

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15023090	Macías o Namorado	Padrón	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CMADG01	Xestión administrativa	Ciclos formativos de grao medio	Réxime de proba libre

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	2023/2024		123	

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA MERCEDES GAMARDO PIMENTEL
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

2.1. Primeira parte da proba

2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.
RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.

2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.

Crterios de avaliación do currículo
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.
CA2.1 Identificáronse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
CA2.2 Identificouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.
CA2.4 Identificouse o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adapten ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA3.1 Identificáronse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.
CA3.2 Identificáronse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.

Crterios de avaliación do currículo

CA3.5 Clasifícanse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.

CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.

CA3.7 Identifícanse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.

CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.

CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.

CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.

CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.

CA4.3 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.

CA4.4 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.

CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.

CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.

CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).

CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.

CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.

CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.

CA5.2 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.

Crterios de avaliación do currículo

CA5.3 Recoñecéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.

CA5.4 Identificouse o comportamento da clientela.

CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.

CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.

CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.

CA5.8 Tívose en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.

CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.

CA6.1 Describíronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.

CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.

CA6.3 Identificáronse os elementos da queixa ou da reclamación.

CA6.4 Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.

CA6.5 Identificouse e localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.

CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.

CA6.7 Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.

CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.

CA6.9 Identificouse a normativa en materia de consumo.

CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

CA7.1 Identificouse o concepto de márketing.

Crterios de avaliación do currículo

CA7.2 Recoñecéronse as funcións principais do márketing.

CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.

CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.

CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.

CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.

CA7.7 Identificouse a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.

CA8.1 Identificáronse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.

CA8.2 Describíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.

CA8.3 Describíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.

CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.

CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.

CA8.6 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.

CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.

CA8.9 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.

CA8.10 Describíronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.

2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA3.5 Clasifícanse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
CA3.7 Identifícanse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.
CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.
CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.
CA4.3 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.
CA4.4 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.

Criterios de avaliación do currículo

CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.

CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).

CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.

CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.

CA6.3 Identificáronse os elementos da queixa ou da reclamación.

CA6.4 Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.

CA6.5 Identificouse e localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.

CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.

CA6.7 Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.

CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.

CA6.9 Identificouse a normativa en materia de consumo.

CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

3. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Recoñecer a necesidade de comunicación entre as persoas.

- Distinguir entre comunicación e información.
- Determinar o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
- Diferenciar os tipos de organizacións e o seu organigrama.
- Distinguir as comunicacións internas e as externas.
- Identificar o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións.



- Utilizar as expresións e o léxico que mellor se adapten ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.
- Coñecer as normas básicas de uso de equipamentos de telefonía e informáticos.
- Transmitir a información con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
- Clasificar os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.
- Redactar documentos cumprindo as normas ortográficas e sintácticas.
- Utilizar as aplicacións informáticas de procesamento de textos.
- Coñecer a finalidade de organizar a información, así coma os obxectivos perseguidos.
- Identificar os soportes de arquivo e rexistro.
- Coñecer os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.
- Identificar as fases do proceso de atención á clientela a través de diferentes canles de comunicación.
- Identificar os elementos da queixa ou da reclamación.
- Utilizar os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
- Identificar a normativa en materia de consumo.
- Valorar a importancia do departamento de marketing.
- Valorar a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.
- Valorar a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.
- Entender a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do marketing.
- Describir os estándares de calidade.
- Aplicar o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.
- Importancia do servizo posventa..

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

A) A primeira parte da proba terá carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita sobre una mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. Calificarase esta primeira parte da proba de cero a dez puntos. Para a súa superación deberase de obter una puntuación igual ou superior a cinco puntos.

B) Segunda parte. As persoas aspirantes que superaran a primeira parte da proba realizarán a segunda, que tamén terá carácter eliminatorio e consistirá no desenvolvemento de un ou varios supostos prácticos sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. Calificarase esta segunda parte da proba de cero a dez puntos. Para a súa superación deberase de obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

Terase en conta:

- Contido: Que conteña todas as partes do escrito completas e organizadas debidamente.
- Presentación: Estética e boa presentación.
- Redacción: Organizada, completa, interesante e clara.

As persoas que non superaran a primeira parte da proba serán calificadas con cero nesta segunda parte.

A cualificación final será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima. En caso de suspender a segunda parte da proba, a puntuación máxima que se poderá obter será de catro puntos.

Os membros da comisión avaliadora poderán excluir de calquera parteda proba as persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumplan as normas de prevención, protección e seguridade sempre que poidan implicar algún tipo de risco para sí mesmas, para o resto do grupo ou para as instalacións, durante a realización das probas. Neste caso o profesor ou profesora do módulo profesional calificará esa parte do módulo cun cero.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

A primeira parte da proba consistirá na resolución dunha batería de preguntas con repostas curtas ou repostas de completar, tamén pode incluír preguntas tipo test, serán de opción múltiple e só unha resposta válida posible. Tres respostas mal quitan unha ben respostada. As repostas en branco non penalizan.

Todas elas relacionadas cos contidos expostos nesta programación..

A valoración total será de dez puntos. Na propia proba se establecerá a valoración de cada pregunta tendo en contra o grao de dificultade. A linguaxe deberá de ser clara, organizada e adecuada ao contexto.

As persoas aspirantes deberán de levar bolígrafo de cor azul.

4.b) Segunda parte da proba

A segunda parte da proba consistirá na realización de diversos supostos prácticos:

- Redacción de documentos relacionados coa actividade empresarial: cartas comerciais, solicitude, certificado, aviso, comunicado interno....
- Rexistros de entrada e saída da correspondencia.
- Resolución de supostos de reclamación por parte da clientela.
- Supostos de clasificación e arquivo de documentación.
- Árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación en formato dixital.

Serán realizados mediante aplicación informática de procesamento de textos.

As persoas aspirante deberán levar:

Bolígrafo de cor azul.

Terase en conta:

- Contido: Que conteña todas as partes do escrito completas e organizadas debidamente.
- Presentación: Estética e boa presentación.
- Redacción: Organizada, completa, interesante e clara.

Esta proba está valorada, na súa totalidade, en 10 puntos. Na proba, cada suposto terá a súa propia valoración tendo en conta o grao de dificultade