

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026698	Espiñeira	Boiro	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 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	2023/2024	7	123	147

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	PAULA MUÑIZ VILAS
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións relacionadas coa comunicación na empresa, tales como as seguintes:

- Recepción de visitas e atención telefónica
- Recepción, tramitación e xestión de documentación
- Atención á clientela ou ás persoas usuarias
- Elaboración, rexistro e arquivo de documentación
- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas á situación de atención ou asesoramento á clientela
- Realización das xestións pertinentes cos departamentos afectados para consultas, reclamacións e atención posvenda
- Tramitación de reclamacións e denuncias
- Aplicación de estándares de calidade na prestación do servizo

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse:

- En todos os ámbitos da empresa, tanto internos como externos, e en calquera tipo de empresas, independentemente do sector a que pertencen
- Nomeadamente, no apoio administrativo ás tarefas que desenvolven os departamentos de atención á clientela e de márketing, en empresas de calquera sector económico

A formación do módulo contribúe a alcanzar os seguintes obxectivos xerais do ciclo formativo:

- a) Analizar o fluxo de información, así como a tipoloxía e a finalidade dos documentos e das comunicacións que se utilizan na empresa
- b) Analizar os documentos e as comunicacións que se utilizan na empresa e recoñecer a súa estrutura, os seus elementos e as súas características, para a súa elaboración
- d) Analizar as posibilidades das aplicacións e dos equipamentos informáticos en relación coa eficacia do seu emprego no tratamento da información, para elaborar documentos e comunicacións
- e) Realizar documentos e comunicacións no formato característico e coas condicións de calidade correspondentes, aplicando as técnicas de tratamento da información
- f) Analizar e elixir as técnicas e os sistemas de preservación de comunicacións e documentos adecuados a cada caso, e aplicalos de xeito manual e informático para a súa clasificación, o seu rexistro e o seu arquivo

0) Transmitir comunicacións de xeito oral, telemático ou escrito, adecuadas a cada caso e analizando os protocolos de calidade e imaxe empresarial ou institucional, para desempeñar as actividades de atención á clientela ou ás persoas usuarias

E as seguintes competencias:

- a) Tramitar documentos e comunicacións internas ou externas nos circuitos de información da empresa
- b) Elaborar documentos e comunicacións a partir de ordes recibidas ou de información obtida
- c) Clasificar, rexistrar e arquivar comunicacións e documentos segundo as técnicas apropiadas e os parámetros establecidos na empresa
- i) Desempeñar as actividades de atención á clientela ou ás persoas usuarias no ámbito administrativo e comercial, asegurando os niveis de calidade establecidos e relacionados coa imaxe da empresa ou da institución
- m) Manter o espírito de innovación, de mellora dos procesos de produción e de actualización de coñecementos no ámbito do seu traballo
- q) Participar de xeito activo na vida económica, social e cultural, cunha actitude crítica e responsable
- r) Adaptarse a diferentes postos de traballo e a novas situacións laborais orixinadas por cambios tecnolóxicos e organizativos nos procesos produtivos
- s) Participar no traballo en equipo respectando a xerarquía definida na organización

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

- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación
- Aplicación do protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais, en relación coa imaxe e a importancia da empresa
- Uso de equipamentos de telefonía e informáticos adecuado ás normas básicas
- Elaboración de cartas comerciais e outros documentos administrativos
- Rexistro da documentación recibida e da emitida
- Arquivo da documentación en soporte impreso e informático
- Apoio administrativo aos departamentos de atención á clientela e de marketing
- Atención e tramitación de consultas e reclamacións
- Seguimento da clientela e control do servizo posvenda

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	Empresa e comunicación. Comunicación presencial e telefónica.	Como se organizan as empresas e que tipos de comunicacións non escritas se establecen dentro delas.	30	30
2	A comunicación escrita na empresa.	Estudo das comunicacións escritas nas empresas e confección das mesmas, seguindo os estilos e formatos habituais e empregando os medios axeitados.	60	40
3	Correspondencia, clasificación e arquivo da documentación	Qué se fai con toda a documentación que entra e sae da empresa e formas de clasificala e arquivala	20	10
4	A atención á clientela	Coñecer ao cliente para saber o que precisa, gusta ou non gusta para satisfacelo incluso despois das compras ou prestacións dos servizos	20	10
5	Potenciación da imaxe da empresa	Que fai a empresa para ofrecer unha imaxe atractiva aos reais ou potenciais clientes	17	10

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Empresa e comunicación. Comunicación presencial e telefónica.	30

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

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.
CA1.3 Distingúronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.4 Recoñécéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
CA1.6 Identifícanse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
CA1.8 Distingúronse 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 Identifícanse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
CA2.2 Identifícase o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.
CA2.4 Identifícase o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adaptan ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.

Crterios de avaliación

CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

4.1.e) Contidos**Contidos**

Elementos e barreiras da comunicación.

0Descrición dos fluxos de comunicación.

Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.

Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.

Comunicación, información e comportamento.

Relacións humanas e laborais na empresa.

Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.

Crterios de empatía e principios básicos da asertividade.

Organización empresarial: organigramas.

Principios e tipos de organización empresarial.

Departamentos e áreas funcionais tipo.

Funcións do persoal na organización.

Principios básicos nas comunicacións orais.

0Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.

Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida.

Normas de información e atención oral.

Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo.

Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.

Comunicación non verbal.

Elementos da linguaxe non verbal.

Imaxe persoal.

Comunicación verbal dentro do ámbito da empresa.

Comunicación telefónica: uso do teléfono e da listaxe telefónica; normas para falar correctamente por teléfono; centrais telefónicas.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A comunicación escrita na empresa.	60

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

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

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Identifícaronse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.
CA3.2 Identifícaronse 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.
CA3.5 Clasificáronse 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 Identifícaronse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.
CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

4.2.e) Contidos

Contidos
Comunicación escrita na empresa.
Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.
Normas de comunicación e expresión escrita.
Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.
Abreviaturas comerciais e oficiais.
Características principais da correspondencia comercial.
Estrutura, estilos e clases da carta comercial.



Contidos

Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.

Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.

Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Correspondencia, clasificación e arquivo da documentación	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.
CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.
CA4.3 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.
CA4.4 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.
CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

4.3.e) Contidos

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

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	A atención á clientela	20

4.4.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
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.
CA5.2 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.
CA5.3 Recoñécéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.
CA5.4 Identifícase 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 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA6.3 Identifícanse os elementos da queixa ou da reclamación.
CA6.4 Recoñécéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA6.5 Identifícase e localízase a información que cumpra subministrarlle á clientela.
CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
CA6.7 Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.
CA6.9 Identifícase a normativa en materia de consumo.
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

4.4.e) Contidos

Contidos
Concepto e identificación da clientela: clientela interna e externa.
Coñecemento da clientela e das súas motivacións.
Elementos da atención á clientela: ámbito, organización e persoal.
Fases da atención á clientela: acollemento, seguimento, xestión e despedida.
Percepción da atención recibida por parte da clientela.
Satisfacción da clientela.
Procesos en contacto coa clientela externa.
Departamento de atención á clientela: funcións.
Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias.
Tramitación e xestión.
Seguimento da clientela perdida.
Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación.
Xestión reactiva e proactiva das reclamacións.
Elementos dunha queixa e dunha reclamación.
Fases da resolución de queixas e reclamacións.
Consumidores.
Institucións de consumo.
Normativa en materia de consumo.
Marco legal estatal, autonómico e local.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Potenciación da imaxe da empresa	17

4.5.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.	SI

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

Criterios de avaliación
CA7.1 Identificouse o concepto de márketing.
CA7.2 Recoñecéronse as funcións principais do márketing.
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.
CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.
CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.
CA7.7 Identificouse a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.
CA8.1 Identificáronse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.
CA8.2 Descríbironse as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA8.3 Descríbironse 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 Descríbironse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

4.5.e) Contidos

Contidos

Contidos

Márketing na actividade económica: influencia na imaxe da empresa.

Natureza e alcance do márketing.

Políticas de comunicación: publicidade (concepto, principios e obxectivos), relacións públicas e responsabilidade social corporativa.

Calidade de servizo como elemento da competitividade da empresa.

Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo.

Procedementos de control do servizo.

Avaliación e control do servizo.

Control do servizo posvenda.

Fidelización da clientela.

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

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

Para superar positivamente o módulo profesional aplicaranse os seguintes criterios:

- Realizaranse probas obxectivas de coñecemento sobre cada unha das unidades didácticas con contido teórico, práctico ou teórico-práctico. Estas probas serán puntuadas entre 0 e 10 puntos.
- Valorarase a participación, realización de traballos e actividades.

Algunhas destas actividades (as que o profesor/a determine) son de entrega obrigada para aprobar o módulo.

Notas trimestrais de avaliación.

A nota trimestral calcularase en base ao peso dos instrumentos de avaliación descritos anteriormente:

Probas escritas: 50%

Listas de cotexo: 40%.

Táboas de observación: 10%

Para aprobar a avaliación trimestral o/a alumno/a deberá ter unha nota global de 5 ou superior e ter aprobadas todas as probas obxectivas realizadas.

Nota final.

- 1.-Para superar o módulo o alumno deberá ter unha nota de 5 ou superior en todas as probas obxectivas realizadas, tendo en conta o redondeo á alza.
- 2.-As probas obxectivas non superadas poderán ser recuperadas na proba obxectiva final. Nesta proba só é necesario recuperar as unidades non superadas durante o curso.
- 3.-A nota final será a media das notas trimestrais. Estas notas trimestrais estarán modificadas en función das notas obtidas nas partes recuperadas na proba obxectiva final.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Ao longo do curso, ás alumnas e ós alumnos que non acaden os mínimos esixidos, proporcionaráselles actividades de apoio con actividades nas que teñan maior dificultade

Os contidos do módulo de Comunicación empresarial e Atención ao cliente non reflexan a necesidade dun proceso continuo de aprendizaxe, polo que se poderán diferenciar claramente as actividades a realizar en cada unha das unidades didácticas e, polo tanto, a superación dunha avaliación non implica a superación das avaliacións anteriores.

Darase por recuperada a avaliación antes suspensa cando o alumno supere as probas que se lle propondrán, tendo en conta os instrumentos de avaliación antes descritos

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

alumnado que perda ou dereito á avaliación continua, como consecuencia das faltas de asistencia reiteradas, realizará unha proba escrita que se celebrará no mes de xuño e que incluírá todos os contidos mínimos desta programación. A resposta incorrecta ás probas propostas pola profesora suporá a non superación do módulo.

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

A programación trata de ser o suficientemente flexible e aberta para que, se poidan 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 alumn@.

Cunha periodicidade mensual revisárase a programación establecida para facer os axustes oportunos tanto nos contidos como na temporalización.

Establécese como mecanismo común a todo instituto, e polo tanto tamén para esta programación didáctica, a elaboración de enquisas de avaliación da práctica docente que serán contestadas de xeito anónimo polo o alumnado.

Establécense 2 enquisas:

Enquisa preliminar de novembro: O obxectivo desta enquisa é detectar posibles desviacións e problemáticas que non son manifestadas polo estudantes durante as sesións por diversos motivos pero que si poden ser máis facilmente detectables nunha enquisa anónima na que existe un maior ambiente de confianza. A temporalización desta enquisa, xa en novembro, ten a intención de que as desviacións poidan ser detectadas a tempo para a súa corrección no propio curso académico.

Enquisa preliminar de marzo ou abril: A enquisa que terá un deseño similar a de novembro terá por obxectivo unha vez desenvolvida a práctica totalidade do curso, coñecer o grao de satisfacción do alumnado e estudar a súa opinión sobre que aspectos positivos se deben potenciar e que aspectos negativos se deben corrixir, para de cara ao deseño da programación didáctica do vindeiro curso facer os axustes necesarios para que o desenvolvemento da actividade docente sexa aínda máis eficiente.

A enquisa que se poderá facer a través de medios telemáticos ou físicos terá as seguintes preguntas:

1. O profesor explica con claridade (Valora do 0 ao 10)
2. Que tipo de soporte prefires para o desenvolvemento das clases?
 - a. Libro de Texto
 - b. Apuntamentos
 - c. Ningún, e que cada un se faga os seus propios apuntamentos.
3. A metodoloxía para impartir a materia (explicacións, resolución de actividades etc.) paréceme axeitado (Valora do 0 ao 10)
4. Paréceme que as clases están preparadas (Valora do 0 ao 10)
5. Paréceme que o profesor ten un bo trato co alumnado (Valora do 0 ao 10)
6. O profesor resolve as dúbidas correctamente (Valora do 0 ao 10)
7. Existe un bo ambiente co resto de compañeiros durante a materia (Valora do 0 ao 10)
8. En xeral, atópome satisfeito e cómodo co desenvolvemento da materia (Valora do 0 ao 10)
9. Indica os puntos fortes da materia e como se poderían potenciar máis (Resposta aberta)
10. Indica os puntos débiles do materias e propostas para a súa solución (Resposta aberta)

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A avaliación inicial terá por obxecto coñecer as características e a formación de cada alumna e alumno, así como as súas capacidades, e servirá para orientar e situar ó alumnado en relación co seu perfil profesional correspondente.

A través da avaliación inicial procurarase detectar os problemas de aprendizaxe concretos que presenta o alumnado. Unha vez detectadas posibles necesidades de apoio educativo, poñeranse en marcha medidas ordinarias ou extraordinarias de atención á diversidade, según proceda

en cada caso concreto (asesorados polo departamento de orientación).

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

Proporáanse actividades de reforzo, repaso e afondamento segundo as necesidades de cada alumno/a e adaptarase o ritmo de exposición dos novos conceptos. Utilizaranse metodoloxías diversas e adaptadas a realidade e o entorno no que viven os alumnos/as para que lles sexa máis fácil asimilalos.

Dependendo dos contidos que se desenvolvan, realizaranse diferentes actividades individuais e en grupo, proporáanse debates, cumprimentaranse documentos manexando a lexislación existente, para que os alumnos/as reflexionen sobre a necesidade e a utilidade da información ata que adquiran as destrezas necesarias para o seu manexo.

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 establecidos con carácter xeral para todo o alumnado.

En xeral, proporáanse actividades de reforzo, repaso e afondamento segundo as necesidades de cada alumno/a e adaptarase o ritmo de exposición dos novos conceptos. Utilizaranse metodoloxías diversas e adaptadas a realidade e o entorno no que viven os alumnos/as para que lles sexa máis fácil asimilalos.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

A educación en valores cívicos e profesionais está presente en tódalas unidades didácticas que forman o módulo ca finalidade de formar cidadáns e profesionais comprometidos cos valores dunha sociedade cívica e democrática.

A Formación Profesional non trata de variar os contidos dalgúns módulos, senón de encherlos todos, cunha óptica necesaria para a formación en valores.

Educación Moral e Cívica: Preténdese que se reflicta na clase normas e actitudes para a convivencia. As relacións do ser humano consigo mesmo e cos demais pobos, razas e confesións. Así coma o respecto ós animais.

Educación para a igualdade de oportunidades de ambos sexos: O obxectivo é que os alumn@s sexan conscientes da igualdade de dereitos e deberes independentemente do sexo da persoa.

Educación ambiental: Búscase concienciar aos alumn@s de que as empresas hai que crealas preservando o medio ambiente para evitar impactos no medio que afecten a xeracións futuras.

Educación do consumidor: O alumn@ debe valorar de forma crítica o proceso de compra venda mercantil coñecendo os dereitos e obrigacións como consumidor do criterio educativo.

Educación para a paz: Preténdese dotar ós alumnose de valores como a xustiza, a cooperación, a solidariedade, o desenrolo da autonomía persoal e a toma de decisións.

Educación para a saúde: Debe ser entendida como un estado de benestar xeral da persoa: físico, psíquico e social. As actividades profesionais asociadas a este ciclo se aplican.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Os alumnos participarán nas actividades que fixe, no seu conxunto, o departamento.

10. Outros apartados

10.1) Programación

Unha copia da presente programación estará a disposición do alumnado para que consulte o que precise durante o curso na aula virtual e na páxina web do centro.