



1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026731	Campo de San Alberto	Noia	2017/2018

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CSADG01	Administración e finanzas	Ciclos formativos de grao superior	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0651	Comunicación e atención á clientela	2017/2018	6	160	192
MPMP06_51	Comunicación e arquivo	2017/2018	6	105	126
MPMP06_51	Atención á clientela	2017/2018	6	55	66

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	XESÚS PENA ESPÍÑA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo



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

O ciclo superior de Administración e Finanzas ven regulado polo RD 1631/2010 que desenvolve o currículo do ciclo que adapta a nova titulación ao campo profesional e de traballo da realidade socioeconómica galega e ás necesidades de cualificación do sector produtivo en canto a especialización e polivalencia e posibilita unha inserción laboral inmediata e unha proxección futura.

A formación de técnico de xestión administrativa a tenor do Decreto permitirá desempeñar as seguintes ocupacións e postos de traballo: administrativo, axudante de oficina, administrativo comercial, empregado de atención á clientela e de tesourería encargado de cobramentos e pagamentos.

Este deseño curricular forma parte da Familia Profesional de Administración e Xestión, todos os contidos e actividades en ensinanza-aprendizaxe especificados en dito deseño curricular van encamiñados a que os alumnos, obteñan a cualificación profesional que lles permita inserirse laboralmente e desenvolver a súa carreira profesional no sector administrativo realizando actividades no ámbito laboral, contable, comercial, financeiro e fiscal así como de atención á clientela ou ás persoas usuarias, en empresas tanto públicas como privadas.

O entorno produtivo de Noia está baseado en PEMES e no sector servizos fundamentalmente, empresas nas que se realizan todo tipo de funcións, polo que demandan profesionais de administrativo cunha formación ampla que contemple todos os ámbitos funcionais da empresa. Neste senso, esta programación adecúase a estas necesidades do entorno produtivo e permite formar un administrativo con amplios coñecementos e habilidades interpersoais para relacionarse cos clientes.



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	Comunicacións internas e externas	Traballarse sobre as comunicacións internas e externas da empresa	35	10
2	As comunicacións orais na empresa	Traballarse sobre as comunicacións orais na empresa	35	20
3	Elaboración de escritos profesionais	Elaboranse escritos de relacións entre empresas e coa administración pública	40	15
4	Correspondencia e arquivo	Traballarse sobre a xestión da correspondencia e o arquivo na empresa	16	15
5	A atención á clientela	identificarse aos distintos tipos de clientes. Traballanse as relacións cos clientes e aplicanse as técnicas de comunicación adecuadas a cada caso	23	15
6	Xestión de reclamacións e dereitos do consumidor	Traballarse a xestión de reclamacións e o tratamento dos dereitos dos consumidores	23	10
7	Xestión da calidade no servizo posvenda. Técnicas e ferramentas	Traballarse a xestión de calidade no servizo posvenda	20	15



4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Comunicacións internas e externas	35

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
CA1.2 Relaciónanse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.
CA1.3 Identifícase a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
CA1.4 Relaciónanse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
CA1.5 Defínense as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.
CA1.6 Diferenciáanse os procesos de comunicación da organización formais e informais.
CA1.7 Valorouse a influencia da comunicación informal e as cadeas de rumores nas organizacións, e a súa repercusión nas actuacións do servizo de información prestado.
CA1.8 Relaciónouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.
CA1.9 Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.
CA1.10 Identifícanse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.

4.1.e) Contidos

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



Contidos

Tratamento da información. Fluxos interdepartamentais.

Elementos e barreiras da comunicación.

Comunicación e información, e comportamento

Relacións humanas e laborais na empresa.



4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	As comunicacións orais na empresa	35

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Identifícanse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.4 Identifícanse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.
CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa
CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.
CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.
CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

4.2.e) Contidos

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



Contidos

Tratamento de diversas categorías de chamadas.

Central telefónica.

Principios básicos nas comunicacións orais.

OLista telefónica: uso.

Videoconferencia.

Técnicas de comunicación oral.

Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.

Formas de comunicación oral.

Barreiras da comunicación verbal e non verbal.

Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.

Utilización de técnicas de imaxe persoal.

Comunicacións na recepción de visitas.



4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Elaboración de escritos profesionais	40

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Identifícanse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.
CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.
CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.
CA3.5 Redactouse o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.
CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.
CA3.8 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.
CA3.9 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.
CA3.10 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.

4.3.e) Contidos

Contidos
Comunicación escrita na empresa.
0Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos.
Estilos de redacción.
Siglas e abreviaturas.
Ferramentas para a corrección de textos.
Estructuras e estilos de redacción na documentación profesional.
Documentos de uso na empresa e na Administración.
Redacción de documentos profesionais utilizando tratamentos de textos.
Comunicación nas redes (intranet, internet, blogs, redes sociais, chats, mensaxaría instantánea, etc.). Netiqueta.



Contidos

Técnicas de comunicación escrita.



4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Correspondencia e arquivo	16

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Identifícanse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dos medios telemáticos.
CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.
CA4.3 Selecionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.
CA4.4 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
CA4.5 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.
CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.
CA4.9 Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
CA4.10 Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.
CA4.11 Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.
CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

4.4.e) Contidos

Contidos
Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Proceso de arquivo.
Custodia e protección do arquivo.
Bases de datos para o tratamento da información.
Correo electrónico
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.



Contidos

Clasificación e ordenación de documentos.

Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.

Arquivo de documentos.

Sistemas de arquivo.

Clasificación da información.

Centralización ou descentralización do arquivo.



4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	A atención á clientela	23

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.
CA1.2 Identifícanse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.
CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.
CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.
CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA1.6 Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha cliente en función da canle de comunicación utilizada.
CA1.7 Analizáronse e soluciónáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.

4.5.e) Contidos

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



4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Xestión de reclamacións e dereitos do consumidor	23

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

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

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
CA2.2 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.
CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA2.4 Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.
CA2.6 Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.
CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
CA2.8 Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.
CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.

4.6.e) Contidos

Contidos
Consumidores ou consumidoras.
Protección de consumidores ou consumidora, ou persoas usuarias.
Papel dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
Dereitos e deberes dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
Defensa dos consumidores ou consumidoras.
Institucións e organismos de protección dos consumidores ou consumidoras.
Reclamacións e denuncias.
Mediación e arbitraje: concepto e características.
Situacións en que se orixina unha mediación ou arbitraje.



4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Xestión da calidade no servizo posvenda. Técnicas e ferramentas	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA3.2 Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.
CA3.3 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA3.4 Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.
CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.
CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.
CA3.7 Descríbíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA3.8 Descríbíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.
CA3.10 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

4.7.e) Contidos

Contidos
Valor dun produto ou servizo para a clientela.
Actividades posteriores á venda.
Proceso posvenda e a súa relación con outros procesos.
Tipos de servizo posvenda.
Xestión da calidade no proceso do servizo posvenda.
Fases para a xestión da calidade no servizo posvenda.
Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade.



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

Os mínimos esixibles en este módulo serán:

Comprende-la función do Marketing.

Identificar as distintas orientacións do marketing ao longo da historia económica.

Analizar as distintas formas de organizar o departamento de marketing.

Coñecer distintas clasificacións do marketing.

Diferenzar as características do marketing de servizos.

Distinguir os conceptos de consumidor e usuario.

Identifica-los diferentes grupos de referencia dos consumidores.

Poñer exemplos de líder de opinión e prescriptor.

Coñecer pirámide de Maslow e poñer exemplos.

Analiza-lo proceso de decisión de compra.

Enumerar as distintas fontes de información.

Diferenzar datos primarios e secundarios.

Coñecer a lexislación que protexe aos consumidores e usuarios.

Identifica-los organismos de protección ao consumidor.

Explicar a tramitación de litixios de consumo.

Identificar os tipos de mercado.

Coñecer os conceptos de segmentación e posicionamento.

Distingui-los criterios de segmentación.

Identificar os tipos de investigación de mercado.

Analiza-lo contido dos cuestionarios: tipos de preguntas.

Identificar as técnicas cualitativas e cuantitativas.

Diferenzar o mostreo probabilístico e non probabilístico.

Ser capaz de codificar e tabular a información.

Identificar as etapas do plan de marketing, analizando cada unha das variables, os obxectivos que se poden establecer e os sistemas de control de obxectivos.

Utilizar o análise DAFO.

Interpretar a matriz do BCG

Identifica-las estratexias que se poden levar a cabo cos catro elementos do Marketing-Mix.

Valorar os motivos da insatisfacción poscompra

Analizar os servizos de asistencia técnica e garantía posventa

Identificar os métodos para fidelizar aos clientes

Coñecer os beneficios que obtén a empresa cando traballa con un sistema de calidade no servizo ao cliente

Coñecer a estrutura da carta comercial.

Identificar os elementos que se inclúen en cada parte da carta comercial.

Presentar os escritos con orden e corrección.

Seguir as normas ortográficas e de puntuación.

Identificar os diferentes estilos das cartas comerciais.

Redactar distintos modelos de cartas comerciais.

Presentar reclamacións e queixas.

Identificar elementos e etapas dun proceso de comunicación.

Coñecer e corrixir as barreiras que poden xurdir na comunicación.

Diferenzar entre comunicarse e transmitir información.



Diferenzar os canles de comunicación formais e informais.

Valorar a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización.

Diferenzar os conceptos de kinesia, paralingüística e proxémica.

Coñecer a comunicación non verbal.

Levar a cabo a comunicación oral con claridade, precisión, cortesía, respecto e sensibilidade.

Utilizar o teléfono como ferramenta para fins comerciais e de marketing.

Empregar aplicacións informáticas de procesamento de textos, así como as ferramentas de corrección para elaborar as comunicacións escritas.

Os criterios de cualificación que se seguirán son:

A ponderación dos exames na nota de avaliación será como mínimo do 60%.

A ponderación dos traballos, cuestións, actividades e tests que se realicen durante a avaliación, xunto coa actitude será como máximo do 40% .

Ó ser numéricas as notas, o redondeo realizarase en función da actitude en clase, asistencia, colaboración co grupo, puntualidade na entrega de traballos e actitudes positivas ou negativas de cara ao módulo.

A cualificación de cada avaliación será o resultado da suma das cualificacións obtidas polo alumno/a nos seguintes apartados, de acordo coa ponderación proposta para cada un deles:

Apartado A: Probas Escritas e orais (exames).

A súa ponderación será do 60% da nota da avaliación.

No suposto de exposición oral:

-Presentación, kinesia: 25 %

-Expresión, paralingüística: 25%

-Contidos, claridade na exposición das ideas e capacidade para reflectir o fundamental: 50%

Apartado B: Exercicios, probas orais e material de clase. A súa ponderación será do 30% da nota da avaliación.

Apartado C: Observación da actitude do alumno/a (caderno do profesor). A súa ponderación será do 10% da nota da avaliación.

A valoración de cada proba (apartado A) farase de acordo cos criterios de corrección que se establecerán ao inicio de cada unha.

A valoración do apartado B realizarase do seguinte xeito:

- Na valoración dos traballos escritos terase en conta:

- Presentación 20%

- Redacción 30%

- Contidos 50 %

- Nas exposicións orais seguiranse os criterios indicados anteriormente.

Na valoración do apartado C cada alumno/a partirá con 10 puntos por trimestre que se irán reducindo en función das faltas de puntualidade, atención, ortografía e emprego da linguaxe adecuada.

A ortografía valorarase só nas probas escritas, pero compútase neste apartado.

A diminución que se produza neste apartado no período de referencia poderá compensarse con algunha actividade extraordinaria que realice o alumno/a.

En consecuencia co reflectido nos puntos anteriores, a cualificación de cada trimestre indícarase en cifras, podendo expresarse ata un decimal, e obterase do seguinte xeito:

$CUALIFICACIÓN\ GLOBAL = Apartado\ A \times 0,6 + Apartado\ B \times 0,3 + Apartado\ C \times 0,1$

CUALIFICACIÓN DA AVALIACIÓN

As cualificacións da avaliación expresaranse en cifras, utilizando a escala numérica de 1 a 10 sen decimais redondeándose de ser o caso, de xeito que o decimal se asimilará ao enteiro superior se o seu valor é 0,5 ou superior e ao anterior nos restantes casos sen prexuízo de que a nota mínima será de 1 punto.

Efectuado o redondeo considerándose positivas as cualificacións iguais ou superiores a cinco puntos e negativas as inferiores a cinco.

A avaliación estará superada ao conseguir unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

CUALIFICACIÓN FINAL



A nota final será a media das tres avaliacións (modificada no seu caso pola da recuperación) sen ter en conta o redondeo.

Para aprobar a avaliación final o/a alumno/a deberá acadar unha cualificación media ≥ 5 de tódalas avaliacións parciais (antes de aplicar o redondeo), e sempre que ningunha delas sexa < 4 .

Se isto non é así, para superar a materia tense que facer, e aprobar, unha proba \geq de suficiencia \geq de toda a materia impartida no curso. Neste caso a cualificación final será a obtida no exame de suficiencia. Para aprobar é necesario obter unha nota maior ou igual a 5

Obtida a nota final, redondearase de ser o caso, de xeito que o decimal se asimilará ao enteiro superior se o seu valor é 0,5 ou superior e ao anterior nos restantes casos sen prexuízo de que a nota mínima será de 1 punto.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Durante o curso, as alumnas e alumnos que non acaden os mínimos esixidos, proporcionaráselles actividades de apoio con exercicios nos que teñan dificultades para repasar os contidos das unidades didácticas. Aproveitaremos as vacacións escolares para que poidan traballar nestes exercicios e a volta corrixiranse e farase unha proba de recuperación.

Se ó finalizar a duración do módulo, o alumno non acadou os obxectivos mínimos, se lle planificarán actividades de recuperación o longo do curso seguinte así como durante o tempo que os seus compañeiros están a face-la F.C.T. procedéndose logo, si se estima pertinente, a facer unha proba escrita.

Neste módulo poden ser necesarias as actividades de recuperación para os alumnos que están algunha destas situacións:

- No caso de que a nota alcance ou supere o 5 na avaliación, pero o alumno non supere a cualificación de 4 nun exame, só realizará a recuperación de dita parte, conservándose a nota do outro exame e dos traballos.

- Nos casos de non acadar a nota de 5 na avaliación, o alumno deberá desenvolver actividades de recuperación desas unidades para acadar a avaliación positiva do módulo. Estas actividades poden consistir en: novos exercicios prácticos, traballos individuais, resolución de cuestionarios, elaboración de informes, exposicións, ... Ademais o alumno deberá superar unha proba de dominio da unidade ou unidades pendentes.

- Para os alumnos que non superaron o módulo e concorren á avaliación extraordinaria proporáselles un plan de realización de actividades de recuperación que terán que ir entregando nuns prazos marcados e comentarán as posibles dificultades ou problemas. Unha vez revisados e avaliados positivamente realizarase unha proba na que o alumno demostre o dominio das unidades que forman o módulo.

Para aqueles alumnos que durante o curso requiran algún reforzo, por observarse algún problema no aprendizaxe, se lles facilitarán actividades de reforzo.

As actividades de recuperación e reforzo poderán consistir en:

- Realización de traballos, resolución de cuestionarios, exercicios prácticos, exposicións, informes, ... sobre aqueles aspectos nos que se detectaran maiores deficiencias.

- Repetición de determinadas actividades, cando se observase que na súa realización o alumno non dedicou tempo ou esforzo.

- Realización dunha proba escrita sobre os contidos da avaliación non superada.

- Repaso de conceptos mal entendidos, mal explicados ou mal desenvolvidos mediante os procedementos oportunos.

- Clases especiais de reforzo para corrixir hábitos de estudo pouco eficaces, falta de motivación cara ó estudo ou capacidades mal adquiridas.

- Cambios nas probas de avaliación, propondo probas distintas e fomentando exames orais.

Plan de actividades de recuperación

Ao alumnado que non supere algunha avaliación ou teña o módulo pendente, se lle dará as orientacións e apoios necesarios para que o superen tendo en conta para iso, os contidos mínimos esixibles e os seus criterios de avaliación asociados.

Así estableceríamos:

Alumnado que a o longo do curso non supere algunha das avaliacións realizadas

Aos alumnos que durante o curso non superen as distintas avaliacións ou requiran algún reforzo, por observarse algún problema no aprendizaxe,



se lles facilitarán actividades de recuperación e reforzo que poderán consistir en:

- Realización de traballos, resolución de cuestionarios, exercicios prácticos, . sobre aqueles aspectos nos que se detectaran maiores deficiencias.
- Comentario e análise das tarefas realizadas e resolución de dúbidas xurdidas.
- Repetición de determinadas actividades, cando se observase que na súa realización o alumno non dedicou o suficiente tempo ou esforzo.
- Realización dunha proba escrita sobre os contidos da avaliación non superada.

Proceso de avaliación da recuperación

Alumnado que a o longo do curso non supere algunha das avaliacións realizadas

O alumnado que, nalgunha avaliación, obteña unha cualificación de 1, 2, 3 ou 4 puntos, deberá realizar a correspondente proba de recuperación que se valorará de 0 a 10 puntos e representará o 90% da cualificación. O 10% restante obterase da actitude manifestada durante o período de recuperación. (Interese na execución das actividades, puntualidade e pulcritude na súa presentación ..)

De forma extraordinaria se podería establecer como sistema de recuperación a presentación de algún traballo relacionado coa materia pendente que se puntuaría de 0 a 10 (no que se valoraría a presentación 20%, redacción 30% e contidos 50%) .

A nota obtida neste traballo representará o 90% da cualificación. O restante 10% vería dado pola actitude

As probas de recuperación de cada avaliación pendente realizarase na data que se determine dentro do período lectivo da avaliación seguinte agás a da terceira avaliación que terá lugar nos derradeiros días lectivos do curso.

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

AVALIACIÓN DO ALUMNADO CON PERDA DO DEREITO Á AVALIACIÓN CONTINUA

Ao finalizar o período lectivo para este módulo, farase una proba obxectiva de toda a materia para aqueles alumnos que por falta de asistencia perderon o dereito a avaliación continua consistente na resolución de suposto/s e ou cuestión teóricas que determinarán se o alumno ou alumna ten o nivel axeitado para acadar os obxectivos e contidos desta programación e aplicaranse os criterios de avaliación establecidos para cada unidade didáctica. Cualificarase de 0 a 10 puntos, con ata dous decimais, de acordo cos criterios de corrección que se establezan ao inicio da mesma. Para superar a avaliación deberá obter una puntuación igual ou superior a 5.

A cualificación da avaliación exprésase numericamente de 1 a 10, sen decimais, redondeándose, de ser o caso, de xeito que o decimal se asimilará ao enteiro superior se o seu valor é de 0,5 ou superior e ao anterior nos demais casos.

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

Cunha periodicidade mensual revisase a programación establecida para facer os axustes oportunos tanto nos contidos como na temporalización. Farase un seguimento periódico dos temas que se van impartindo, anotando as incidencias que sexan significativas e o rematar cada bloque temático consultarase a opinión dos alumnos sobre a metodoloxía empregada, admitindo suxerencias pola súa parte que servirán para revisar a programación do seguinte curso.

Ao longo do curso farase un seguimento desta programación e mensualmente reflectiranse no libro de actas do departamento as incidencias máis importantes.

Ao finalizar o curso realizarase unha avaliación desta programación e da práctica docente en base as incidencias rexistradas ao longo do curso referidas a cada un dos apartados da mesma e faranse constar na memoria do curso.



8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Como a este ciclo accede maioritariamente alumnado que cursou estudos no propio Centro e nos do entorno e habitualmente hai contactos a través do Departamento de orientación soen coñecerse as particularidades do alumnado.

Unha primeira avaliación inicial do alumnado farase ao inicio do curso mediante un procedemento de recollida de información a través dun cuestionario e/ou entrevista individualizada ao alumnado que tratará de indagar a cerca da titulación de acceso ao ciclo, se o alumno ou alumna tivo algunha dificultade noutros niveis educativos e cales son as motivacións ou intereses individuais. Se se observara algunha circunstancia especial trataríase de investigar no Departamento de Orientación se existiu algunha actuación concreta en outros niveis educativos e pedirase asesoramento e apoio.

Ademais disto, desenvólvese unha charla grupal na aula co conxunto do alumnado, para obter unha maior información e favorecer o seu coñecemento mutuo.

Por último, efectuarase unha sesión de avaliación con tódolos profesores do ciclo coordinada polo titor, onde tamén se poderá obter información das circunstancias particulares que se detecten nos distintos módulos.

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

Como as diferenzas e a diversidade entre as persoas son un feito insalvable, e que polo tanto non haberá dous alumnos iguais en intereses motivacións ou capacidades (ritmo e estilo de aprendizaxe, coñecementos previos, etc) Levarase a cabo unha atención á diversidade e ás necesidades educativas específicas para garantir un ensino de calidade que permita o desenrolo persoal e unha sociedade máis xusta. Sobre todo aos alumnos con necesidades especiais, incorporación tardía e de altas capacidades.

As medidas ordinarias e xerais que se poden adoptar serán as seguintes:

Traballo en equipo do profesorado do grupo, establecendo o comezo do curso cauces de comunicación e coordinación en especial co titor para facer un seguimento específico de cada alumno.

Fixación duns contidos mínimos imprescindibles comúns para todos os alumnos que deben acadarse obrigatoriamente.

Adaptacións metodolóxicas, fomentando un clima motivador e participativo segundo os ritmos de aprendizaxe, ralentizando ou acelerando segundo o momento, empregando diversas estratexias (expositivas, dedutivas, indutivas, etc.)

Adaptando os agrupamentos formando grupos con alumnos guía que axudan a outros compañeiros, agrupamentos heteroxéneos ou mixtos no caso de alumnos estranxeiros ou con outra peculiaridade.

Adaptación das actividades con distintos grados de dificultade, de reforzo para os alumnos que precisen fortalecer contidos nos que teñan dificultades para acadar os contidos mínimos e de ampliación para que os alumnos con especial interese ou capacidades profundicen e progresen nos contidos, con autonomía na súa realización, abertas e voluntarias.

Adaptación na temporalización, flexibilizando a prevista para os Bloques de contidos ou para determinadas unidades.

Adaptación dos recursos, con materiais específicos, diversos e variados para tratar os mesmos contidos dende diferentes ópticas, adaptándose aos alumnos.

Para o alumnado que teña módulos pendentes, en base as carencias reflectidas no informe individualizado, planificaránselle actividades de recuperación consistentes en: traballos e exercicios.

Ao comezo do período de recuperación realizarase una reunión con este alumnado para fixar o calendario de seguimento do proceso de recuperación.

Favorecerase que o alumno ou alumna asista as clases no correspondente grupo de primeiro se a dispoñibilidade horaria do profesorado impide a atención en horario específico para aos mesmos.

O procedemento de avaliación basearase en:

- O resultado de probas obxectivas consistentes en cuestión e/ou supostos prácticos relacionados co contidos do módulo que se cualificarán de 0 a



10 e que se realizarán segundo o calendario establecido para as mesmas.

- As actividades realizadas polo alumno ou alumna ao longo do período de recuperación de acordo co plan establecido ao comezo de curso e poderán alcanzar ata un 50% da cualificación

A programación trata de ser o suficientemente flexible e aberta para que, se podan facer cambios que dan resposta ás diferenzas individuais nos estilos de aprendizaxe, motivacións e interese do alumnado, facilitando desta forma a evolución individualizada de cada alumno/a.

Dependendo dos contidos que se desenvolvan, realizaranse diferentes actividades individuais e en grupo, proporanse debates, para que os alumnos/as reflexionen sobre a necesidade e a utilidade de estar informados ata que adquiran as destrezas necesarias para o manexo das distintas fontes de información.

A atención específica a este alumnado ten por finalidade que estes alumnos poidan alcanzar o máximo desenvolvemento posible das súas capacidades persoais e, en todo caso, os obxectivos mínimos establecidos.

Na avaliación inicial procurarase detecta-los problemas de aprendizaxe concretos que presentan os alumnos, é dicir, determinar qué é o que non consegue realizar dentro do traballo escolar e, en función diso, determina-lo obxectivo a cubrir por el. Como instrumento pódense utilizar probas escritas mediante cuestionarios sinxelos, entrevistas,...

Durante a proposta curricular teranse en conta as seguintes medidas de atención á diversidade:

-Con relación ós recursos e materiais:

Dentro dos materiais e dos recursos dispoñibles, seleccionaranse os máis axeitados segundo o alumno e a materia. Proporáselles ós alumnos que aporten á clase recortes de prensa ou revistas ou que comenten noticias que lles preocupan a cada un deles, para motivalos e acerca-la materia a súa vida cotiá.

-Con relación ós contidos e aspectos metodolóxicos:

Os contidos que podan presentar dificultades ó alumnado, complementáanse con datos aclaratorios, ilustracións, esquemas, gráficos, etc. Ademais, eses contidos preséntanse de forma variada e interrelacionados para facilita-la súa xeneralización e aplicación a novas situacións.

As actividades de aprendizaxe son variadas, que permitan distintas modalidades ou vías de acceso ós contidos e que presenten distintos graos de dificultade. Para elo as actividades desenvolveranse en catro niveis: de consolidación, de reforzo, de ampliación e de repaso. As actividades de consolidación pretenden que o alumnado asimile os conceptos básicos. As de reforzo están indicadas para os alumnos que non puideron assimilar estes contidos mínimos. As actividades de ampliación serven para que o alumnado afonde nalgún contido en especial e as de repaso serven para relacionar contidos novos cos xa adquiridos e ter unha visión global da materia.

Ademais, utilizaranse estratexias de ensino diversas, tanto estratexias de exposición como estratexias de indagación, potenciaranse actividades que estimulen mellor a aceptación e integración, facilitarase a comprensión mediante a utilización de materiais e recursos didácticos como vídeos, pizarra, transparencias ou páxinas web, adaptándose ás características psicolóxicas e sensoriais do alumnado, propoñendo ao alumno as realidades concretas unidas o seu entorno e propiciando o traballo en grupo e favorecendo a súa participación nos debates previstos.

O procedemento de avaliación basearase en:

- O resultado de probas obxectivas consistentes en cuestión e/ou supostos prácticos relacionados cos contidos do módulo que se cualificarán de 0 a 10 e que se realizarán segundo o calendario establecido para as mesmas.

- As actividades realizadas polo alumno ou alumna ao longo do período de recuperación de acordo co plan establecido ao comezo de curso e poderán alcanzar ata un 50% da cualificación

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Educación ambiental

Obxectivos

1. Tomar conciencia da importancia de respectar as normas urbanísticas e medioambientais e os seus respectivos efectos, na procura da



localización e desenvolvemento da empresa.

2. Reflexionar sobre o impacto medioambiental causado polo desenvolvemento tecnolóxico e preferir solucións que o atenúen.
3. Desenvolver actitudes críticas ante as intervencións empresariais no ámbito medioambiental.
4. Adoptar actitudes persoais responsábeis na defensa medioambiental, así como na corresponsabilidade empresarial.

Inserción e aplicación

1. Na localización e implantación da empresa.
2. Na formalización da documentación administrativa, fiscal e mercantil.
3. Nas condicións que poñen as administracións para adxudicar contratos administrativos.

Enfoque metodolóxico

1. Debates sobre a necesidade de establecer e respectar as normas urbanísticas e medioambientais para a instalación e implantación da empresa.
2. Análise crítico das normas medioambientais na documentación e licencias de apertura de establecementos e de obras.

Proposta de avaliación

1. Observación e valoración das ideas expresadas nos debates sobre a necesidade de establecer e respectar as normas urbanísticas e medioambientais para a instalación e implantación da empresa.
2. Valorar como se desenvolve a análise crítico das normas urbanísticas e medioambientais.
3. Captar o sentido das mensaxes mediante a comprensión das ideas expresadas e das relacións que se establecen entre elas.

Educación moral e cívica

Obxectivos

1. Desenvolver criterios de actuación que favorezan trocos responsábeis e comportamentos de respecto, honestidade e xustiza nas adxudicacións dos contratos públicos.
2. Identificar e valorar actuacións de empresas que favorezan principios éticos de solidariedade e xustiza.
3. Concienciarse da importancia da propia liberdade e corresponsabilidade e comprometerse a través de accións xustas e solidarias.

Inserción e aplicación

1. No establecemento das condicións do contrato.
2. Aprender vocabulario referido a delitos imputables a cargos públicos (malversación de fondos, etc.)
3. En todos os comportamentos relacionados coas Administracións.

Enfoque metodolóxico

1. Mediante a técnica do role-playing simular no aula situacións nas que os alumnos teñan que solicitar información nalgún organismo público con responsabilidade e respecto.
2. Resolver dilemas morais que pechen conflitos éticos de solidariedade e xustiza no contexto das Administracións Públicas, e posicionarse a través de criterios de argumentación claros e precisos.
3. Análise das propias pautas de actuación ante situacións de traballo en grupo nas que a colaboración determina o éxito ou o fracaso.
4. Desenvolver exercicios de cooperación nos que sexa necesario un compromiso para levar adiante un proxecto.

Proposta de avaliación

1. Valorar o comportamento do alumno/a na resolución dos dilemas morais propostos, en situacións de aula e no desenvolvemento de exercicios persoais e/ou de grupo.

Educación para a igualdade entre sexos

Obxectivos

1. Desenvolver actitudes críticas e suxerir trocos fronte a aquelas manifestacións sexistas que podan xerarse na aula.
2. Participar e colaborar cos compañeiros, sen manter ningún tipo de discriminación por razón de sexo, ideoloxía, condición social ou calquera outra causa.
3. Adoptar actitudes non sexistas tanto nos comportamentos como nos comentarios que se fagan na aula, fomentando a igualdade de oportunidades de ambos sexos.
4. Identificar e desenvolver un espírito crítico fronte a aquelas actitudes empresariais que na cultura da empresa denoten formas de discriminación.

Inserción e aplicación



1. En todos os ámbitos da relación coas Administracións Públicas e no ámbito da empresas.

Enfoque metodolóxico

1. Resolver situacións que supoñan un conflito ou dilema moral, nas que se teña que reflexionar, aceptar, valorar, argumentar e actuar mantendo unha actitude de respecto e tolerancia ante a diversidade social.
2. Estar atento ás noticias dos medios de comunicación que poñan de manifesto algunha discriminación social, e posterior reflexión e comentario en grupo.
3. Proferir exercicios de autoestima nos que o suxeito recibe mensaxes positivas respecto á súa persoa.

Proposta de avaliación

1. Observar e valorar o comportamento do alumno/a en situacións de aula.
2. Estudio de dilemas morais e debates nos que se avaliará a consecución dos obxectivos propostos.
3. Valoración das ideas expresadas no desenvolvemento dos exercicios persoais ou de grupo.

En xeral, toda actuación na aula e no Centro deberá estar presidida polos seguintes valores:

- 1.- O fortalecemento do respecto de los dereitos humanos y das liberdades fundamentais e os valores que preparan ao alumnado para asumir unha vida responsable nunha sociedade libre e democrática.
- 2.- O coñecemento e o respecto aos valores recollidos na Constitución Española e no Estatuto de Autonomía para Galicia
- 3.- Tratar de favorecer la igualdad real y efectiva entre homes y mulleres, contribuíndo á superación das desigualdades por razón de xénero, cando as houberse, e saber apreciar a aportación das mulleres ao desenvolvemento da nosa sociedade e ao coñecemento acumulado pola humanidade.
- 4.- Á presenza de contidos e actividades que promovan a práctica real e efectiva da igualdade, a adquisición de hábitos de vida saudable e deportiva e a capacitación para decidir entre as opcións que favorezan un adecuado benestar físico, mental e social para un e para os demais.
- 5.- Aspectos de educación viaria, de educación para o consumo, de saúde laboral, de respecto á interculturalidade, á diversidade, ao medio ambiente e para a utilización responsable do tempo libre e do ocio.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Xunto cos alumnos do Ciclo Medio de Xestión Administrativa asistirán a unha actividade que consiste en facer varios talleres na Escola Galega de Comercio.

Tamén poderán participar en actividades programadas polo centro con motivo das Letras Galegas, ou asistir a charlas, conferencias ou visitas que se poidan considerar de interese para o alumnado.

10. Outros apartados

10.1) FOMENTO DAS TIC

A tecnoloxía ten adquirido un papel protagonista dentro da sociedade actual. O emprego das mesmas pasou de ser algo lúdico a ser unha obriga para acadar un maior nivel de información e unha actualización constante.

Realizaráanse moitas actividades que terán como núcleo central as TIC, os contidos expoñeranse con presentacións dende o proxector e acudirase a aula de informática cando se considere necesario.

Fomentarase o uso de programas informáticos e a busca de información a través de páxinas web a efectos de favorecer a autoaprendizaxe e a formación permanente.

10.2) PLAN LECTOR



Potenciarase a lectura de textos relacionados co módulo, empregando xornais, revistas, textos legislativos, documentos obtidos na rede ou publicacións especializadas, que serán lidas, comentadas e debatidas na clase, ou sobre as que terán que facer traballos, para que adquiran o vocabulario relacionado coa materia e a fluidez necesaria para expresarse neste ámbito dun xeito correcto.

Potenciarase a capacidade crítica, reflexionando e creando opinión sobre o lido.

O obxectivo fundamental e aumentar o caudal léxico dos alumnos.

Propoñeránselle aos alumnos lecturas de artigos de prensa relacionados cos contidos e fomentárase que participen nas actividades organizadas polo equipo da biblioteca que se poidan considerar de interese para eles.

Sen unha boa comprensión lectora é imposible resolver exercicios, entender conceptos, etc., como se apuntou máis arriba. Entender o que hai que facer semella ser un dos problemas que se presentan en clase á hora de realizar as actividades propostas. Ese entender pasa por comprender o texto-enunciado-problema escrito ou por comprender o que se está a falar: os dous aspectos da comprensión están bastante relacionados; é pouco frecuente atopar unha persoa que se manexa ben coa escrita e coa comprensión lectora que, sen embargo, non comprende o mesmo se se transmite oralmente.

Ao longo do curso insítese con frecuencia na importancia da lectura e da súa trascendencia e repercusións en tódolos ámbitos nos que queira desenvolverse a persoa. Explícase que non é un saber que se poida comunicar nunha sesión de clase, senón que é un traballo e pracer que se se mantén con regularidade da os seus froitos sen que nos deamos conta. Por suposto, o contrario tamén sucede: a falta do exercicio mental que procura a lectura alimenta unha pereza mental e unha desidia, desinterese e incapacidade que dificilmente se pode corrixir en clase co esforzo persoal ou coa axuda da profesora. Todo isto se explica en moitas ocasións, cando se presenta a oportunidade de facelo; a partir de aquí a actitude do alumno/a, a súa disposición e receptividade serán fundamentais.

En relación a actividades ou contidos propios do módulo, a contribución ao plan lector pódese entender en concreto:

Interacción profesora alumno/a na que se pide a este/a que explique o que acaba de ler coas súas palabras, se é posible, non utilizando a memoria non comprensiva.

Prantéxanse exercicios de confección de material de clase a partir de textos amplos nos que o alumno/a debe proceder a un traballo de asimilación, interiorización e posterior elaboración ou explicación.

Consulta de artigos de prensa ou textos para ilustrar algún aspecto concreto dunha explicación. O/a alumno/a debe realizar un traballo de selección das principais ideas contidas no texto e posteriormente transmitilo aos compañeiros oralmente e facer un resumo escrito da explicación para a profesora.

10.3) PROXECTO LINGÜÍSTICO

Intentarase promover o uso do galego tanto na fala como no uso de materiais didácticos.

10.4) INFORMACIÓN AO ALUMNADO

Os aspectos básicos da programación seránlle explicados aos alumnos na aula. Ademais estarán expostos no taboleiro ou na páxina web do centro os contidos mínimos e criterios de cualificación.

10.5) METODOLOXÍA DIDÁCTICA

Ao comezo do curso informaráselle ao alumnado sobre os contidos do módulo, os obxectivos e a metodoloxía que se vai empregar para conseguilos.

Farase unha avaliación inicial para explorar os coñecementos previos que teña o alumnado sobre os contidos do módulo. Igualmente, ao inicio de cada unidade didáctica usarase o mesmo procedemento respecto aos contidos da mesma a fin de subsanar lagoas de conceptos previos básicos e necesarios para a comprensión do tema.

Pretenderase que a metodoloxía a utilizar na aula permita ó alumnado fundamentalmente:

- Aplicar o aprendido: toda aprendizaxe ten senso na medida en que o que se aprenda sirva ou ben para resolver os problemas que se prantexan



a cotío na vida (no estudio, no traballo) ou se usa para transferilo a outras situacións de aprendizaxe.

- Motivado: que o alumno se entusiasme co que está aprendendo.

- Autoeducado: Se trata de que o alumno sexa capaz de aprender por si mesmo, que desenvolva capacidades de comprensión e análise, de relación e manexo de información.

Para conseguir isto, unha vez realizada a avaliación inicial e explorados os coñecementos previos do alumnado a través de cuestións ou do prantexamento dun determinado problema e, en base a eles, proporcionárase información nova necesaria e realízase o seu análise a través de actividades como :

- Explicacións do profesor.
- Procura de información.
- Traballos individuais e de grupo.
- Debates.
- Visualización de vídeos...etc.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han de versar sobre:

- Manexo de fontes de información sobre o coñecemento dos tipos de empresas e de clientes cos que se relacionan.
- Identificación da normativa de protección aos consumidores.

En cada avaliación realízase como mínimo un control de coñecementos a través dunha proba obxectiva escrita e os alumnos terán dereito á correspondente recuperación, tendo en conta que non se poderá compensar ningunha nota inferior a 4 para supera-la avaliación.

Para comproba-lo nivel de coñecementos, habilidades e actitudes acadado durante todo o período de aprendizaxe, farase un sistema de avaliación que permita valora-lo dominio dos mesmos ó inicio, durante e ó final do proceso instrutivo.

Na avaliación motívase, e utilízanse criterios conceptuais, habilidades e actitudes.

Para poder acada-los tres tipos de avaliacións anteriores é necesario recoller a maior cantidade de información posible. De acordo con esta concepción parece conveniente ter en conta os seguintes instrumentos de avaliación:

Instrumento:

Observación directa

Informa sobre:

- O interese polo traballo.
- A participación activa na clase, nas actividades a desenvolver ao longo do curso e nos debates, traballos, simulacións e resolución de casos.
- A relación cos compañeiros.
- A actitude de respecto e tolerancia cos seus compañeiros.
- A asistencia e puntualidade.
- A chegada de noticias e comentarios que estean relacionados coa materia.

Caderno de traballo (con tódalas actividades realizadas ó longo do curso (apuntes, traballos, actividades, documentos,...))

Informa sobre:

- A cantidade e calidade dos coñecementos adquiridos.
- A comprensión dos mesmos.
- A capacidade de síntese e análise.
- A comprensión e desenvolvemento das actividades.
- A utilización das fontes de información.
- A asistencia e seguimento das unidades didácticas e dos exercicios propostos

Traballos individuais e en grupos

Nos traballos avalíase a calidade, a exposición, a coordinación, o interese, a capacidade crítica e participación en debates e a iniciativa para realizar indagacións.

É importante realizar ó remate de cada unidade de traballo algún repaso de actividades representativas que nos informen do grao de comprensión da unidade.



Probas orais e escritas

- Serven para que o alumno se dea conta dos seus avances e dificultades.
- Permiten detectar qué conceptos, procedementos ou actitudes deben ser reforzados.
- A organización do propio proceso de ensinanza e aprendizaxe.
- Valorarase a claridade na expresión e a capacidade de síntese.
- Os alumnos terán coñecemento da valoración de cada cuestión ou exercicio.

Simulacións

Consiste en deseñar e levar á práctica unha situación na que algúns alumnos deben situarse na perspectiva doutras persoas e "representar" o seu papel.

Serve para desenvolver-la capacidade para flexibilizar puntos de vista, para adaptarse a situacións novas, para comprender-las actitudes e formulacións dos demais, etc.

Para traballar empregaranse os seguintes recursos:

Como material básico utilizarase:

O libro de texto do módulo Comunicación e atención ao cliente da editorial McGraw-Hill

Como libros de consulta:

Marketing: Concepto e Estratexias de Miguel Santesmases Mestre

Comunicación e atención ao cliente Ed. Paraninfo

Comunicación e atención ao cliente Ed. McMillan

- A prensa e artigos de revistas, aportados tanto polo profesor como polos alumnos.
- Vídeos.
- Presentacións audiovisuais.
- Revistas de Emprendedores.
- Páxinas de internet.