral cun valor do 100%, tendo que obter un 5 sobre 10 para superarlo módulo.

Dita proba especificase no apartado 6.b desta programación.

Consideracións globais:

Tendo en conta que o uso de ordenadores conectados a internet é imprescindible para a impartición do módulo é para a realización dos traballos e actividades. Cando o profesor detecte copia ou plaxio nos traballos ou tarefas presentados polos alumnos/as, invalidará a porcentaxe da nota asignada a ditos traballos ou tarefas; o 100% da mesma virá de probas obxectivas especialmente preparadas para o caso e baseadas nos mínimos esixibles para todos os implicados/as.

Os traballos e tarefas serán propostos pola profesora indicando contidos, forma de envío, entrega, medio, data límite de entrega e instrumento de cualificación. O incumprimento da data de entrega e formato solicitado invalidará a porcentaxe da nota asignada a traballos e tarefas o 100%, a mesma virá de probas escritas obxectivas especialmente preparadas para o caso e baseadas nos mínimos esixibles.

Existirán postas en escea na aula de situacións de comunicación na empresa.

A negativa por parte dun alumno/a a participar en público nas simulacións de situacións de comunicación invalida a parte da nota asignada a este

tipo de prácticas. NESTE CASO, aínda tendo os exames con nota de 5 o superior, A AVALIACIÓN APARECERÁ COMO SUSPENSA NO XADE, por estar pendente de facer a parte oral.

A nota final do módulo será a media aritmética da nota dos 2 trimestres, sendo necesario ter aprobadas cada unha das avaliacións para o cálculo da media.

Considérase aprobada unha proba teórica se esta ten unha puntuación igual ou superior a 5 puntos sobre 10.

É importante a actitude, o respecto, o esforzo, a constancia, a participación, a flexibilidade, a empatía e a asertividade; cualidades que buscan as empresas nos seus futuros traballadores/as. Así como a puntualidade.

Estes criterios teranse en conta para o redondeo final da nota das avaliacións, podendo ser hacia arriba ou hacia abaixo; Excepto na nota por debaixo de 5, neste caso o redondeo sempre será por defecto ou hacia abaixo, pois hai diferentes instrumentos de avaliación para poder acadar a nota final de 5 sobre 10.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

A distribución por avaliacións destas Unidades é:

1ª AVALIACIÓN: UD 1, 2, 3.

2ª AVALIACIÓN: UD 4,5, 6, 7 .

Realizarase un examen parcial, posible en 2 partes (proba escrita e proba oral, lista de cotexo, onde se indica) para avaliar os distintos contidos de cada trimestre).

O alumnado dispoñerá dunha proba de recuperación para os contidos trimestrais totais non superados en marzo. Non se gardan partes ou exames aprobados.

Os contidos do trimestre non superados no mes de marzo -, poderán optar en xuño para recuperalos.

Nos meses de abril e maio faranse actividades de recuperación sobre as partes non superadas de forma personalizada.

Considérase aprobada unha proba teórica ou práctica se esta ten unha puntuación igual ou superior a 5 puntos sobre 10.

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

Perda do dereito á avaliación continua.

1.- 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

Considérase aprobada unha proba teórica ou práctica se está ten unha puntuación igual ou superior a 5 puntos sobre 10. Non se Terán en conta os outros instrumentos de avaliación empregados cos alumnos/as que asistiron regularmente.

O alumnado que perdesse o dereito á avaliación continua terá dereito a unha única proba final ordinaria ou extraordinaria. DITA PROBA TERÁ UNHA PARTE TEÓRICA CON PREGUNTAS E SUPOSTOS PRACTICOS E UNA PARTE ORAL DE EXPOSICIÓN DA MATERIA DAS UNIDADES DIDACTICAS: 1, 5, o 7

A cualificación obtida na proba final extraordinaria para o alumnado que perdesse o dereito á avaliación continua, dependendo do momento de realización desta proba, poderá consignarse na sesión de avaliación parcial previa a FCT, no mes de marzo- abril o na avaliación final no mes do xuño. O alumno/a elixirá unha das dúas datas posibles"

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

Mensualmente realizarase unha valoración da evolución da programación.

Ó final de cada trimestre realizase una valoración da profesora sobre o seguimento da programación.

Ó final de cada trimestre realizarase unha enquisa entre o alumnado para valorar a práctica docente.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

É evidente que as necesidades educativas e o ritmo de aprendizaxe de cada alumno/a é distinto, o que fai que o proceso de ensino-aprendizaxe teña que matizarse en función das súas características. É este o primeiro punto ao que debe poñerse atención antes de comenzar a desenvolver os contidos.

Levarase a cabo unha proba de avaliación inicial 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.

Antes de comenzar cada Unidade de Traballo, avaliaranse os coñecementos previos dos alumnos sobre o tema ou temas que se van impartir. Esta avaliación inicial farase mediante un ou varios dos seguintes procedementos:

- Rutinas de pensamento
- Test de ideas previas.
- Debate en clase.
- Aportación das vivencias do alumnado
- Dinámicas de relación

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

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

- . 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 a través de esquemas e test de coñecementos..

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

A educación en valores cívicos e profesionais esta presente en todas as unidades didácticas que forman o módulo coa finalidade de formar cidadáns e profesionais comprometidos cos valores dunha sociedade democrática.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Charlas relacionadas co módulo impartidas por especialistas ou traballadores para dar unha visión real da importancia da comunicación oral e escrita, así como da atención á clientela na empresa. Estas charlas levaranse a cabo na aula no horario do módulo de comunicación. Tense prevista unha charla relacionada con Correos, impartida polo xefe do UR3 de Vigo.

Tendo en conta que o segundo ano é moi curto pola realización das prácticas no centro de traballo, as charlas levaranse a cabo nos meses de febreiro ou principios e marzo, en función da dispoñibilidade do poñente.

O viveiro de empresas do centro tamén acercará vivencias de diferentes profesionais, na medida do posible.

10.Outros apartados

10.1) Comunicación empresarial

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

Dada situación actual có covid-19 describirase neste apartado os escenarios de ensinanza semipresencial e ensinanza en confinamento:

Escenario semipresencial:

Neste caso repartírase 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 entreagarían 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 exames 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 empregados 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 desda 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