

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026376	Punta Candieira	Cedeira	2024/2025

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CMCOM01	Actividades comerciais	Ciclos formativos de grao medio	Réxime de adultos

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP1234	Servizos de atención comercial	2024/2025	3	87	104

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	CLAUDIO REY BARCIA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Este currículo toma como base o Decreto 49/2016 polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grado medio correspondente ó título de técnico en Actividades Comerciais.

A Comarca de Ferrolterra dispoñe dun amplo catálogo de empresas que requiren o perfil de Técnico en Actividades Comerciais.

As persoas que cursan este ciclo aprenden a:

- Desenvolver actividades de distribución e comercialización de bens e/ou servizos
- Xestionar un pequeno establecemento comercial, aplicando as normas de calidade e seguridade establecidas e respectando a lexislación.

E poderán traballar en:

Calquera sector produtivo dentro da área de comercialización ou nas seccións de establecementos comerciais, realizando actividades de venda de produtos e/ou servizos a través de diversas canles de comercialización, ou ben realizando funcións de organización e xestión do seu propio comercio.

Trátase de traballadores e traballadoras por conta propia que xestionan un pequeno comercio ou unha tenda tradicional, ou por conta allea que exercen a súa actividade nos departamentos ou nas seccións de comercialización de calquera empresa ou organización, en diversos subsectores:

- En establecementos comerciais pequenos, medianos ou grandes, traballando por conta allea en diferentes seccións comerciais.
- Na comercialización de produtos e servizos por conta propia e allea, fóra do establecemento comercial.
- No departamento comercial de pequenas e medianas empresas (PME) e empresas industriais.
- No departamento de atención á clientela e ás persoas consumidoras e usuarias de organismos públicos.
- En empresas industriais e comerciais grandes e medianas.
- No sector do comercio polo miúdo.

As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son:

Vendedor/ora; vendedor/ora técnico/a; representante comercial; orientador/ora comercial; promotor/ora; televendedor/ora; vendedor/ora a distancia; teleoperador/ora (en "call centers"); axente de información e atención á clientela; caixeiro/a ou repoñedor/ora; operador/ora de "contact centers"; administrador/ora de contidos en liña; comerciante de tenda; xerente de pequeno comercio; técnico/a en xestión de existencias e almacén; xefe/a de almacén; responsable de recepción de mercadorías; responsable de expedición de mercadorías; técnico/a en loxística de almacéns; técnico/a de información e atención á clientela en empresa

Esta programación foi elaborada tendo en conta as características das empresas e os sectores produtivos onde os nosos alumnos poden integrarse laboralmente. Como na bisbarra as empresas son de pequeno tamaño en xeral, a formación irá dedicada a este sector en particular.

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	Formación en empresa.	Formación curricular que se adquirirá na empresa.	25	24
2	A actividade comercial das empresas	As formas empresariais e os seus organigramas. O departamento de atención ao cliente e a importancia da atención ao cliente na imaxe empresarial.	18	17
3	Comunicación na atención ao cliente	Elementos e fases da comunicación na empresa, os seus tipos. O proceso de atención ao cliente. A comunicación, tipos e as súas técnicas.	22	21
4	Organización e arquivo da documentación	Arquivo empresarial e os seus tipos. Clasificación e arquivo da documentación. Xestión, tratamento e arquivo físico de documentación en papel. Arquivo informático de datos e xestión informática. A LOPD.	22	21
5	Control de calidade e mellora do servizo	Calidad del servicio de atención ao cliente e a súa importancia para a empresa. A calidade do servizo e cómo se mide. Tratamento e solución de erros e anomalías no servizo. Fidelización ao cliente e estratexias. Normalización e certificación na calidade do servizo.	17	17

4. Por cada unidade didáctica
4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa.	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Realiza trámites de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as, aplicando técnicas de comunicación e negociación para a súa resolución	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Identifícanse os tipos de consultas, queixas, reclamacións e denuncias máis habituais en materia de consumo
CA5.2 Describiuse o procedemento que hai que seguir, así como as fases, a forma e os prazos do proceso de tramitación das reclamacións da clientela

Crterios de avaliación

CA5.3 Informouse a clientela acerca dos seus dereitos e os posibles mecanismos de solución da reclamación, de acordo coa normativa

CA5.4 Formalizouse a documentación necesaria para cursar a reclamación cara ao departamento ou organismo competente

CA5.5 Aplicáronse técnicas de comunicación na atención das queixas e reclamacións, utilizando a escoita activa, a empatía e a asertividade

CA5.6 Utilizáronse técnicas de negociación e actitudes que faciliten o acordo para resolver as reclamacións da clientela

CA5.7 Identificáronse e cubríronse os documentos relativos á tramitación das queixas, reclamacións e denuncias

CA5.8 Informouse a persoa reclamante acerca da situación e do resultado da queixa ou reclamación, de xeito oral e/ou escrito, e/ou por medios electrónicos

4.1.e) Contidos**Contidos**

Tipos de consultas, queixas, reclamacións e denuncias máis habituais en materia de consumo.

Técnicas de negociación nas reclamacións.

Normativa en materia de consumo aplicable á xestión de reclamacións e denuncias.

Fases do proceso de tramitación de reclamacións e denuncias.

Procedemento de recollida e proceso de tramitación das reclamacións.

Reclamacións ante a Administración.

Técnicas de comunicación en situacións de queixas e reclamacións.

Tratamento á clientela ante as queixas e reclamacións: escoita activa, empatía e asertividade.

Negociación na resolución de queixas e reclamacións.

Plan de negociación: fases (preparación e estratexia, desenvolvemento e acordo).

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A actividade comercial das empresas	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Desenvolve actividades de atención ou información á clientela, procurando transmitir a imaxe máis adecuada da empresa ou organización	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícaronse as funcións do departamento de atención á clientela de distintos tipos de empresas e organizacións
CA1.2 Identifícaronse os tipos de organización do departamento de atención á clientela, segundo as características da empresa ou organización
CA1.3 Definíronse as relacións do departamento de atención á clientela co de márketing, o de vendas e outros departamentos da empresa
CA1.4 Confeccionáronse organigramas de empresas comerciais, tendo en conta o seu tamaño, a estrutura e a actividade
CA1.5 Diferenciáronse as áreas de actividade e accións do servizo de atención á clientela, tendo en conta a lexislación
CA1.6 Identifícaronse as funcións dos "contact centers" e os servizos que prestan ás empresas ou organizacións en xeral, e ao comercio en particular

4.2.e) Contidos

Contidos
Atención á clientela nas empresas e organizacións.
Xestión das relacións coa clientela.
Identidade corporativa e imaxe de marca.
Servizos de atención á clientela e ás persoas consumidoras e usuarias.

Contidos
Departamento de atención á clientela nas empresas e organizacións.
Relacións con outros departamentos da empresa ou organización.
Estruturas organizativas: organigramas.
Tipos de organigramas.
"Contact centers": definición, funcións que desenvolven na relación coa clientela, tipoloxía, e servizos que prestan ás empresas en xeral e ao comercio en particular.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Comunicación na atención ao cliente	22

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Utiliza técnicas de comunicación en situacións de atención á clientela ou ás persoas consumidoras e usuarias, proporcionando a información solicitada	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Describiuse o proceso de comunicación, os elementos que interveñen e as barreiras e dificultades que poidan xurdir nel
CA2.2 Identifícaronse as canles de comunicación interna e externa das empresas e organizacións
CA2.3 Descríbense as fases do proceso de información á clientela e as técnicas utilizadas en cada canle de comunicación
CA2.4 Solicitouse a información requirida pola clientela ao departamento ou organismo competente, a través de diversas canles de comunicación
CA2.5 Facilitóuselle información a unha clientela suposta, utilizando a escoita activa e prestando especial atención á comunicación non verbal
CA2.6 Mantivéronse conversas telefónicas para informar unha clientela suposta, utilizando actitudes, normas de protocolo e técnicas axeitadas

Criterios de avaliación

CA2.7 Redactáronse escritos de resposta a solicitudes de información en situacións de atención á clientela, aplicando as técnicas axeitadas

CA2.8 Utilizouse o correo electrónico e a mensaxaría instantánea para contestar ás consultas da clientela, respectando as normas de protocolo e adoptando unha actitude axeitada

4.3.e) Contidos
Contidos

Comunicación na empresa. Información e comunicación.

Comunicación en tempo real (chat e videoconferencia) e comunicación diferida (foros).

Proceso de comunicación.

Tipos de comunicación.

Técnicas de comunicación en situacións de información á clientela.

Empatía e asertividade.

Comunicación oral, telefónica e non verbal.

Comunicación escrita. Tipos de cartas comerciais. Comunicacions formais (instancia, recurso, certificado, declaración e oficio). Informes. Outros documentos escritos.

Comunicación escrita a través da rede (internet e intranet).

Correo electrónico e mensaxaría instantánea.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Organización e arquivo da documentación	22

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Organiza a información relativa á relación coa clientela, aplicando técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento	SI

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Identifica os organismos e as institucións de protección e defensa das persoas consumidoras e usuarias, analizando as competencias de cada un	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Descríbense as técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento da información
CA3.2 Descríbense as técnicas máis habituais de catalogación e arquivamento de documentación, analizando as súas vantaxes e os seus inconvenientes
CA3.3 Clasifícanse os tipos de documentación en materia de atención á clientela e ás persoas consumidoras e usuarias
CA3.4 Elaboráronse, actualizáronse e consultáronse bases de datos coa información relativa á clientela
CA3.5 Manexáronse ferramentas de xestión das relacións coa clientela (CRM), de acordo coas especificacións recibidas
CA3.6 Rexistrouse a información relativa ás consultas ou solicitudes da clientela na ferramenta de xestión das relacións con ela
CA3.7 Aplicáronse métodos para garantir a integridade da información e a protección de datos, de acordo coa normativa
CA4.1 Definiuse o concepto de consumidor/ora e usuario/a, e diferenciouse entre consumidor/ora final e industrial
CA4.2 Identificouse a normativa estatal, autonómica e local que regula os dereitos de consumidores/as e usuarios/as
CA4.3 Identificáronse as institucións e os organismos públicos e privados de protección de consumidores/as e usuarios/as, e describíronse as súas competencias
CA4.4 Interpretouse a normativa aplicable á xestión de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as e usuarios/as en materia de consumo
CA4.5 Descríbense as fontes de información que facilitan información fiable en materia de consumo

4.4.e) Contidos

Contidos
<p>Técnicas de organización e arquivamento de documentación. Sistemas de clasificación, catalogación e arquivamento de documentos.</p> <p>Normativa legal en materia de protección de datos.</p> <p>Tipos de arquivos.</p> <p>Organización de documentos de atención á clientela.</p> <p>Ficheiros de clientela.</p> <p>Bases de datos.</p> <p>Bases de datos documentais.</p> <p>Ferramentas de xestión das relacións coa clientela (CRM).</p> <p>Manexo de bases de datos da clientela.</p> <p>Transmisión de información na empresa. Elaboración de informes.</p> <p>Concepto de consumidor/ora e usuario/a.</p> <p>Consumidores/as e usuarios/as finais e industriais.</p> <p>Dereitos e defensa das persoas consumidoras: normativa legal.</p> <p>Institucións públicas e privadas de protección ao/a consumidor/ora: tipoloxía e competencias.</p>

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Control de calidade e mellora do servizo	17

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Colabora na execución do plan de calidade e mellora do servizo de atención á clientela, aplicando técnicas de avaliación e control da eficacia do servizo	SI

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

Criterios de avaliación
CA6.1 Identifícanse os métodos aplicables para avaliar a eficacia do servizo de atención ou información á clientela
CA6.2 Realízouse o seguimento do proceso de tramitación das queixas e reclamacións, e avaliáronse a forma e os prazos de resolución
CA6.3 Identifícanse as principais incidencias e demoras no servizo de atención á clientela e na resolución de queixas e reclamacións
CA6.4 Descríbense as principais medidas aplicables para solucionar as anomalías detectadas e mellorar a calidade do servizo
CA6.5 Aplicáronse técnicas para medir o nivel de satisfacción da clientela e a eficacia do servizo prestado
CA6.6 Redactáronse informes cos resultados e as conclusións da avaliación da calidade, utilizando ferramentas informáticas
CA6.7 Aplicáronse as accións establecidas no plan de mellora da calidade do servizo, utilizando aplicacións informáticas
CA6.8 Desenvolvéronse as accións establecidas no plan de fidelización da clientela, utilizando a información dispoñible na ferramenta de xestión das relacións coa clientela (CRM)

4.5.e) Contidos

Contidos
<p>Incidencias, anomalías e demoras no proceso de atención ou información á clientela e na resolución de queixas e reclamacións.</p> <p>Tratamento das anomalías.</p> <p>Procedementos de avaliación e control do servizo de atención á clientela.</p> <p>Normativa aplicable na atención á clientela.</p> <p>Estratexias, técnicas e programas de fidelización da clientela.</p>

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

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais do ciclo formativo, e as competencias asociadas.

Os MÍNIMOS EXIXIBLES son os sinalados no apartado 4.c. desta programación.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

A avaliación en CADA TRIMESTRE constará de dúas partes diferenciadas ; a valoración dunha proba escrita e a valoración dos exercicios ou traballos tal e como se especifican a continuación:

1. Proba escrita: valoraranse de forma escrita mediante exame as distintas unidades didácticas. O peso da proba escrita é dun 80% sobre o total da nota final. Realizarase como mínimo un exame por avaliación aínda que, se por motivos pedagóxicos e didácticos se considerase máis axeitado, o docente poderá realizar dous ou máis exames en cada avaliación.

2. Valoración dos exercicios e traballos: os traballos e/ou entrega dos exercicios contarán un 20% da calificación final.

A valoración dos traballos e exercicios propostos para entregar será dun máximo de (10puntos) e un mínimo de (0 puntos). Os traballos e exercicios non entregados ou copiados valoraranse con 0 puntos e os traballos entregados fora de prazo sen xustificación algunha (Ata un máximo de 2 días fora de prazo) será puntuado como máximo coa metade da súa puntuación máxima. Pasado ese tempo a nota será de 0 puntos.. Para o cálculo da nota deste apartado, farase unha media aritmética entre as notas acadadas e o número de traballos do trimestre.

Para a avaliación destes traballos terase en conta os seguintes aspectos:

- Claridade na presentación dos contidos.
- Claridade na redacción dos contidos (información axeitada, emprego de contidos relacionados co tema tratado, corrección ortográfica e léxica,..)
- Coherencia interna do discurso.

O alumno acadará, en cada avaliación do trimestre, unha valoración positiva se dos cómputos anteriores obtén unha puntuación media do 50% (5 en base 10).

A VALORACIÓN FINAL deste módulo será o promedio da calificación de cada avaliación.

O MÓDULO considerárase SUPERADO se en todas as avaliacións a nota é igual ou superior a 5.

--As avaliacións non superadas poderán ser recuperadas nos exames fixados polo profesor que abarquen os contidos mínimos das partes que teña suspensas, así como entregar os pertinentes traballos que o docente estime axeitados. proba obxectiva final. Nesta proba só é necesario recuperar as partes non superadas

durante o curso.

-Se, a pesares do proceso de recuperación, algún alumno/a non superase unha avaliación, terá dereito a realizar unha proba obxectiva final que englobe os contidos mínimos das avaliacións que teña pendentes de superación.

-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, sendo necesario ter un mínimo de 5 para superar o módulo.

As notas do boletín trimestral redondearase ao enteiro inferior, se éste é inferior ou igual a 0,75 mentras que os superiores a 0,75 redondearase ao enteiro superior. A nota final será a media das notas trimestrais sen redondeo. O redondeo farase na nota resultante da media.

Se durante a realización de calquera das probas obxectivas (sexa de avaliación ou de recuperación) , o alumno ou alumna presentase algún comportamento sospeitoso de estar empregando medios ilícitos para a superación da proba (tales como movementos inadecuados, falar con compañeiros ou compañeiras, emprego de chuletas ou similares, móbil acendido durante a realización do exame,..) poderá serlle retirado o exame nese momento. Dito exame non será cualificado (e dicir, a nota será 0).

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Durante o período ordinario, para a recuperación de cada avaliación non superada, programaranse actividades e traballos de forma personalizada que permitan ao alumno/a adquirir as capacidades ou destrezas non acadadas e cumprir os mínimos esixibles.

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN :

O/a alumno/a que non supere unha avaliación parcial, poderá presentarse ós exames fixados polo profesor que abarquen os contidos mínimos das partes que teña suspensas, así como entregar os pertinentes traballos que o docente estime axeitados.

Se, a pesares do proceso de recuperación, algún alumno/a non superase unha avaliación antes da marcha á empresa , terá dereito a realizar unha proba obxectiva final que englobe os contidos mínimos das avaliacións que teña pendentes de superación no mes de setembro.

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

Na formación dual non será de aplicación este caso.

Segundo a orden de 14 de Xuño de 2018:

O alumnado será excluído do proxecto de formación dual nos seguintes casos:

- a) Por faltas repetidas de asistencia e/ou puntualidade non xustificadas.
- b) Por actitude incorrecta, atendendo ao código disciplinario da empresa, ou por falta de aproveitamento.

(Tamén se detalla esta información na RESOLUCIÓN do 10 de xullo de 2024, da Dirección Xeral de Formación Profesional, pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo no curso 2024/25)

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

A orde de avaliación no seu artigo 23.5 sinala que cada departamento de familia profesional realizará cunha frecuencia mínima mensual o seguimento das programacións de cada módulo empregando a aplicación de edu.xunta/programacions , indicando grado de cumprimento e xustificación razoada no caso de desviacións.

Ademais a programación será revisada ao inicio e se entregará unha memoria final de curso. Farase un seguimento da mesma a través do alumnado, para determinar se o desenvolvemento das clases e das actividades propostas, resultaron adecuados e eficaces, e se lles permite alcanzar os obxectivos planificados, para o que se levará a cabo unha avaliación a partir de:

- Os resultados da avaliación da aprendizaxe do alumnado.
- A propia avaliación feita polo alumnado das actividades.
- Opinións do alumnado sobre o que aprenderon, o que máis lle gustou ou que lle resultou máis difícil.
- Debate entre os membros que integran o Departamento.

Estes aspectos recolleranse na memoria anual e servirán para a elaboración da programación do curso seguinte e mellorar a práctica docente.

A actividade formativa na empresa e no centro educativo será coordinada polos titores e titoras mediante reunións de control cunha frecuencia mínima mensual, nas cales se realizará o seguimento do alumnado

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Ao comezo das actividades do curso académico, realizarase 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 ao alumnado en relación co perfil profesional correspondente.

Para este módulo pasarase durante a segunda quincena do curso, un cuestionario de avaliación inicial (sobre coñecementos previos, intereses e motivacións do noso alumnado), que se complementará cos datos proporcionados polo titor/a e datos de información de matrícula.

Na primeira sesión de cada unidade didáctica, e tras a presentación do seu contido, realizaranse actividades para detectar os coñecementos previos que ten o alumnado sobre a materia a tratar.

As actividades que se farán serán diversas como:

- Ler e comentar textos relacionados co contido a tratar, e buscar relacións coa súa contorna, para facilitar a comprensión.
- Realizar unha charla-coloquio sobre unha proxección (documental, anuncio, vídeo, presentación power point)

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

Cando a análise da marcha dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles contidos nos que ten máis dificultades propoñendo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar os contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

É importante sinalar que ao longo do módulo se traballará coa educación en valores non só a través do traballo con actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través de distintos contidos inherentes ao noso traballo de aula-taller-obradoiro, para este módulo podemos destacar:

Educación para a igualdade: Estará sempre presente, xa que, en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenciación entre as persoas.

Educación ambiental: É fundamental fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo fomentar o correcto emprego dos medios de que se dispón

sen desperdiciar papel, consumo de auga, electricidade, etc., insistir na reciclaxe e na conservación.

Educación para a saúde: É importante adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como uns adecuados hábitos de saúde e limpeza ou unha adecuada hixiene ocular ou visual nun sistema educativo e laboral onde os ordenadores toman cada día un papel máis importante, sen esquecer que a nivel profesional (tendo en conta as situacións en que exercerán o seu traballo) deben ter en conta a súa saúde persoal e a do usuario como elementos cotiás do seu emprego.

Educación do consumidor: Fomentando entre os alumnos un consumo responsable, tanto dos seus propios materiais como os do centro e o ciclo (aula, material informático, talleres,...)

Interculturalidade: Traballando dende o principio o respecto ás distintas culturas e xeitos de entender o mundo; entendendo isto como un enriquecemento; sinalar a este respecto, a cada vez máis frecuente presenza nas nosas aulas de alumnos doutras culturas que nos axudan a interpretar que non todas as realidades son iguais.

Consideraremos tamén de xeito transversal e como valor importante na Formación Profesional a orientación profesional polo carácter teóricopráctico que posúe o módulo e o ciclo, impregnando de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos e contextualizándoas, sempre que sexa posible, no noso contorno socioeconómico.

E daremos especial importancia aos seguintes aspectos:

- Asistencia e puntualidade, calquera das dúas trae consigo a perda de contidos e de traballo, o que suporá un retraso no proceso de aprendizaxe do alumno.
- Comportamento durante o desenvolvemento das clases, o respecto polos compañeiros, o profesor e o material.
- Participación activa na aula, reflectida no interese pola materia, iniciativa e capacidade para obter información con carácter autónomo.
- A claridade e a limpeza nos apuntamentos e nos exercicios elaborados polo alumno.
- Orde e pulcritude nos traballos realizados.
- Predisposición para o traballo en equipo.

Educación para a convivencia: Procurarase a resolución de conflitos fomentando o diálogo baseado no respecto, e, procurando atopar solucións de consenso de xeito democrático. Por exemplo: achegas de propostas ou ideas á hora de fixar condicións de entrega de traballos, datas de probas,

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Faranse aquelas que se planifiquen polo Departamento de Comercio e tamén aquelas que organice o Departamento de Orientación, como cursos ou talleres impartidos polo Servizo público de emprego e por outros organismos colaboradores, de cara a orientación laboral e saídas profesionais

10. Outros apartados

10.1) Bibliografía

Libro de texto: Servicios de Atención Comercial. Ed Editex M^a Eugenia Escudero
ISBN: 978-8490785133