

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	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	2023/2024	6	160	192
MP0651_12	Comunicación e arquivo	2023/2024	6	105	126
MP0651_22	Atención á clientela	2023/2024	6	55	66

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ROSA MARÍA VENTÍN PENA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

ste módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de comunicación interna e externa da empresa, que abrangue aspectos como:

- Desenvolvemento de tarefas relacionadas coa comunicación interna e externa, e os fluxos de información interdepartamentais.
- Desenvolvemento de habilidades sociais na comunicación con empregados e clientes na comunicación oral e escrita.
- Procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información dentro da empresa.
- Procesos de xestión de queixas e servizo posvenda.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en todas as áreas e os departamentos de pequenas, medianas e grandes empresas de calquera sector de actividade.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), b), c), d), e), g), n) do ciclo formativo, e as competencias a), b), c), d), e) e p).

En resumo os obxectivos e as competencias son:

Obxetivos xerais:

- Analizar, confeccionar, identificar os documentos e as comunicacións na empresa.
- Conseguir un léxico comercial básico e aplicalo nas comunicacións orais e escrita, como as expresións, e os protocolos empresariais máis habituais.
- Intentar utilizar as aplicacións e dos equipamentos informáticos no tratamento da información, para elaborar documentos, comunicacións, así como para clasificar, rexistrar e archivar comunicacións e documentos
- Recoñecer as técnicas de atención á clientela e ás persoas usuarias e aplicar estratexias e técnicas de comunicación ás características das persoas receptor-

Competencias:

- Tramitar e elaborar documentos e comunicacións internas ou externas a partir de ordes recibidas nos circuitos de información da empresa
- Detectar necesidades administrativas e propor liñas de actuación encamiñadas a mellorar a eficiencia de ditos procesos
- Comunicarse cos seus iguais, superiores, clientela e persoas baixo a súa responsabilidade, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitindo a información ou coñecementos adecuados e respectando a autonomía e a competencia.

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

- Análise e aplicación de técnicas de comunicación oral e escrita.
- Coñecemento e manexo dos principios que rexen as habilidades sociais na empresa.
- Técnicas de confección e rexistro da información e a documentación da empresa, utilizando as aplicacións informáticas máis avanzadas
- Análise dos principios e das tendencias na atención de queixas e no desenvolvemento do servizo posvenda nas organizaciónes.

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	A comunicación e a información nas organizacións empresariais	como se organizan as empresas e que tipos de comunicacións se establecen dentro delas	15	10
2	As comunicacións orais nas empresas e a imaxe corporativa	Formas de actuación nas comunicacións non escritas dentro da empresa e cara ao exterior	30	10
3	A comunicación escrita na empresa e a correspondencia comercial	Que normas de elaboración das comunicacións escritas nas empresas e características das que saen ao exterior	62	50
4	Xestión da correspondencia e da información	Como se organiza toda a información xerada nas empresas e que se fai ca correspondencia comercial e non comercial	19	10
5	Atención ó cliente/ consumidor	Coñecer ó cliente e a súa importancia para a empresa	30	10
6	Organización do servizo posvenda e reclamacións e dereitos do consumidor	Control das relacións cos clientes posteriores á venda ou prestacións de servizos e xestión das posibles queixas e/ ou reclamacións	36	10

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A comunicación e a información nas organizacións empresariais	15

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 Relacionouse 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 nas empresas e a imaxe corporativa	30

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 Identifícaronse 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 Identifícaronse 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	A comunicación escrita na empresa e a correspondencia comercial	62

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	Xestión da correspondencia e da información	19

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	Atención ó cliente/ consumidor	30

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 solucionáronse 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	Organización do servizo posvenda e reclamacións e dereitos do consumidor	36

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
RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.	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.
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 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA3.8 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.

Criterios de avaliación

CA3.10 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

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. 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

Mínimos esixibles:

Tódolos criterios de avaliación expostos no currículo se expresan como mínimos esixibles.

Criterios de cualificación:

Para os criterios de cualificación, teranse en conta os instrumentos de avaliación expostos ó longo do proxecto curricular, de tal maneira que:

- Probas escritas e/ou orais (PE): 70% da nota da avaliación
- Listas de cotexo (LC): 20% da nota de avaliación
- Táboas de Observación(TO): 10% da nota de avaliación

Para a superación das avaliacións deste módulo será preciso, unha vez cualificados todos os instrumentos de avaliación, acadar unha nota mínima de 5 puntos. De non ser así, deberase recuperar a avaliación suspensa

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O 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 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

O 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 polo profesor suporá a non superación do módulo.

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

A presente programación será revisada mensualmente co fin de analizar o seu cumprimento, así como a oportunidade das actividades propostas e a secuenciación das mesmas para analizar as posibles desviacións e tentar de arranxalas, dentro do posible.

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 Maio (pode ser abril ou marzo para 2º ciclos):

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. 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. 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

Proporanse actividades de reforzo, repaso e afondamento segundo as necesidades de cada alumno/a e adaptarse 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, proporanse debates, cumprimentarase documentos manexando a lexislación existente, para que os alumnos/as reflexionen sobre a necesidade e a utilidade da información ata que adquiren 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, proporanse actividades de reforzo, repaso e afondamento segundo as necesidades de cada alumno/a e adaptarse 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

Xunto o coñecemento dos contidos do módulo, convén que os alumnos se formen en todos os aspectos relativos á convivencia, como corresponde a unha sociedade evolucionada e democrática. Neste módulo farase fincapé, fundamentalmente, en valores e actitudes propios da sociedade democrática na que vivimos e especialmente:

Educación moral e cívica

Educación para a paz

Educación para a saúde.

Educación para a igualdade entre homes e mulleres

Educación medioambiental.

Educación para o consumo.

Educación intercultural.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

visita a empresa INDITEX e algunha empresa da zona

10. Outros apartados**10.1) unidade 3: A comunicación escrita na empresa e a correspondencia comercial**

Vaise tratar esta unidade como unha materia transversal, o longo de todo o ano, considero que a comunicación escrita se xenera en todas as unidades do módulo e é o bastante importante para adicarlle unha sesión en cada xornada lectiva o longo do curso.

10.2) Casuísticas especiais

O seguimento das tarefas realizadas polo alumnado se levará pola aula virtual do instituto, en caso de que se teña que chegar a desenvolver as clases polo modo semipresencial, se seguirá ca aula virtual como se viña faceando ata ese día. En caso de non presencialidade da enseñanza se reforzará a aula virtual con video conferencias a traveso de cisco webex meeting.