

**1. Identificación da programación**
**Centro educativo**

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019463	Johan Carballeira	Bueu	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	MARÍA JOSÉ PAZÓ GONZÁLEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Este profesional exerce a súa actividade en empresas grandes, medianas e pequenas, en calquera sector de actividade e nomeadamente no de servizos, así como nas administracións públicas, ofrecendo apoio administrativo nas tarefas de administración e xestión das referidas empresas e institucións, e prestándolle atención á clientela e á cidadanía.

2. As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

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

Artigo 8º.- Prospectiva do título no sector ou nos sectores.

1. A organización da actividade produtiva das empresas e do traballo exíxelle actualmente ao persoal profesional da xestión administrativa unha grande polivalencia, así como unha serie de competencias persoais e sociais relacionadas co traballo en equipo, coa autonomía e a iniciativa na toma de decisións, co desenvolvemento de tarefas e coa vocación de atención ao público.

2. As maiores vías de demanda de emprego son o incremento continuado do sector de servizos en España fronte á industria e a agricultura, así como a externalización de certas tarefas que realizan algunhas empresas. Desde a primeira liña, increméntase o número total de profesionais da área administrativa, tanto pola implantación de novas empresas de todos os sectores económicos como polo desenvolvemento das xa existentes. Desde o punto de vista da externalización, cada vez máis compañías deciden subcontratar a súa xestión administrativa ou parte

delas a empresas especializadas, o que, loxicamente, implica o crecemento e a proliferación de empresas dedicadas en exclusiva a prestar servizos administrativos a

Páxina 11 de 87

outras (xestorías, asesorías, consultoras, centros de servizos, etc.).

3. O cambio constante na lexislación, nos tipos de documentos e na integración dos procedementos administrativos utilizados pola empresa demanda destas persoas unha actualización continua e actitudes favorables cara á aprendizaxe ao longo de toda a vida, a autoformación e a responsabilidade.

4. A crecente competitividade no mundo empresarial require, así mesmo, profesionais capaces de desenvolveren a súa actividade nun ambiente de xestión de calidade, respectando a normativa ambiental e de seguridade laboral.

5. Por último, en relación co anterior e coa imparable tendencia á globalización das relacións económicas, o emprego do inglés como lingua de intercambio internacional é imprescindible e, xa que logo, convértese nun factor máis de exigencia para o persoal profesional da área administrativa, debido á permanente xestión de documentos e de comunicacións.

### 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	Selección de técnicas de comunicación empresarial	Organización empresarial. Organigramas. Funcións e departamentos. A comunicación na empresa. Tipos.	24	15
2	Transmisión de comunicación oral na empresa	Principios básicos nas comunicacións orais. Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo. Clases de comunicación oral . Comunicación non verbal. Comunicacións na recepción de visitas . Atención telefónica.	32	20
3	Transmisión de comunicación escrita na empresa	Comunicacións internas e externas. Rexistro de correspondencia	44	22
4	Arquivo da información en soporte impreso e informático	O arquivo: normas, tipos, sistemas.	14	15
5	Recoñecemento de necesidades da clientela	A clientela. Tipos. Organización de atención á clientela	10	10
6	Atención de consultas, queixas e reclamacións	O departamento de atención ao cliente. O consumidor. Organismos de defensa do consumidor. Queixas, denuncias e reclamacións.	10	10
7	Potenciación da imaxe da empresa	Marketing na actividade económica: influencia na imaxe da empresa.	10	5

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
8	Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela	O servizo posvenda. A calidade.Fidelización da clientela.	3	3

#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Selección de técnicas de comunicación empresarial	24

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.	SI

##### 4.1.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 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.
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 Distingúronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.

**Criterios de avaliación**

CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.

**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.

Criterios 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.

**4.2.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
2	Transmisión de comunicación oral na empresa	32

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

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

**4.2.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 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 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.
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

**4.2.e) Contidos**

Contidos
Principios básicos nas comunicacións orais.
0Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.

Contidos
Comunicacions 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.

**4.3.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
3	Transmisión de comunicación escrita na empresa	44

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

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

**4.3.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 para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.
CA3.2 Identifícanse 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.

Criterios de avaliación
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 Identificáronse 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).

#### 4.3.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.
Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.



Contidos
Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.
Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.

**4.4.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
4	Arquivo da información en soporte impreso e informático	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforo nos trámites administrativos.	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 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 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.
CA4.4 Identificáronse 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.

Criterios de avaliación
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).

#### 4.4.e) Contidos

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

#### 4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Recoñecemento de necesidades da clientela	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	SI

#### 4.5.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 Identificáronse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.
CA5.3 Recoñecéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.

Criterios de avaliación
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.

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
<p>Concepto e identificación da clientela: clientela interna e externa.</p> <p>Coñecemento da clientela e das súas motivacións.</p> <p>Elementos da atención á clientela: ámbito, organización e persoal.</p> <p>Fases da atención á clientela: acollemento, seguimento, xestión e despedida.</p> <p>Percepción da atención recibida por parte da clientela.</p> <p>Satisfacción da clientela.</p> <p>Procesos en contacto coa clientela externa.</p>

#### 4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Atención de consultas, queixas e reclamacións	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.	SI

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

Criterios de avaliación
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 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.

**4.6.e) Contidos**

Contidos
Departamento de atención á clientela: funcións.
0Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias.

Contidos
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.

**4.7.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
7	Potenciación da imaxe da empresa	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.	SI

**4.7.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.

Criterios de avaliación
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.

#### 4.7.e) 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.

#### 4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela	3

#### 4.8.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	SI

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

Criterios de avaliación
CA8.1 Identifícaronse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.
CA8.2 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA8.3 Descríbense 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 Aplícase 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 Identifícaronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA8.10 Descríbense os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

**4.8.e) Contidos**

Contidos
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 exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación**

Os Mínimos exixibles son os especificados no apartado 4.c,

A cualificación final de cada avaliación resultará da suma da ponderación seguinte:

	1ª Ava.	2ªAva
Probas escritas	80%	70%
Tarefas, cuestionarios, etc	10%	10%
Exposicións	10%	10%
Dossier		10%

**PRIMERA AVALIACIÓN:**

1.-- Superación das probas escritas realizadas. (80% sobre 10 puntos)

En cada avaliación farase unha proba escrita como mínimo, ben por unidade didáctica ou ben por bloque de contidos. Cando se realice unha sola proba é necesario obter como mínimo un 5 para aprobar. Cando se realice máis dunha proba, a cualificación final será a media ponderada de cada unha delas en función da ponderación establecida para cada unidade didáctica nesta programación.

As probas escritas teóricas poderán constar de preguntas curtas, preguntas de verdadeiro ou falso, ou preguntas tipo test. A parte práctica consistirá na resolución de tarefas prácticas na aplicación correspondente, tal como se realizan nas tarefas habituais das clases.

2.- Realización de tarefas, cuestionarios, simulacións, dinámica de grupos e casos prácticos (10% sobre 10 puntos).

A profesora establecerá actividades de traballo diario, valorando a cantidade e calidade (limpeza, redacción correcta, sen faltas de ortografía, claridade e secuencias de operacións na resolución de exercicios, etc.) das mesmas e o cumprimento dos prazos de entrega.

O alumnado deberá entregar estas actividades (tanto os realizados na aula coma as enviadas para casa) a través de aula virtual empregada habitualmente (Moodle). A profesora elaborará unha táboa de observación ou no seu caso unha lista de cotexo, do seguimento dos exercicios, cuestionarios e casos prácticos propostos.

3- Exposicións orais/traballo(10% sobre 10 puntos). Este % aumentase a do % das tarefas si no período a profesora decide non propoñelo.





#### SEGUNDA AVALIACIÓN:

1.-- Superación das probas escritas realizadas. (70% sobre 10 puntos)

En cada avaliación farase unha proba escrita como mínimo, ben por unidade didáctica ou ben por bloque de contidos. Cando se realice unha sola proba é necesario obter como mínimo un 5 para aprobar. Cando se realice máis dunha proba, a cualificación final será a media ponderada de cada unha delas en función da ponderación establecida para cada unidade didáctica nesta programación.

As probas escritas teóricas poderán constar de preguntas curtas, preguntas de verdadeiro ou falso, ou preguntas tipo test. A parte práctica consistirá na resolución de tarefas prácticas na aplicación correspondente, tal como se realizan nas tarefas habituais das clases.

2.- Realización de tarefas, cuestionarios, simulacións, dinámica de grupos e casos prácticos (10% sobre 10 puntos).

A profesora establecerá actividades de traballo diario, valorando a cantidade e calidade (limpeza, redacción correcta, sen faltas de ortografía, claridade e secuencias de operacións na resolución de exercicios, etc.) das mesmas e o cumprimento dos prazos de entrega.

3- Exposicións orais/traballos. (10% sobre 10 puntos). Este % aumentase a do % da proba escrita si no período a profesora decide non propoñelo.

4- Entrega de dossier de documentación( 10% sobre 10 puntos). Este % aumentase a do % das tarefas si no período a profesora decide non propoñelo.

A NOTA FINAL DO MÓDULO SERÁ A MEDIA PONDERADA DA NOTA DE CADA UNIDADE DIDÁCTICA SEGUNDO O ESTABLECIDO NESTA PROGRAMACIÓN.

Será necesario acadar un mínimo de 5 puntos para superar o módulo.

#### OUTRAS CONSIDERACIÓNS

- A conduta fraudulenta na realización dunha proba (substitución do exame por outro xa elaborado, copiar doutro exame, consulta de libros ou apuntes, consulta de aparellos electrónicos, etc.) darán lugar á retirada do exame. A materia obxecto da proba escrita acumularase á materia da seguinte proba para a súa avaliación.

- Cando un alumno falte a unha proba escrita deberá ser por causa xustificada, ben por enfermidade (debendo entregar o correspondente xustificante médico) ou ben por unha causa de forza maior (ingreso hospitalario, enfermidade, morte dun familiar ata o segundo grado, citación xudicial...), e só nestes casos se realizará unha proba escrita noutra día. A data será decidida pola docente. As faltas de asistencia a probas escritas sen que medie tal xustificación implicarán unha valoración da materia obxecto da mesma de 0 puntos.

- Nas probas escritas tipo test as respostas erróneas restarán a metade do seu valor e nas preguntas verdadeira/falsa as respostas erróneas restarán a metade do seu valor.

- Os traballos e tarefas serán propostos pola profesora, indicando contidos, forma de envío e data límite de entrega.

- Cando un alumno non presente os traballos ou tarefas dentro da data límite de entrega e formato solicitado invalidará a porcentaxe asignada a tales traballos.

Cando un alumno copie ou plaxie un traballo presentado, invalidará a porcentaxe asignada a tales traballos.

Cando un alumno non presente os traballos dentro da data límite invalidará a porcentaxe asignada a tales traballos.

O alumno que non expoña no prazo establecido perderá a nota asignada para tal fin. Salvo xustificación, nese caso se lle asignará para outro día.

Os traballos deberán ser orixinais e axustarse aos puntos do traballo. Citar sempre as fontes de bibliografía e obter unha valoración satisfactoria.

Os traballos deberán ser orixinais e axustarse aos puntos do traballo. Citar sempre as fontes de bibliografía e obter unha valoración satisfactoria.

Con cada exposición a profesora elaborará unha taboa de observación.

Nas presentacións orais/traballos exposicións o alumnado deberá ter en conta o xeito indicado no enunciado, contidos, forma, prazo de entrega.

Na unidade 3 a profesora valorará a necesidade de presentación do dossier de documentos elaborados polo alumno.

O alumno debe obter unha valoración positiva do dossier(valorarase o seu contido e a súa presentación).

O dossier deberá entregarse en forma e prazo establecido.

O libro de texto recomendado que se vai a seguir na clase é: Comunicación empresarial e atención ó cliente, editorial MC Graw Hill

Reparto:

UD1. Tema 1

UD2. Tema 2 e tema 3.

UD3. Tema 4 e tema 5

UD4. Tema 6

UD5. Tema 7

UD6. Tema 8

UD7: Tema 9

UD8: Apuntes da profesora e libro de texto.

- É importante a actitud, o respecto, o esforzo, a constancia, a participación, a flexibilidade, a empatía, a asertividade, a responsabilidade, a tolerancia ,a puntualidade: cualidades que buscan as empresas na súa plantilla.

## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

### 6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Cando algún alumno non alcanzara unha valoración suficiente en calquera das unidades avaliadas, estableceranse actividades específicas de recuperación:

- Realizar exames de recuperación nos que o alumno non supere o 5.
- Entregar as actividades pendentes, incompletas ou con erros significativos, nos que o alumnado non acade unha valoración positiva.
- Expoñer as presentacións pendentes coa entrega do traballo correspondente.

Para evitar a perda de horas lectivas, se fora necesario estudarase a posibilidade de facer as recuperacións fora de horario escolar.

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

O alumnado que perda o dereito á avaliación continua co cal, por razóns de inasistencia reiterada, non sexa posible utilizar os instrumentos de avaliación previstos inicialmente para cada módulo profesional, terá dereito a realizar un exame final único, que incluírá todas as unidades didácticas. A profesora valorará a necesidade de entrega dos exercicios, actividades, e demais tarefas, debendo que entregarse en tempo e forma establecido, e cunha valoración positiva da profesora.

É necesario superar o 5 na proba escrita e unha valoración positiva nas tarefas entregadas( si se piden) para aprobar o módulo.

Non se terán en conta os outros instrumentos de avaliación continua, terá dereito a unha única proba final ordinaria ou extraordinaria.

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

Cada departamento de familia profesional realizará cunha frecuencia mínima mensual, o seguimento das programacións de cada módulo, no cal se reflectirá o grao de cumprimento con respecto á programación e a xustificación razoada no caso de desviacións. A programación será revisada ao inicio de cada curso académico á vista da experiencia do curso anterior e outras circunstancias. O referido seguimento e revisión constará nas correspondentes actas do departamento ou, de ser o caso, do equipo docente do ciclo.

A profesora levará no presente curso un control diario das actividades e dos tempos de cada una, para facer as correccións pertinentes na programación didáctica do vindeiro curso, actividades, temporización, consecución de obxectivos, adecuación de probas, etc.

### 8. Medidas de atención á diversidade

#### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Ao comezo das actividades do curso académico, o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial do alumnado, que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar o alumnado en relación co perfil profesional correspondente.

Nesta sesión, o profesor ou a profesora que se encarguen da titoría darán a información dispoñible sobre as características xerais do grupo ou sobre as circunstancias especificamente académicas ou persoais, con incidencia educativa, de cantos alumnos e alumnas o compoñan.

Esta información poderá proceder, entre outras:

- a) Dos informes individualizados de avaliación da etapa anteriormente cursada, de ser o caso.
- b) Dos estudos académicos ou das ensinanzas de formación profesional inicial ou para o emprego previamente realizados.
- c) Do alumnado matriculado sen titulación académica de acceso.
- d) Dos informes ou ditames específicos do alumnado discapacitado ou con necesidades educativas especiais que poida haber no grupo.
- e) Da experiencia profesional previa.
- f) Da matrícula condicional do alumnado estranxeiro.
- g) Da observación do alumnado e as actividades realizadas nas primeiras semanas do curso.

O tratado na sesión de avaliación inicial e os acordos que adopte o equipo docente nela recolleranse nunha acta, da cal se entregará copia na xefatura de estudos, incluíndo especialmente aqueles que teñan que ver con aspectos de flexibilización na duración das ensinanzas, segundo se desenvolve no artigo 16 desta orde. Esta avaliación inicial en ningún caso comportará cualificación para o alumnado.

O principio de curso pasarase un cuestionario específico sobre o presente módulo para coñecer entre outras cousas os coñecementos previos.

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

- Realizar o remate de cada tema dunha autoevaluación polo alumnado do seu aprendizaxe a través de esquemas e test de coñecementos.
- Ubicación do alumno/a a carón de compañeiros/as que lle sirvan de axuda.
- Promover a participación do alumnado.
- Alternar actividades teóricas con traballo práctico de tipo individual o en grupo.
- Facilitarles material escrito para evitar que tomen apuntes, e poidan atender.
- Facilitarlle máis tempo para rematar as tarefas.
- Pedir que se revisen os traballos e os exames antes de entregalos
- Adaptar o formato da proba escrita, tipo, tamaño e interlineado.

Cando algún alumno non alcanzara unha valoración suficiente en calquera dos conceptos avaliados, estableceranse actividades específicas de reforzo, que se realizarán ó longo das unidades seguintes.

Estas actividades poden en consistir, segundo a natureza dos conceptos, coñecementos e capacidades implicados en : exercicios, esquemas e cuestionarios axeitados o alumno.

## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

Educación moral e cívica. . Fomentar entre os alumnos actitudes de respecto hacia todas as persoas, calquera que sexa as súas opinións, crenzas, razas ou sexos; actitudes de tolerancia, pluralismo, respecto por un mesmo e rexei-tamento de toda inxustiza, favorecendo a convivencia, o diálogo e a solidariedade.

- Educación para a paz. - Potenciar unhas relacións pacíficas entre os alumnos, cultivando as condutas asertivas.
- Educación para a igualdade de oportunidades entre os sexos. - Potenciar hábitos non discriminatorios, corrixindo prexuízos sexistas.
- Educación ambiental. - Potenciar un cambio de valores, actitudes e condutas que promovan o respecto, coidado e promoción do medio.
- Educación para a saúde. - Fomenta calquera actividade que estimule aos alumnos a crear hábitos e costumes sans.
- Educación do consumidor. - Que sexan consecuentes coas súas compras.
- Habilidades sociais: empatía, asertividades. etc.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As programadas polo departamento

## 10.Outros apartados

### 10.1) Metodoloxía

o análise das capacidades terminais xa expuostas, deduce que a aprendizaxe debe basearse no " saber facer" e que po lo tanto, os contidos da programación do módulo deben articularse en torno aos procesos reais de traballo.

O proceso de ensinanza desenrrolase, fundamentalmente, en base a realización de una serie de actividades de aprendizaxe programadas, que intenten propiciar la iniciativa do alumnado e o autoaprendizaxe ( cando elo sexa posible ), desenrolando capacidades de comprensión e análise, de relación e de búsqueda e aplicación da información.

Moitas de estas actividades conectan a aula co mundo real, coas empresas ,profesionais e organismos que conforman o entorno profesional e de traballo do técnico que se forma.

## 10.2) Recursos

Para a preparación do módulo e a súa impartición ao alumnado, contarase coa seguinte bibliografía e materiais:

- > Comunicación empresarial e atención al cliente . Ed. Mc Graw Hill. Libro obrigatorio do alumnado
- > Xornais.
- > Pizarra dixital
- > Ordenador con conexión a internet e aplicacións do paquete office
- > Plataformas dixitais, aula virtual.
- > Apuntes da profesora.