

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019256	de Vilalonga	Sanxenxo	2024/2025

Ciclo formativo

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

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	2024/2025	4	123	147

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ESCLAVITUD VÁZQUEZ FERNÁNDEZ
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 PEMES, en calquera sector da actividade e principalmente 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.

A organización da actividade produtiva das empresas e do traballo esíxelle actualmente ao persoal profesional de administración e finanzas 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.

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	Información e comunicación	10	6
2	Organización empresarial	Definición de empresa e os elementos que a compoñen	10	8
3	Principios da comunicación oral	Elementos e funcións da comunicación oral	10	6
4	A comunicación verbal e non verbal	As comunicacións orais e a linguaxe do corpo	10	8
5	A comunicación escrita na empresa	Características da mensaxe escrita	12	8
6	A carta comercial	Aspectos xerais da carta comercial	10	8
7	Formatos tipo de documentos nas empresas e na Administración	Aviso, informes, convocatorias, actas, instancias, recursos, declaracións, oficios e certificados	12	8
8	O correo electrónico	Principios do correo electrónico	10	6
9	Xestión da correspondencia	Procedimentos de seguridade e confidencialidade no tratamento da información	10	8
10	Arquivamento da información e soporte papel	Sistemas para clasificar a documentación	10	8
11	Arquivamento da información e soporte informático	Arquivos informáticos e bases de datos	10	8
12	O marketing na empresa	Plan e instrumentos de marketing, políticas de comunicación e a publicidade	11	6
13	O cliente	A investigación comercial	11	6
14	Organización da atención á clientela	O departamento de atención ó cliente: elementos e fases	11	6

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

N.º	Título da UD	Duración
1	A comunicación	10

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.	NO

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 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.

4.1.e) Contidos

Contidos
Elementos e barreiras da comunicación.
0Descrición dos fluxos de comunicación.

Contidos
Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.
Comunicación, información e comportamento.
Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Organización empresarial	10

4.2.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.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.

4.2.e) Contidos

Contidos
0Descrición dos fluxos de comunicación.
Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.

Contidos
<p>Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.</p> <p>Relacións humanas e laborais na empresa.</p> <p>Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.</p> <p>Organización empresarial: organigramas.</p> <p>Principios e tipos de organización empresarial.</p> <p>Departamentos e áreas funcionais tipo.</p> <p>Funcións do persoal na organización.</p>

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Principios da comunicación oral	10

4.3.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.	NO

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 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.

Criterios de avaliación

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.

4.3.e) Contidos
Contidos

Principios básicos nas comunicacións orais.

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.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	A comunicación verbal e non verbal	10

4.4.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

4.4.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.

Criterios de avaliación
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.

4.4.e) Contidos

Contidos
0 Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.
Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida.
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.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	A comunicación escrita na empresa	12

4.5.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

4.5.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).

4.5.e) Contidos

Contidos
<p>Comunicación escrita na empresa.</p> <p>Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.</p> <p>Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.</p> <p>Normas de comunicación e expresión escrita.</p> <p>Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.</p> <p>Abreviaturas comerciais e oficiais.</p> <p>Características principais da correspondencia comercial.</p>

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	A carta comercial	10

4.6.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

4.6.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 paquetaría 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).

4.6.e) Contidos

Contidos
<p>Comunicación escrita na empresa.</p> <p>Normas de comunicación e expresión escrita.</p> <p>Características principais da correspondencia comercial.</p> <p>Estrutura, estilos e clases da carta comercial.</p> <p>Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.</p>

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Formatos tipo de documentos nas empresas e na Administración	12

4.7.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

4.7.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).

4.7.e) Contidos

Contidos
Comunicación escrita na empresa.

Contidos
<p>0Recepción, envío e rexistro da correspondencia.</p> <p>Normas de comunicación e expresión escrita.</p> <p>Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.</p> <p>Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.</p> <p>Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.</p>

4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	O correo electrónico	10

4.8.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

4.8.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.
CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.
CA3.5 Clasifícanse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.

Criterios de avaliación
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 paqúetería 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).

4.8.e) Contidos

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

4.9.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
9	Xestión da correspondencia	10

4.9.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

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Descríbiuse 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.

Criterios de avaliación
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 Recoñécéronse 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).

4.9.e) Contidos

Contidos
<p>0Recepción, envío e rexistro da correspondencia.</p> <p>Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.</p> <p>Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.</p>

4.10.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
10	Arquivamento da información e soporte papel	10

4.10.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

4.10.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.
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).

4.10.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

4.11.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
11	Arquivamento da información e soporte informático	10

4.11.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

4.11.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.
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).

4.11.e) Contidos

Contidos
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 cartafolios. Organización en cartafolios do correo electrónico e dout

4.12.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
12	O marketing na empresa	11

4.12.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

4.12.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.

4.12.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.

4.13.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
13	O cliente	11

4.13.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
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	SI

4.13.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 Identifícaronse 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.
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.

Criterios de avaliación
CA5.8 Tívoxe 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.
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 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 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.

4.13.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.

Contidos
Satisfacción da clientela.
Procesos en contacto coa clientela externa.
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.

4.14.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
14	Organización da atención á clientela	11

4.14.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
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	SI

4.14.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 Identifícaronse os elementos da queixa ou da reclamación.

Criterios de avaliación
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.
CA8.1 Identifícanse 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 Defínense as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.
CA8.9 Identifícanse 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.

4.14.e) Contidos

Contidos
Departamento de atención á clientela: funcións.
0Procedemento 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.
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

Os contidos mínimos exigibles son os establecidos no punto 4 desta programación

O PROCEDEMENTO DE AVALIACIÓN:

Ao longo do curso realizaranse tres avaliacións. En cada unha delas faranse probas escritas teórico-prácticas (exames) para avaliar o nivel dos coñecementos acadados.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

En cada avaliación realizaranse:

Probas obxectivas escritas (exames teóricos _ prácticos): 100%

Probas obxectivas escritas de carácter teórico _ práctico (Exames). Realizando con carácter xeral unha proba escrita por avaliación. En cada unha das probas nos exercicios ou supostos a desenvolver sinalarase a valoración dos mesmos, se están perfectamente resoltos.

A cualificación desta proba será numérica, entre 1 e 10, e considerarase superada cando se acade unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

Para acadar unha AVALIACIÓN FINAL POSITIVA do Módulo será imprescindible ter aprobadas as avaliacións parciais, sendo a nota final a media aritmética das avaliacións realizadas. De novo, a cualificación final do módulo será numérica, entre 1 e 10, sen decimais e considerarase positiva cando se acade unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

Cando o resultado do cálculo da cualificación final non sexa un número enteiro, aproximarase do seguinte xeito: cando a parte decimal sexa inferior a 0,75, redondearase ao número enteiro anterior. No caso de que sexa igual ou superior, redondearase ao número enteiro seguinte.

Calquera alumno/a que sexa sorprendido copiando pola profesora en calquera das probas citadas anteriormente, será puntuado cun 0 na devandita proba e expulsado/a da mesma.

Durante as probas obxectivas está prohibido o uso de móbiles e doutro calquera dispositivo electrónico que non sexa facilitado polo centro. No caso de ser detectado o seu uso, a proba será puntuada cun 0.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O alumno/a que non supere unha avaliación parcial, poderá presentarse aos exames de recuperación fixados pola profesora que abarquen os contidos mínimos das partes que teña non superadas.

Para o alumnado que non superou algunha das avaliacións, realizarase un exame de recuperación, no trimestre seguinte, agás na última avaliación, que por falta de tempo, se deberá facer nas datas que se fixen os exames finais, coa parte ou partes que non se superaron.

Se, a pesar do proceso de recuperación, algún alumno/a non superase algunha avaliación, terá dereito a unha proba final ordinaria que englobe os contidos mínimos das avaliacións que teña suspensas.

Finalmente, en XUÑO avaliarase ao alumnado cunha única proba final extraordinaria de carácter teórico-práctico que englobe os contidos das unidades didácticas suspensas. Entenderase que a proba resulta superada cando a nota acadada sexa igual ou superior a 5. A cualificación será numérica, entre 1 e 10, sen decimais e considerarase positiva cando se acade unha puntuación igual ou superior a 5 puntos. Cando o resultado do cálculo da nota non sexa un número enteiro, aproximarase do seguinte xeito: cando a parte decimal sexa inferior a 0,75, redondearase ao número enteiro anterior. No caso de que sexa igual ou superior, redondearase ao número enteiro seguinte.

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

Este alumnado non ten perda de dereito á avaliación continua.

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

O equipo docente reunirse periodicamente para realizar o seguimento da programación e a adecuación da práctica docente ó inicialmente programado.

Ademais, o departamento realizará cunha frecuencia trimestral, o seguimento das programacións de cada módulo, no cal se reflectirá ó grao de cumprimento con respecto á programación e a xustificación razoada no caso de desviación. A programación será revisada ao inicio de cada curso académico á vista da experiencia do curso anterior e outras circunstancias.

. Os principais indicadores do grao de cumprimento da programación serán:

- O grao de cumprimento da temporalización.
- O logro dos obxectivos programados.

- Os resultados académicos acadados.

¿

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A observación do alumnado nas primeiras semanas do curso é fundamental para coñecer a súa situación de partida . Realizarase unha avaliación inicial para determinar os coñecementos de iniciais e formación anterior.

Coñecida a situación de partida do alumno/a, tentarase establecer a tempo as medidas oportunas para a consecución dos obxectivos fixados.

As observacións realizadas se contrastarán coas realizadas por outros profesores nunha posta en común por parte do equipo docente, que será levada a cabo ao final do primeiro mes do inicio do curso, sobre as características xerais do grupo, e as circunstancias particulares de determinados alumnos que podan ter incidencia educativa ademais da información aportada polo titor. Trátase de coñecer as características, capacidades dos alumnos e a súa formación previa, coa finalidade de tomar as medidas de reforzo que se estimen oportunas.

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

Para posibilitar a consecución por parte do alumnado dos mínimos reflectidos na programación, propóñense as seguintes medidas:

- Atención personalizada na aula priorizando o desenvolvemento de determinadas capacidades naqueles alumnos que así o requiran.
- Buscar a comprensión dos aspectos esenciais de cada unidade por parte de todo o grupo.
- A profundización e o estudo detallado de casos concretos dependerá das capacidades individuais de cada alumno/a.
- Seguimento do traballo diario e valoración da evolución que presente o alumno/a respecto da situación inicial.

Ademais do exposto anteriormente levarase a cabo a:

Repetición das prácticas ou simulacións.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

En primeiro lugar, en cada actividade inclúense precaucións e recomendacións para tomar as medidas de seguridade e hixiene que sexan necesarias. O manexo do computador entraña riscos, principalmente para a vista e para as costas, sen esquecer os riscos psicolóxicos derivados do seu abuso.

Ademais ao alumno/a váiselle a valorar a organización do seu posto de traballo e das actividades que realiza.

Co obxectivo dunha educación non sexista o profesor evitará comportamentos que se deriven da asignación de roles en función do sexo de alumno á hora de repartirse as tarefas. No desenvolvemento do proceso de ensinanza-aprendizaxe están implícitos o traballo en equipo, a educación cívica, a igualdade de mulleres e homes e a educación para a convivencia.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Están establecidas actividades complementarias extraescolares por el departamento administrativo, entre as que se inclúen, visitas a empresas textiles, de comunicación, vitivinícolas...

10. Outros apartados

10.1) METODOLOXÍA DIDÁCTICA

A metodoloxía terá carácter globalizador y tenderá á integración de competencias e contidos entre os distintos módulos profesionais. Adaptarase ás necesidades do alumnado e á adquisición progresiva das competencias do aprendizaxe permanente, para facilitarlles a transición cara á vida activa e a súa continuidade no sistema educativo.

A metodoloxía a utilizar será en todo momento activa, facendo que o alumnado participe no seu proceso de aprendizaxe, o cal dependerá do contido de cada unha das unidades didácticas, pero en xeral, responderá ó seguinte esquema:

- Explicacións do profesor, presentando os contidos e fomentando en todo momento a intervención do alumnado, deixando que sexa éste quen plantexe a maior parte de interrogantes e tamén as solucións.
- Busca da información por parte do alumnado naquelas unidades e temas no que resulte procedente.
- Realización de actividades propostas que ademais de complementar as explicacións, servan para afianzar a comprensión dos contidos e aporten dinamismo ás clases.

- Realización de actividades finais encamiñadas a reforzar e ampliar o aprendido, así como a conectar a teoría coa realidade, poñendo en práctica os coñecementos adquiridos.
- Traballos individuais e en grupo sobre temas de actualidade relacionados cos contidos, para valorar a aportación de ideas persoais e o traballo en equipo.

10.2) SEMIPRESENCIALIDADE

Asimesmo, todo o alumnado poderá realizar e entregar as tarefas e probas propostas a través da aula virtual do centro.

En canto a avaliación das actividades e tarefas, realizarase de xeito individual coa entrega das correccións e cualificacións aos alumnos/as a través da plataforma de FP a distancia e as probas escritas realizaranse de maneira presencial por quendas. No caso de que non fora posible pola situación sanitaria dalgún alumno/a, realizarase a través da aula virtual e plataforma de videoconferencia da Xunta de Galicia.

En canto a avaliación das actividades e tarefas, realizarase de xeito individual coa entrega das correccións e cualificacións a través da plataforma de FP a distancia e as probas escritas realizaranse de maneira presencial.