

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36015159	Chan do Monte	Marín	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 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	2024/2025	7	123	147

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	CARLOS LUIS BAENA OZORES
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

O Concello de Marín ocupa 36 km². Según os datos publicados polo INE a 1 de Xaneiro de 2022, o número de habitantes en Marín é de 24.034; dos cales eran 11.918 homes e 12.116 eran mulleres.

Repártidos en 7 parroquias: Marín (Santa María do Porto), San Xulián (San Xulian de Marín de Arriba), Mogor (San Xurxo de Mogor), Seixo (Nosa Señora do Carme de Seixo), O Campo (Santa María do Campo), Santomé (Santo Tomé de Piñeiro) e Ardán (Santa María de Ardán).

Estadística do IRPF: Marín sitúase como o municipio nº32 cunha maior renda bruta media na comunidade de Galicia.

O centro urbano é un dos maiores da comunidade galega, e desde fai xa moito tempo o centro urbano de Marín avanza especialmente cara ao norte, unindo xa o seu núcleo urbano coa capital da provincia, Pontevedra, de cuxo centro urbano dista 7 km.

Economía: A pesca é a súa actividade económica principal. O seu porto pesqueiro é un dos máis importantes tanto a nivel rexional (o terceiro de Galicia en capturas, por detrás do porto de Vigo e do porto da Coruña) como a nivel nacional.

Todo isto fai deste módulo profesional, un atractivo para todos aqueles que queiran estudalo.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións relacionadas coa comunicación na empresa, tales como as seguintes:

- Recepción de visitas e atención telefónica.
- Recepción, tramitación e xestión de documentación.
- Atención á clientela ou ás persoas usuarias.
- Elaboración, rexistro e arquivo de documentación.
- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas á situación de atención ou asesoramento á clientela.
- Realización das xestións pertinentes cos departamentos afectados para consultas, reclamacións e atención posvenda.
- Tramitación de reclamacións e denuncias.
- Aplicación de estándares da calidade na prestación do servizo.
- Aplicación de técnicas de márketing como medio de potenciación da imaxe da empresa.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse:

- En todos os ámbitos da empresa, tanto internos como externos, e en calquera tipo de empresas, independentemente do sector ao que pertencen.
- Nomeadamente, no apoio administrativo ás tarefas que desenvolven os departamentos de atención á clientela e de márketing, en empresas de calquera sector económico.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), b), d), e), f) e ñ) do ciclo formativo, e as competencias a), b), c), i), m), p), q) e r).

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

- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- Aplicación do protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicación presenciais e non presenciais, en relación coa imaxe e a importancia da empresa.
- Uso de equipamentos de telefonía e informáticos adecuados ás normas básicas.
- Elaboración de cartas comerciais e outros documentos administrativos.
- Rexistro da documentación recibida e da emitida.
- Arquivo da documentación en soporte impreso e informático.
- Apoio administrativo aos departamentos de atención á clientela e de márketing.
- Atención e tramitación de consultas e reclamacións.
- Seguimento da clientela e control do servizo posvenda.

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 (%)	Resultados de aprendizaxe								
					MP0437_00								
					RA 1	RA 2	RA 3	RA 4	RA 5	RA 6	RA 7	RA 8	
1	Selección de técnicas de comunicación empresarial		15	10	X								
2	Transmisión de comunicación oral na empresa		21	15		X							
3	Transmisión de comunicación escrita na empresa		36	25			X						
4	Arquivo da información en soporte impreso e informático		15	10				X					
5	Recoñecemento de necesidades da clientela		15	10					X				
6	Atención de consultas, queixas e reclamacións		15	10						X			
7	Potenciación da imaxe da empresa		15	10							X		
8	Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela		15	10									X
Total:			147										

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Selección de técnicas de comunicación empresarial	15

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

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

4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecemento da comunicación e información.	1	Aprendizaxe dos procesos de información.	15,0
TOTAL			15

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA1.3 Distingúronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	20
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA1.6 Identifícanse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.	<ul style="list-style-type: none"> PE.7 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA1.8 Distingúronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.	<ul style="list-style-type: none"> PE.8 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.	<ul style="list-style-type: none"> PE.9 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
TOTAL			100

4.1.e) Contidos

Contidos
<p>Elementos e barreiras da comunicación.</p> <p>0Descrición dos fluxos de comunicación.</p> <p>Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.</p> <p>Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.</p> <p>Comunicación, información e comportamento.</p> <p>Relacións humanas e laborais na empresa.</p> <p>Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.</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>

4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Aprendizaxe dos procesos de información.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar unha introdución dos contidos a tratar, así como dos obxectivos a alcanzar co estudo destes. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios prácticos e teóricos co obxecto de repasar e comprender a materia. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprender de maneira axeitada a materia obxeto de estudo e manifestalo nas probas. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilización da plataforma moodle. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.2 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.3 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.4 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.5 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.6 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.7 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.8 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	15,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					similares aos realizados en clase. • PE.9 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase.	
TOTAL						15,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Transmisión de comunicación oral na empresa	21

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.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Aprendizaxe dos aspectos básicos da comunicación oral na empresa	1	Coñecemento da comunicación oral: concepto, elementos, proceso e técnicas	21,0
TOTAL			21

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Identifícanse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA2.2 Identifícase o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA2.4 Identifícase o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adaptan ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Conceptos da unidade, e que expondrán na clase ante os compañeiros. 	S	10
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.	<ul style="list-style-type: none"> LC.2 - Conceptos da unidade, e que expondrán na clase ante os compañeiros. 	N	10
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.	<ul style="list-style-type: none"> LC.3 - Conceptos da unidade, e que expondrán na clase ante os compañeiros. 	S	10
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.	<ul style="list-style-type: none"> PE.7 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
TOTAL			100

4.2.e) Contidos

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

Contidos
<p>Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida.</p> <p>Normas de información e atención oral.</p> <p>Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo.</p> <p>Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.</p> <p>Comunicación non verbal.</p> <p>Elementos da linguaxe non verbal.</p> <p>Imaxe persoal.</p> <p>Comunicación verbal dentro do ámbito da empresa.</p> <p>Comunicación telefónica: uso do teléfono e da listaxe telefónica; normas para falar correctamente por teléfono; centrais telefónicas.</p>

4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
<p>Coñecemento da comunicación oral: concepto, elementos, proceso e técnicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar unha introdución dos contidos a tratar, así como dos obxectivos a alcanzar co estudo destes. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios prácticos e teóricos co obxecto de repasar e comprender a materia. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprender de maneira axeitada a materia obxecto de estudo e manifestalo nas probas. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilización da plataforma moodle. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Conceptos da unidade, e que exporarán na clase ante os compañeiros. LC.2 - Conceptos da unidade, e que exporarán na clase ante os compañeiros. LC.3 - Conceptos da unidade, e que exporarán na clase ante os compañeiros. PE.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.2 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados 	21,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. <ul style="list-style-type: none"> • PE.3 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.4 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.5 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.6 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.7 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	
TOTAL						21,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Transmisión de comunicación escrita na empresa	36

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.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Aprendizaxe dos conceptos y estilos da comunicación escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración púb	1	Coñecer os pricipios básicos da información escrita aplicando as técnicas de construción y estilos.	36,0
TOTAL			36

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Identifícanse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	5
CA3.2 Identifícanse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	5
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	5
CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	5
CA3.5 Clasifícanse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	20
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	20
CA3.7 Identifícanse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.	<ul style="list-style-type: none"> PE.7 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	5
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.	<ul style="list-style-type: none"> PE.8 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.	<ul style="list-style-type: none"> PE.9 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	5
CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.	<ul style="list-style-type: none"> PE.10 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	<ul style="list-style-type: none"> PE.11 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
TOTAL			100

4.3.e) Contidos

Contidos
<p>Comunicación escrita na empresa.</p> <p>Recepción, 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> <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> <p>Estrutura, estilos e clases da carta comercial.</p> <p>Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.</p> <p>Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.</p> <p>Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.</p>

4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Coñecer os principios básicos da información escrita aplicando as técnicas de construción y estilos.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar unha introdución dos contidos a tratar, así como dos obxectivos a alcanzar co estudo destes. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios prácticos e teóricos co obxecto de repasar e comprender a materia. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprender de maneira axeitada a materia obxecto de estudo e manifestalo nas probas. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilización da plataforma moodle. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.2 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.3 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.4 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.5 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.6 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.7 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.8 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	36,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					similares aos realizados en clase. • PE.9 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.10 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.11 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase.	
TOTAL						36,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Arquivo da información en soporte impreso e informático	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.	SI

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Aprender a archivar a información en soporte impreso e informático.	1	Archivar información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia.	15,0
TOTAL			15

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
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.	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
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.	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA4.4 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> PE.7 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.	<ul style="list-style-type: none"> PE.8 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
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.	<ul style="list-style-type: none"> PE.9 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	<ul style="list-style-type: none"> PE.10 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10

TOTAL
100
4.4.e) Contidos

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

4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Arquivar información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar unha introdución dos contidos a tratar, así como dos obxectivos a alcanzar. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios prácticos e teóricos co obxecto de repasar e comprender a materia. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprender de maneira axeitada a materia obxecto de estudio e manifestalo nas probas. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilización da plataforma moodle. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.2 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.3 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	15,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					<ul style="list-style-type: none"> • PE.4 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.5 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.6 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.7 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.8 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.9 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.10 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	
TOTAL						15,0

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Recoñecemento de necesidades da clientela	15

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

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

4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Aprendizaxe das técnicas de comunicación na atención os clientes	1	Aprender a recoñecer as necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	15,0
TOTAL			15

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA5.2 Identifícaronse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	20
CA5.3 Recoñecéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA5.4 Identificouse o comportamento da clientela.	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
	aos realizados en clase.		
CA5.7 Adaptoase adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA5.8 Tívoise en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.	<ul style="list-style-type: none"> PE.7 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.	<ul style="list-style-type: none"> PE.8 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
TOTAL			100

4.5.e) Contidos

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

4.5.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Aprender a recoñecer as necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> Realización dunha introdución dos contidos a tratar, así como dos obxectivos a alcanzar co estudo destes. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios prácticos e teóricos co obxecto de repasar e comprender a materia. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprender de maneira axeitada a materia obxecto de estudo e manifestalo nas probas. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilización da plataforma moodle. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.2 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.3 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.4 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.5 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.6 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.7 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	15,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					similares aos realizados en clase. • PE.8 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase.	
TOTAL						15,0

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Atención de consultas, queixas e reclamacións	15

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

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

4.6.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Aprendizaxe dos procedementos de consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes.	1	Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.	15,0
TOTAL			15

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA6.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA6.3 Identifícanse os elementos da queixa ou da reclamación.	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA6.4 Recoñécense as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA6.5 Identifícase e localízase a información que cumpra subministrarlle á clientela.	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA6.6 Utilízanse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA6.7 Formalízase, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> PE.7 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.	<ul style="list-style-type: none"> PE.8 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA6.9 Identifícase a normativa en materia de consumo.	<ul style="list-style-type: none"> PE.9 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.	<ul style="list-style-type: none"> PE.10 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
TOTAL			100

4.6.e) Contidos

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

Contidos
<p>Tramitación e xestión.</p> <p>Seguimento da clientela perdida.</p> <p>Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación.</p> <p>Xestión reactiva e proactiva das reclamacións.</p> <p>Elementos dunha queixa e dunha reclamación.</p> <p>Fases da resolución de queixas e reclamacións.</p> <p>Consumidores.</p> <p>Institucións de consumo.</p> <p>Normativa en materia de consumo.</p> <p>Marco legal estatal, autonómico e local.</p>

4.6.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.		<ul style="list-style-type: none"> Realizar unha introdución dos contidos a tratar, así como dos obxectivos a alcanzar co estudo destes. Exercicios prácticos e teóricos co obxecto de repasar e comprender a materia. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprender de maneira axeitada a materia obxecto de estudo e manifestalo nas probas. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilización da plataforma moodle. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.2 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.3 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	15,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					<ul style="list-style-type: none"> • PE.4 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.5 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.6 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.7 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.8 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.9 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.10 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	
TOTAL						15,0

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Potenciación da imaxe da empresa	15

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

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

4.7.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.	1	Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.	15,0
TOTAL			15

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA7.1 Identifícase o concepto de márketing.	• PE.1 - Conceptos da unidade	N	20
CA7.2 Recoñécense as funcións principais do márketing.	• PE.2 - Conceptos da unidade	S	20
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.	• PE.3 - Conceptos da unidade	N	10
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.	• PE.4 - Conceptos da unidade	N	20
CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.	• PE.5 - Conceptos da unidade	S	10
CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.	• PE.6 - Conceptos da unidade	S	10
CA7.7 Identifícase a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.	• PE.7 - Conceptos da unidade	N	10

TOTAL
100
4.7.e) Contidos

Contidos
<p>Márketing na actividade económica: influencia na imaxe da empresa.</p> <p>Natureza e alcance do márketing.</p> <p>Políticas de comunicación: publicidade (concepto, principios e obxectivos), relacións públicas e responsabilidade social corporativa.</p>

4.7.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar unha introdución dos contidos a tratar, así como dos obxectivos a alcanzar co estudo destes. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios prácticos e teóricos co obxecto de repasar e comprender a materia. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprender de maneira axeitada a materia obxecto de estudo e manifestalo nas probas. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilización da plataforma moodle. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Conceptos da unidade PE.2 - Conceptos da unidade PE.3 - Conceptos da unidade PE.4 - Conceptos da unidade PE.5 - Conceptos da unidade PE.6 - Conceptos da unidade 	15,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					<ul style="list-style-type: none"> PE.7 - Conceptos da unidade 	
TOTAL						15,0

4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela	15

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

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

4.8.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Aprendizaxe das actividades e procedementos de calidade na atención á clientela.	1	Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	15,0
TOTAL			15

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA8.1 Identifícanse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA8.2 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA8.3 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA8.6 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.	<ul style="list-style-type: none"> PE.7 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
CA8.9 Identifícanse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.	<ul style="list-style-type: none"> PE.8 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	S	10
CA8.10 Descríbense os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.	<ul style="list-style-type: none"> PE.9 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. 	N	10
TOTAL			100

4.8.e) Contidos

Contidos
Calidade de servizo como elemento da competitividade da empresa.
Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo.

Contidos
Procedementos de control do servizo. Avaliación e control do servizo. Control do servizo posvenda. Fidelización da clientela.

4.8.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar dunha introdución dos contidos a tratar, así como dos obxectivos a alcanzar co estudo destes. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios prácticos e teóricos co obxecto de repasar e comprenderva materia. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprender de maneira axeitada a materia obxeto de estudio e manifestalo nas probas. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilización da plataforma moodle. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.1 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.2 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.3 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.4 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. PE.5 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a 	15,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.6 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.7 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.8 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase. • PE.9 - A parte teórica consistirá en preguntas sobre os contidos sinalados nas unidades que correspondan e a parte práctica consistirá en exercicios similares aos realizados en clase.	
TOTAL						15,0

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

- Os mínimos exixibles son os especificados no apartado 4. (Obxectivos especificados nas unidades didácticas).
- O proceso para acadar a avaliación positiva concrétese nos criterios de avaliación e mínimos esixidos reflexados nos apartados anteriores.
- O aprendizaxe dos alumnos é continuo, precisando a asistencia regular ás clases e a realización das probas escritas e traballos que se lle designen.

- Os alumnos serán avaliados por cada unha das unidades didácticas programadas coas seguintes probas a) e b); valoradas cada unha de 1 a 10 puntos; e a nota virá dada pola suma das súas calificacións aplicándoselle as súas respectivas porcentaxes:

Proba a) Resolución da proba escrita teórica - práctica individualizada sobre as unidades didácticas programadas (correspóndese co 80% da nota). Será imprescindible ter obtido una cualificación de 5 ou mais para facer a media coa proba b). Realizaranse ao menos 1 proba por avaliación.

Proba b) Realización da proba de traballos sobre as unidades didácticas programadas (correspóndese co 20% da nota).

Consistirá na realización de traballos propostos no tempo establecido e cunha calidade mínima esixida. Estes traballos valoraranse mediante unha lista de cotexo. Para avaliar estes traballos terase en conta:

1. Calidade dos traballos
2. Claridade nas exposicións
3. Interese e participación nas actividades

Será imprescindible ter obtido una cualificación de 5 ou máis para facer a media coa proba a).

-O profesor reservarase o dereito a anular un traballo, proba ou exame xa feito, global ou individualmente, se existen dúbidas sobre a posibilidade de copia, falsificación ou plaxio. Nestes casos o alumno terá que repetir a proba.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

AVALIACIÓNS TRIMESTRAIS

-A cualificación que se reflectirá en cada avaliación virá dada pola nota media da suma das cualificación/s (da/s proba/s escrita teórico-práctica e da realización de traballos, nas porcentaxes arriba indicadas) de cada unha das unidades didácticas avaliadas.

-A cualificación será numérica, entre 1 e 10, e considerárase positiva cando se acade unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

No caso de que o resultado sexa decimal, se redondeará por arriba o por abaixo, ao criterio do docente.

NOTA FINAL DO MÓDULO

-Para acadar unha avaliación positiva do Módulo será necesario ter aprobadas cada una das avaliacións cunha nota igual ou superior a 5.

Para o cálculo da nota final seguirase o seguinte procedemento:

Aplicarase a nota obtida en cada unha das unidades didácticas avaliadas os pesos-porcentaxes relacionados no punto 3 desta programación; para despois sumar cada unha delas e obter a nota final.

No caso de que o resultado sexa decimal, se redondeará por arriba o por abaixo, ao criterio do docente.

CONSIDERACIÓNS DE ADAPTACIÓN DAS PROGRAMACIÓNS EN CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS:

- A adaptación á metodoloxía de teleformación, online ou semipresencial, realizarase utilizando a Aula Virtual do centro, onde se publicarán de maneira secuencial materiais e actividades relativas ao currículo e a esta programación.
- Os recursos necesarios para o desenvolvemento do módulo de maneira semipresencial ou online serán: equipo informático con acceso a Internet, acceso a Aula Virtual e correspondencia por correo electrónico no caso de que sexa preciso; no suposto de falta de recursos por parte do alumnado, o equipo docente e o equipo do centro tomará as decisións oportunas para tratar de solventar o problema.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas**6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación**

No caso de que un alumno sexa cualificado cunha nota inferior a 5 nunha avaliación parcial, terá que realizar unha proba de recuperación coa mesma modalidade de proba empregada; só terá que recuperar a/as unidade/s didáctica/s que teña suspensa/s.

Os alumnos/as que non superen alguna/s avaliación/s teñen dereito a facer, na última semana do curso, unha proba extraordinaria de avaliación que evidencie a adquisición dos resultados de aprendizaxe do módulo. A proba será recuperada se o alumno/a alcanza un 5 de nota no exame ou superior.

Estes alumnos recibirán un informe de avaliación individualizado no que indicárase:

- As unidades didácticas ou partes que teñan que superar.
- Como deberán superalas: Probas obxetiva-práctica, actividades, traballos, etc.)
- E as horas de tutoría con profesor.

Independentemente desta proba contéplase a posibilidade de realizar outras probas de recuperación despois de cada avaliación.

O Profesor facilitara material para preparar a proba de recuperación.

Cando os resultados de algunha avaliación sexan negativos, se realizarán actividades de recuperacións, que consistirán en:

- Realización de traballos e exercicios sobre aqueles aspectos nos que se detectaran maiores deficiencias.
- Repetición de determinadas actividades, cando se observase que na súa realización o alumno/a non dedicou o suficiente tempo ou esforzo.
- Realización dunha proba TEÓRICA- PRÁCTICA sobre aqueles contidos nos que se observase que o nivel de coñecementos do alumno/a é insuficiente.

Ademáis deberá cumprir cos requisitos do apartado 5 "MÍNIMOS ESIXIBLES PARA ALCANZAR A AVALIAZACIÓN POSITIVA E OS CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN".

No caso de docencia non presencial, a proba será a través de test na aula virtual.

A proba do test será de 20 preguntas de contido teórico e práctico, a través da aula virtual do centro, para avaliar os distintos contidos de cada trimestre. Esta proba deberá responderse nun tempo limitado.

Esta proba non é do tipo resposta múltiple, cada pregunta ten una e só una resposta válida posible. E deberá acadar un 5 sobre 10 puntos para superala.

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

A avaliación continua do alumnado require a súa asistencia regular ás clases. Quen teña un total de faltas de asistencia non xustificadas superior ó 10% do total do horario do módulo perderá o dereito a presentarse as probas parciais obxectivas e mesmo perderá as cualificacións parciais das unidades didácticas ás que se houberse presentado.

Este alumnado será avaliado, previo a avaliación final de módulos, mediante unha proba extraordinaria (proba de carácter obxectivo con contidos teórico-prácticos) sobre todos os contidos mínimos do módulo. Para estes alumnos a nota final formarase unicamente coa nota desta proba obxectiva final e deberán obter unha nota de 5 ou superior, sobre 10, para superar o módulo profesional.

O alumno con perda do dereito á avaliación continua, acudirá con todo os contidos á convocatoria extraordinaria.

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

O seguimento desta programación farase mensualmente comparando os obxectivos propostos neste documento cos acadados, valorando o grao de cumprimento do programado en relación ás actividades de ensino-aprendizaxe, a súa duración, os recursos necesarios, etc. e facendo propostas de mellora.

A avaliación da propia práctica docente farase a través de indicadores sobre a adecuación da metodoloxía empregada, os obxectivos específicos acadados en cada UD, o nivel de adquisición dos Resultados de

Aprendizaxe logrados polo alumnado, as actividades realizadas, os materiais e os recursos empregados.

Ademais, cunha periodicidade mensual, farase unha reunión de departamento para o seguimento da programación de cada módulo e a xustificación das razóns polas que se produciron desviacións sobre o previsto.

Ó final do ano realizarase una valoración global da programación sobre a idoneidade da metodoloxía empregada así como dos materiais curriculares e didácticos.

Ó final do curso académico realizarase una enquisa anónima entre o alumnado para avaliar a práctica docente.

A programación será revisada ao inicio de cada curso académico á vista da experiencia do curso anterior e outras circunstancias.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Durante eo primer mes de clase:

-Observación de coñecementos, procedementos e destrezas do alumno.

-Confrontación das observacións coas realizadas por outros profesores e coa información do titor.

-Farase unha posta en común do equipo docente sobre as características xerais do grupo e as circunstancias particulares, con incidencia educativa, de determinado alumnos.

Estas observacións e percepcións, teran por obxecto coñecer as características, capacidades dos alumnos e a súa formación previa, de cara a tomar as medidas de reforzamento necesarias e oportunas.

De ser preciso, realizarase unha sesión específica de valoración dos alumnos o final do primer mes escolar.

Coñecida a situación de partida do alumno/a e as dificultades atopadas, intentaremos establecer a tempo as medidas oportunas de reforzamento educativo de tipo curricular e adaptación dos recursos e materiais.

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

O ensino será o máis personalizado posible tendo en conta as capacidades do alumnado, as súas motivacións e o seu ritmo de aprendizaxe. As actividades propostas serán variadas e irán incrementando a súa dificultade progresivamente, empregaranse materiais variados e diferentes tipos de metodoloxías; así mesmo adoptaranse medidas de adaptación curricular, cando sexan necesarias e segundo o establecido normativamente.

Haberá actividades de consolidación, reforzo, ampliación e repaso, segundo as necesidades do alumnado.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

A educación en valores adquire unha relevancia central na ensinanza dos módulos dos ciclos formativos de calquera familia profesional, dado que repercute positivamente na convivencia entre o alumnado nos centros educativos e, como futuros traballadores, nas empresas. Na páxina de Educonvives temos varios protocolos que nos poden servir de axuda á hora de abordar este aspecto.

Os temas transversais que trataremos de abordar en todas as unidades didácticas serán os seguintes:

- Educación para a igualdade de xénero: fomentando a igualdade de oportunidades e de xénero ten como finalidade promover a construción dun novo modelo formativo capaz de abranguer por igual o feminino e o masculino.
- Educación para a prevención do racismo e da discriminación: promovendo unha educación multicultural encamiñada a evitar a discriminación por razóns de raza, crenzas ou de calquera outra característica de diferenciación entre persoas. En ningún momento se permitirán comentarios despectivos ou racistas na aula.
- Educación ambiental: fomentando o respecto polo medio ambiente e insistir na reciclaxe e conservación.
- Educación para a convivencia: fomentarase a resolución pacífica dos conflitos, a través do diálogo e o respecto mutuo, procurarase atopar solucións de consenso.
- Educación como consumidor/a: fomentando entre o alumnado o consumo responsable e o coñecemento dos seus dereitos e deberes.
- Educación para a prevención de riscos laborais e a saúde: concienciando ao alumnado sobre a importancia de cumprir unha serie de normas básicas no tocante á prevención de riscos laborais e a necesidade de tomar medidas que minimicen os riscos para a vista, a columna, etc.
- Fomento da cultura e iniciativa emprendedora e do traballo en equipo.

Tendo en conta a referencia legal terase en conta o seguinte:

Con cada una das conmemoracións establecidas no calendario escolar, o profesor poderá programar puntualmente actividades, charlas, que en colaboración coas establecidas pola dirección do centro, contribuirán a lograr os obxetivos marcados.

Entre outras conmemoracions prestarase especial atención á o día do ensino, a celebración da constitución e o día das letras galegas.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Actividades Complementarias

O desenvolvemento do módulo haino que completar con outras actividades, que leven aos alumnos/as a estar ao día nos temas relacionados co mundo económico-financieiro do noso entorno. Para iso propoño entre outras:

Lectura periódica da prensa económica (xeral e especializada), facilitada polo profesor.

Seguimentos dos canais temáticos (radio e televisión) para fixarse nas noticias e anuncios, dedicados ao mundo da economía e das finanzas e asistencia a conferencias, charlas, etc. e outras que o departamento organice.

Actividades extraescolares

Dado que a asistencia non é obrigatoria se lles dará os alumnos a posibilidade de asistir a aquelas actividades organizadas a nivel departamento e que poideran ser do seu interese. Por exemplo:

- Visitas a empresa, feiras e exposicións de materiais e actividades relacionadas.
- Asistencia a conferencias, charlas, etc. e outras que o departamento organice.
- Realización de xestións nos organismos públicos.
- Recollida de información nas empresas e os organismos públicos.

10. Outros apartados

10.1) Metodoloxía da Ensinanza a Distancia

No caso de alguén do alumnado non poidera asistir a clase, durante un período considerable, e con causa xustificada; entón utilizarase a metodoloxía da ensinanza a distancia; para iso:
O módulo dispora dun curso aberto na aula virtual do centro. Este aula será á vía principal para a ensinanza telemática e vía de comunicación co alumnado.