



## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27015311	A Pinguela	Monforte de Lemos	2017/2018

### 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	2017/2018	7	123	147

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	AMABLE REGO MACÍA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión departamento



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

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

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

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

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

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



**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.	Comunicación. Aa comunicación na empresa.	22	10
2	Comunicacións oral. A comunicación non verbal.	Comunicacións orais, usos e costumes socioprofesionais habituais na empresa.	30	20
3	A comunicación escrita.	Elaboración da información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento	35	25
4	O marketing como sistema de comunicación cos clientes.	Técnicas de comunicación relacionadas coa atención a clientela e usuarios e a imaxe da empresa.	20	16
5	A protección do consumidor. Calidade na atención ó cliente.	Xestión de consultas, queixas e reclamacións. O procedemento de calidade na atención a clientela.	18	14
6	Arquivo.	Arquivo en soporte impreso e informática e trámites administrativos eficientes.	22	15



#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	A comunicación.	22

##### 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
RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.	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 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 Identifícanse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
CA1.8 Distingúronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.
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.

##### 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.



**Contidos**

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.

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

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Comunicacións oral. A comunicación non verbal.	30

**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 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 participa.
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.
Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.
Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida.
Normas de información e atención oral.
Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo.
Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.
Comunicación non verbal.
Elementos da linguaxe non verbal.
Imaxe persoal.
Comunicación verbal dentro do ámbito da empresa.



**Contidos**

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	A comunicación escrita.	35

#### 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.
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 Identifícanse 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.





**Contidos**

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

Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.

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



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

N.º	Título da UD	Duración
4	O marketing como sistema de comunicación cos clientes.	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	SI
RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do marketing.	NO

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.
CA5.2 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.
CA5.3 Recoñécéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.
CA5.4 Identifícase o comportamento da clientela.
CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.
CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.
CA5.8 Tívoe 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.
CA7.1 Identifícase o concepto de marketing.
CA7.2 Recoñécéronse as funcións principais do marketing.
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de marketing.
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do marketing.
CA7.7 Identifícase a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do marketing.

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
Concepto e identificación da clientela: clientela interna e externa.
Coñecemento da clientela e das súas motivacións.
Elementos da atención á clientela: ámbito, organización e persoal.
Fases da atención á clientela: acollemento, seguimento, xestión e despedida.



**Contidos**

Percepción da atención recibida por parte da clientela.

Satisfacción da clientela.

Procesos en contacto coa clientela externa.

Márketing na actividade económica: influencia na imaxe da empresa.

Natureza e alcance do márketing.



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

N.º	Título da UD	Duración
5	A protección do consumidor. Calidade na atención ó cliente.	18

#### 4.5.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

#### 4.5.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 Identifícanse os elementos da queixa ou da reclamación.
CA6.4 Recoñécense as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA6.5 Identifícase e localízase a información que cumpra subministrarlle á clientela.
CA6.6 Utilízanse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
CA6.7 Formalízase, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.
CA6.9 Identifícase a normativa en materia de consumo.
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.
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 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 Identifícanse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.



**Criterios de avaliación**

CA8.10 Descríbironse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

**4.5.e) Contidos**

**Contidos**

Departamento de atención á clientela: funcións.  
Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias.  
Tramitación e xestión.  
Seguimento da clientela perdida.  
Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación.  
Xestión reactiva e proactiva das reclamacións.  
Elementos dunha queixa e dunha reclamación.  
Fases da resolución de queixas e reclamacións.  
Consumidores.  
Institucións de consumo.  
Normativa en materia de consumo.  
Marco legal estatal, autonómico e local.  
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.



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

N.º	Título da UD	Duración
6	Arquivo.	22

#### 4.6.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

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

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

#### 4.6.e) Contidos

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



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

### MINIMOS ESIXIBLES PARA ALCANZAR A AVALIACIÓN POSITIVA

- Recoñecer a necesidade de comunicación entre as persoas.
- Distinguir entre comunicación e información.
- Distinguir os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
- Recoñecer os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
- Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
- Identificar os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
- Diferenciar os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
- Distinguir as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.
- Seleccionar o destinatario e a canle acaída para cada situación.
- Valorar a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.
- Valorar a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.
- Desenvolver técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.
- Identificar as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.
- Recoñecer os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.
- Identificar o comportamento da clientela.
- Analizar as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.
- Adaptar adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.
- Ter en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.
- Distinguir as etapas dun proceso comunicativo.
- Identificar o concepto de márketing.
- Recoñecer as funcións principais do márketing.
- Valorar a importancia do departamento de márketing.
- Diferenciar as ferramentas e os elementos básicos do márketing.
- Identificar a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.
- Describir as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
- Interpretar a comunicación recibida por parte da clientela.
- Identificáronse os elementos da queixa ou da reclamación.
- Recoñecer as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
- Identificar e localizar a información que cumpra subministrarlle á clientela.
- Utilizar os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
- Formalizar, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
- Recoñecer a importancia da protección do consumidor.
- Identificar a normativa en materia de consumo.
- Diferenciar os tipos de demanda ou reclamación.
- Identificar os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.
- Describir as fases do procedemento de relación coa clientela.
- Describir os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
- Valorar a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.
- Detectar os erros producidos na prestación do servizo.



- Aplicar o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.
- Explicar o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
- Definir as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.
- Identificar as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
- Describir os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.
- Identificar os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
- Identificar o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
- Ter en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.
- Identificar o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptar a actitude e a conversa á situación da que se parta.
- Elaborar a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.
- Utilizar as expresións e o léxico que mellor se adapten ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.
- Presentar a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.
- Utilizar equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicar as normas básicas de uso.
- Valorar se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
- Analizar os erros cometidos e propoñer accións correctivas necesarias.
- Identificar os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.
- Identificar as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.
- Diferenciar os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
- Identificar a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.
- Clasificar os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.
- Redactar o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
- Identificar as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.
- Utilizar as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.
- Formalizar os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetaría en soporte informático e convencional.
- Utilizar a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.
- Aplicar, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).
- Describir a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.
- Diferenciar 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.
- Identificar 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.
- Identificar as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.
- Determinar os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.
- Realizar árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.
- Aplicar as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).
- Recoñecer os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.
- Respetar a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
- Aplicar, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).





Sancionarase coa cualificación de cero cando se comprobe que o alumno/a non actuou limpamente ao realizar as probas exercicios ou actividades porque copiara ou realizara condutas similares (permitir que outras persoas copien, levar teléfono móbil, auriculares, chuletas...(aínda que non sexan usados) ou participar en calquera actividade ou estratexia para mellorar os resultados propios ou alleos mediante procedementos deshonestos). Neste caso a recuperación será realizada no mes de xuño.

Diariamente pasarase unha folla de sinaturas ao alumnado que ao remate do módulo suporán un 2,5% da nota. Esta folla de sinaturas evidenciará as faltas de puntualidade, que contarán se cando se pase para asinar o alumno non está presente. 3 faltas de puntualidade no trimestre suporán non puntuar neste apartado.

#### CUALIFICACIÓN POR UNIDADE DIDÁCTICA:

- En cada unidade didáctica establécese o instrumento a aplicar segundo os contidos da mesma. Se o instrumento é proba escrita esta poderá ser exame teórico ou práctico, traballos, confección de dossier, actividades de aula coma carpetas de aula, esquema colaborativo, exposicións,...

As probas teóricas poden ser de resposta curta, cumprimentar, resposta larga, tipo test (con e sen desconto de erros)... Nas diferentes probas constarán os pesos de cada pregunta. De ser tipo test especificarase o que restan as respostas erróneas.

- Para aprobar unha unidade didáctica haberá que ter superadas as súas actividades e/ou o exame acadando coma mínimo un 4 en cada unha das partes (actividades/exame) e obter como mínimo un 4,5 no conxunto das dúas partes.

As ausencias inxustificadas ás devanditas probas e ou actividades, conlevarán automaticamente un cero. Só se admitirá xustificación por motivos de saúde (enfermidade grave que impida fisicamente a asistencia á realización do exame/actividade) iy deber inescusable debidamente documentado (citación xudicial inaprazable), valorado pola profesora.

Cando se realice na aula un traballo en grupo, ao compoñente do grupo que non asista, restaráselle na nota final do traballo un 10% por cada falta de asistencia non xustificada. En relación á dinámica de traballo valorarase se as tarefas se distribuíron equitativamente e tendo en conta as posibilidades e limitacións de cada membro do grupo, se cada un se responsabilizou activamente do seu traballo, se se fixo unha posta en común para que o traballo resulte algo coherente, se se resolveron os problemas que puideran xurdir... de xeito, que os membros do grupo poden acadar cualificacións diferentes en base á observación da profesora e a auto-coavaliación sobre as aportacións de cada membro do grupo ao traballo e a súa actitude de respecto e de cooperación no grupo; polo tanto a cualificación é individual para cada membro do grupo.

#### 1ª AVALIACIÓN

Só se poderá superar a avaliación se ten aprobadas TODAS as unidades didácticas que a compoñen, segundo o establecido no apartado "Cualificación por unidade didáctica".

Estará composta pola media aritmética das unidades didácticas 1, e 2.

O redondeo efectuarase por exceso cando as décimas da cualificación sexan iguais ou superiores a 5 sempre que o alumno no teña incidencias negativas no relativo ao comportamento na aula e actitude ante o traballo (esfórzase na realización das tarefas, participa activamente na clase, é responsable das tarefas que se lle encomendan, cumpre coas tarefas e prazos).

#### 2ª AVALIACIÓN/FINAL

A nota da 2ª avaliación coincidirá coa nota final do módulo.

Só se poderá superar a avaliación/módulo se ten aprobadas TODAS as unidades didácticas do módulo, segundo o establecido no apartado "Cualificación por unidade didáctica" e se acada unha puntuación igual a 5 puntos no conxunto de todas as unidades didácticas.

A nota final será a suma de cada unidade didáctica tendo en conta os pesos establecidos nas mesmas.

O redondeo efectuarase por exceso cando as décimas da cualificación sexan iguais ou superiores a 5 sempre que o alumno non teña incidencias negativas no relativo ao comportamento na aula e actitude ante o traballo (esfórzase na realización das tarefas, participa activamente na clase, é responsable das tarefas que se lle encomendan, cumpre coas tarefas e prazos) .



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

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

Cando algún alumno non alcance unha cualificación suficiente en calquera criterio de avaliación, estableceranse actividades específicas de recuperación. Estas actividades poden consistir en:

- Resolución de cuestionarios, orais e escritos.
- Análise e solución de problemas e casos
- Traballos
- Informes
- Realización de estudos e exposicións
- Exames teóricos e/ou prácticos
- Resolución de actividades.
- Resolución de casos prácticos

Os criterios de cualificación serán os mesmos que os establecidos de forma xeral para o módulo.

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

O alumnado perderá o dereito a avaliación continua cando supere o 10% de faltas de asistencia xustificadas segundo o RRI do centro e o 10% de faltas inxustificadas segundo artigo 25.3 da Orde de 12 de xullo de 2011, é dicir, 15 sesións xustificadas segundo o RRI e 15 sen xustificar dun total de 147 horas. O procedemento de avaliación para o alumnado que perdeu este dereito será o seguinte:

A avaliación consistirá na realización dunha proba, que constará dunha parte teórica e dunha parte práctica sobre os contidos do módulo:

- Parte teórica poderá incluír cuestións de diferente tipo: test, de elección, de resposta corta e/ou de desenvolvemento, máis ou menos amplo, sobre cuestións relacionadas cos contidos do módulo de Comunicación empresarial e atención á clientela.
- Parte práctica: realizaranse varios supostos onde o alumnado teña que por en práctica os criterios de avaliación indicados nesta programación. Farase media só cando se acade unha puntuación de 5 puntos ou superior tanto na proba teórica como na proba práctica.
- Para superar o módulo será necesario acadar unha cualificación de 5 puntos ou superior na teoría e na práctica en todas as probas realizadas. Para a cualificación final teranse en conta os pesos establecidos en cada unidade didáctica.

A cualificación final do módulo determinarase cunha puntuación de 1 a 10 e será a media aritmética das notas acadadas en cada unha das probas.

O redondeo da nota farase por defecto.

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

A presente programación avaliarase mediante o procedemento establecido polo control do sistema de calidade establecido no centro. Dito control realizase principalmente por medio do cumprimento dos seguintes documentos:

Enquisa avaliación docente, que é unha autoavaliación dos alumnos da materia sobre as actividades docente realizadas polo profesor.

Actividades de aula desenvolvidas, que recolle a información sistemática sobre as actividades docentes realizadas polo profesor e emitida polo mesmo, para realizar un autocontrol de ditas actividades.

Recollida de datos para a xunta de avaliación, que recolle as conformidades/non conformidades e as actuacións derivadas das non conformidades referentes ó alumnado (suspensos) e cumprimento da programación.

Memoria fin de curso, na que, entre outros temas, trátase da porcentaxe da programación impartida, a realización de modificacións na mesma e as propostas de mellora para o seguinte curso académico.



Ademais, en reunión de departamento, o longo do curso, realizarase o seguimento e control da programación, tomando as medidas oportunas se é o caso.

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

O desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional 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:

- Dos informes individualizados de avaliación dos módulos previamente cursados.
- Dos estudos académicos ou das ensinanzas de formación profesional inicial ou para o emprego previamente realizados.
- Do alumnado matriculado sen titulación académica de acceso.
- Dos informes ou ditames específicos do alumnado discapacitado ou con necesidades educativas especiais que poida haber no grupo.
- Da experiencia profesional previa..
- 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. Esta avaliación inicial en ningún caso comportará cualificación para o alumnado.

Como profesor do módulo de comunicación empresarial e atención o cliente dedicarei os primeiros días de clase á observación e rexistro das circunstancias que poidan resultar rechamantes co obxecto de poder detectar calquera dificultade que poida ter o alumnado e que sexa susceptible de ser abordada na sesión de avaliación inicial.

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

As medidas de atención a diversidade nesta materia poderán concretarse en:

Promover a aprendizaxe significativo, e dicir que os alumnos relacionen os contidos novos cos previos.

Procurar a aprendizaxe funcional, isto e que os alumnos poidan aplicar os contidos aprendidos.

Planificar actividades variadas e con diferentes niveles de dificultade e profundidade.

Realizar distintos agrupamentos dos alumnos para realizar as actividades.

Utilizar diferentes materiais e recursos didácticos.

Tendo en conta os distintos motivos da atención a diversidade levaranse a cabo as seguintes accións:

Alumnos superdotados intelectualmente

O alumnado que posúa características de superdotados e/ou a aqueles que pola súa capacidade ou experiencia teñan un nivel claramente superior ao resto da clase, proporcionaráselles actividades específicas que permitan desenvolver o seu intelecto da forma máis axeitada.

Recomendaráselles e proporáselles a realización de actividades de maior complexidade que ao resto da clase, que amplíen os conceptos, ben sexa coa lectura de artigos ou bibliografía avanzados ou a realización de actividades de maior complexidade.

Alumnos con dificultade de aprendizaxe:

Aos alumnos que presenten dificultades de aprendizaxe trataráselles de orientar cara a realización de actividades máis básicas que cumpran os obxectivos marcados para o módulo. Proporcionaráselles información de apoio adecuada ao seu nivel.



#### Alumnos con discapacidade física

Con respecto aos alumnos que presenten algunha discapacidade física, segundo sexa esta temporal o permanente, actuarase de diferente forma. Para as discapacidades físicas permanentes realizaranse as adaptacións curriculares que sexan oportunas, baseadas na adaptación dos espazos, aspectos físicos, equipamento e recursos. No caso de discapacidades físicas temporais realizarase a adaptación que se considere máis adecuada para cada caso particular durante o tempo que dure a discapacidade.

#### Alumnos estranxeiros

No caso de alumnos estranxeiros con problemas de comunicación asociados a linguaxe, intentarase, na medida do posible adaptar o ritmo as dificultades de comprensión que presenten.

#### Alumnos con necesidades educativas especiais

Para os alumnos con necesidades educativas especiais realizaranse adaptacións curriculares, estas poderán ser significativas ou non significativas. Calquera adaptación curricular que se faga aos alumnos con necesidades educativas especiais farase sempre en colaboración co Departamento de Orientación, o cal nos indicará os graos e formas de aprender do alumno co fin de determinar que obxectivos da programación convén modificar ou adaptar. Todo isto intentando sempre integrar ao alumno co resto de compañeiros.

## 9. Aspectos transversais

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

O talante co que se enfocan os contidos transversais debe ser integrador; é dicir, non deben ser entendidos como "engadidos" ao currículo nin como "materias ailladas" que supoñan a elaboración de novos contidos; moi ao contrario, deben servir como vía para adoptar perspectivas múltiples que abran camiño e permitan dirixir e "enfocar" os coñecementos de modo máis completo e eficaz.

Os temas transversais que se relacionan máis directamente con este módulo e que polo tanto poden tratarse dunha forma natural serían os seguintes:

#### Educación moral para a convivencia e a paz:

Pretende orientar e facilitar o desenvolvemento das capacidades do alumnado que intervén no xuízo e na acción moral, orientalo en situacións de conflito de valores de forma racional, autónoma e dialogante, desenvolvendo habilidades de relación social e interpersonal, potenciando actitudes comunicativas, de negociación e de traballo en grupo, fomentando a motivación e a actitude positiva, promovendo a asunción de responsabilidades e valorando positivamente o traballo ben feito, potenciando valores democráticos, de solidariedade, tolerancia, respecto á diversidade e capacidade de diálogo e de participación social.

#### Educación para a saúde:

O seu obxectivo é informar e educar ao alumnado en hábitos e estilos de vida saudables con valor preventivo e educativo, mediante a aprendizaxe das formas que permitan facer máis positivas as relacións con todo aquilo que se atope no seu entorno físico, biolóxico e sociocultural. En concreto:

- Educación da postura na aula
- Estar abertos a calquera innovación educativa e promover a creatividade como medio apropiado para atopar solucións aos problemas.

#### Educación ambiental:

Fomentarase a idea do reciclado e o uso selectivo do papel.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As actividades extraescolares que se poden desenvolver relacionadas con este módulo dependerá das ofertas do mercado (feiras, xornadas, charlas) e da adecuación da programación a temporalización.



## **10. Outros apartados**

### **10.1) Ningún**

Nada