

Curso 2022-23

Departamento	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Módulo	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Nivel(curso)	1º GRADO SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS / ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN
Curso:	2022-23
Grupos:	1º ADFI A Y B / 1º ASIS
Profesores/as	ANA M ^a BUENO CUESTA FERNANDO M ^a CRESPO LÓPEZ

DATOS GENERALES DEL MÓDULO.

El módulo Comunicación y atención al cliente queda identificado por los siguientes elementos:

- Módulo: Comunicación y atención al cliente.
- Código: 0651
- Duración: 160 horas que se desarrollan a lo largo de los tres trimestres del curso.
- Horas semanales: 5 horas.
- Curso: Primero de Administración y Finanzas
- Equivalencia de créditos ECTS: 12 créditos

A) OBJETIVOS, SECUENCIA Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y RELACIÓN ENTRE COMPETENCIAS, OBJETIVOS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

OBJETIVOS.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- a) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- c) Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- e) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.
- g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.
- n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.
- s) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a

Curso 2022-23

transmitir, a la finalidad ya las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- El análisis y aplicación de técnicas de comunicación oral y escrita.
- El conocimiento y manejo de los principios que rigen las habilidades sociales en la empresa.
- Las técnicas de confección y registro de la información y la documentación de la empresa, utilizando las aplicaciones informáticas más avanzadas.
- El análisis de los principios y tendencias en la atención de quejas y el desarrollo del servicio posventa en las organizaciones.
- El conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas.

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.
- d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.
- e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
- p) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de comunicación interna y externa de la empresa, que incluye aspectos como:

- El desarrollo de tareas relacionadas con la comunicación interna y externa y los flujos de información interdepartamentales.
- El desarrollo de habilidades sociales con empleados y clientes en la comunicación oral y escrita.
- Los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información dentro de la empresa.

Curso 2022-23

- Los procedimientos de gestión de quejas y el servicio posventa.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Todas las áreas y departamentos de pequeñas, medianas y grandes empresas de cualquier sector de actividad.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas. RA1
2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor. RA2
3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo. RA3
4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas. RA4
5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios. RA5
6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente. RA6
7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente. RA7

SECUENCIACIÓN TEMPORALIZACIÓN

		UT	Nº de sesiones	FECHA COMIENZO	FECHA FINALIZACIÓN	
Bloque I	El departamento de atención al Cliente	1. LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	20	19- 9-2022	14-10-2022	1er TRIMESTRE
Bloque II	Técnicas de información y comunicación con los clientes	2. LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA	20	17-10-2022	11-11-2022	
		3. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA: LAS REDES SOCIALES	25	14-11-2022	16-12-2022	
		4. DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	20	09-01-2023	03-02-2023	2º TRIMESTRE
	5. TRATAMIENTO Y ENVÍO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL	15	06-02-2023	24-02-2023		
Bloque III	Gestión de la atención de los clientes	6.COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL	15	06-03-2023	24-03-2023	3 er TRIMESTRE
		7. GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES	20	27-03-2023	28-04-2023	
		8. SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES	20	02-05-2023	26-5-2023	

Curso 2022-23

RELACIÓN ENTRE UNIDADES/ COMPETENCIAS/ OBJETIVOS DEL CICLO Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES TRABAJADAS EN LAS UNIDADES DE TRABAJO Y OBJETIVOS A ALCANZAR			
UNIDAD DIDÁCTICA	COMPETENCIAS PROFESIONALES	OBJETIVOS	RESULTADO DE APRENDIZAJE
1. LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	c), p)	s)	RA 1
2. LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA	c), d), l), p)	c), n), s)	RA 2
3. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA: LAS REDES SOCIALES	c), d), l), p)	c), d), n), s)	RA 2
4. DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	b), c)	a), b), c), d), e), g)	RA 3
5. TRATAMIENTO Y ENVÍO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL	b), c), e), l)	a), b), c), d), e), g)	RA 4
6. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL	b), c), d), l), p)	a), b), c), d), e), g), n), s)	RA 5
7. GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES	c), d), l), p)	c), d), e), n), s)	RA 6
8. SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES	c), d), l), p)	c), d), e), g), n), s)	RA 7

RELACIÓN COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

Competencias/Resultados de aprendizaje	RA 1	RA 2	RA 3	RA 4	RA 5	RA 6	RA 7
b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.		X	X				
c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.					X		
d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.	X			X			
e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.				X			
l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.		X			X	X	X

Curso 2022-23

<p>p) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.</p>		X	X		X	X	X
--	--	---	---	--	---	---	---

DESARROLLO Y DISTRIBUCIÓN DE LOS CONTENIDOS POR UNIDADES DIDÁCTICAS.

Los contenidos, objetivos y realizaciones, establecidos por la normativa legal, se han desarrollado en nueve unidades didácticas y se han distribuido de la siguiente forma:

Curso 2022-23

▪ **Desarrollo de contenidos:**

Los contenidos del presente módulo se impartirán a través de las evaluaciones del curso y que se repartirán de la siguiente manera:

Contenidos (SECUENCIACIÓN)	Resultados de aprendizaje y Pesos %	Criterios evaluación	% CE
<p>UT 1. LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p>1. La empresa: elementos y tipos. 2. La organización interna de la actividad empresarial. 3. La función directiva. 4. La información en la actividad empresarial. 5. La comunicación en la actividad empresarial. 6. Comunicación externa e imagen corporativa.</p> <p>Contenidos básicos: Técnicas de comunicación institucional y promocional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las organizaciones empresariales. Concepto. Características y tipología de las organizaciones. - Las funciones en la organización. Dirección, planificación, organización y control. - Dirección en la empresa. Estilos de mando. - Los departamentos. Áreas funcionales. 	<p>1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.</p> <p>10%</p>	<p>a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.</p> <p>b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.</p> <p>c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.</p> <p>d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.</p> <p>e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.</p> <p>f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.</p> <p>g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.</p> <p>h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.</p> <p>j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones</p>	<p>10</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>20</p> <p>5</p> <p>20</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p>

Curso 2022-23

<ul style="list-style-type: none"> - Organigramas. Concepto y clasificación. - Las relaciones humanas y laborales en la empresa. Comunicación e información y comportamiento. <ul style="list-style-type: none"> o La comunicación interna en la empresa. Comunicación formal e informal. o La comunicación externa en la empresa. o Procesos y sistemas de información en las organizaciones. o Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales. - Calidad del servicio y atención de demandas. - La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones. 		<p>institucionales y promocionales de la organización.</p>	<p>20</p>
<p>UT2. LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La comunicación en la empresa: elementos y tipos. 2. La comunicación presencial. 3. Técnicas de comunicación presencial. 4. Situaciones presenciales más usuales. 5. La comunicación no verbal en la comunicación presencial. 6. Costumbres, protocolo y formas de actuación. <p>Contenidos básicos Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:</p>	<p>2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.</p> <p style="text-align: right;">15%</p>	<p>a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.</p> <p>b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.</p> <p>c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p>d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.</p> <p>f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la</p>	<p>5</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>20</p>

Curso 2022-23

<ul style="list-style-type: none"> - Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral. - Principios básicos en las comunicaciones orales. - Técnicas y formas de comunicación oral. - Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral. - Formas de comunicación oral. - Barreras de la comunicación verbal y no verbal. - Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor. - Utilización de técnicas de imagen personal. - Comunicaciones en la recepción de visitas. - Realización de entrevistas. Fases. - Realización de presentaciones. 		<p>transmisión de la imagen corporativa.</p> <p>g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.</p> <p>h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.</p> <p>i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.</p> <p>j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.</p>	<p>5</p> <p>10</p> <p>20</p> <p>10</p> <p>10</p>
<p>UT3. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA: LAS REDES SOCIALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El proceso de comunicación telefónica. 2. Medios, equipos y prestaciones para la comunicación telefónica. 3. Protocolos en la comunicación telefónica. 4. Gestión empresarial de las comunicaciones telefónicas. 5. Tipos de comunicación telemática. 6. Gestión de las comunicaciones telemáticas en la empresa. 	<p>2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.</p> <p style="text-align: right;">10%</p>	<p>a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.</p> <p>b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.</p> <p>c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p>d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.</p> <p>f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los</p>	<p>5</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>20</p>

Curso 2022-23

<p>Contenidos básicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La comunicación telefónica. La centralita y uso del listín telefónico. - Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas. - Preparación y realización de llamadas. - Identificación de los interlocutores. - La cortesía en las comunicaciones telefónicas. - Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas. - Tratamiento de distintas categorías de llamadas. - La videoconferencia. 		<p>usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.</p> <p>g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.</p> <p>h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.</p> <p>i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.</p> <p>j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.</p>	<p>5</p> <p>10</p> <p>20</p> <p>10</p> <p>10</p>
<p>UT4: DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La comunicación escrita: elementos y tipos. 2. Normas para una adecuada redacción. 3. Documentos propios de la comunicación escrita. 4. Soportes para transmitir documentos escritos. 5. Canales para transmitir documentos escritos. <p>- Contenidos básicos Elaboración de documentos profesionales</p>	<p>3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.</p> <p>20%</p>	<p>a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.</p> <p>b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.</p> <p>c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.</p> <p>e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.</p> <p>f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.</p>	<p>5</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>15</p> <p>20</p> <p>10</p>

Curso 2022-23

<p>escritos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La comunicación escrita en la empresa. Normas. - Estilos de redacción. Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. Técnicas de comunicación escrita. - Siglas y abreviaturas. - Elementos utilizados en la documentación profesional. El sobre. El papel. - Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos. - Herramientas para la corrección de textos. - Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entretros). La "netiqueta". Publicación de documentos con herramientas de la web 2.0 - Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos. 		<p>g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.</p> <p>h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.</p> <p>i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.</p> <p>j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).</p> <p>k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.</p>	<p>10</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>10</p>
<p>UT5. TRATAMIENTO Y ENVÍO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El archivo: finalidad, funciones y tipos de archivo. 2. Sistemas de clasificación de documentación. 3. Recepción y archivo de comunicación. 4. Consulta y conservación de la documentación. 5. Tratamiento de la correspondencia empresarial. 	<p>4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.</p> <p>15%</p>	<p>a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.</p> <p>b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.</p> <p>c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.</p> <p>d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>10</p>

Curso 2022-23

<p>6. Seguridad y confidencialidad de la información: la Ley de Protección de Datos.</p> <p>Contenidos básicos</p> <p>Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La recepción, envío y registro de la correspondencia. - Servicios de correos y agencias o compañías de mensajería, circulación interna de correspondencia y paquetería. - Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. - El proceso de archivo. Técnicas de archivo. Naturaleza. Finalidad del archivo. Sistemas de archivo. - Archivo de documentos. Clasificación y ordenación de documentos. Normas. - Clasificación de la información. - Centralización o descentralización del archivo. - Custodia y protección del archivo. - Las bases de datos para el tratamiento de la información. - El correo electrónico. Partes de un mensaje. Redacción. 		<p>que se va a almacenar.</p> <p>e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.</p> <p>f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.</p> <p>g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.</p> <p>h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p> <p>i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.</p> <p>j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.</p> <p>k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>15</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>5</p>
--	--	--	---

Curso 2022-23

<p>UT 6.COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente: tipos de clientes e importancia para la empresa. 2. Las motivaciones del cliente y el proceso de compra. 3. El departamento de atención al cliente. 4. Comunicación en la atención comercial. 5. El proceso de atención comercial: elementos y técnicas. 6. Tratamiento y gestión de la información comercial: los CRM. <p>Contenidos básicos: Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El cliente. Concepto y tipos. Motivación de compra. - La atención al cliente en la empresa/organización. - Canales de comunicación con el cliente. - El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa. Funciones y organización. - Documentación implicada en la atención al cliente. - Sistemas de información y bases de datos. Herramientas. - Relaciones públicas. - Procedimientos de obtención y recogida 	<p>5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.</p> <p style="text-align: center;">10%</p>	<p>a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.</p> <p>b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.</p> <p>c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.</p> <p>d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.</p> <p>e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.</p> <p>f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.</p> <p>g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.</p>	<p>20</p> <p>20</p> <p>5</p> <p>20</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>20</p>
--	--	--	---

Curso 2022-23

<p>de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de atención al cliente. <p>Dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.</p> <p>-</p>			
<p>UT 7. GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Exteriorización de la satisfacción del cliente: actuación empresarial. 2. La reclamación: documentación asociada. 3. Gestión empresarial de las reclamaciones escritas. 4. Gestión de reclamaciones presenciales. 5. Conflicto y negociación comercial: técnicas y herramientas de negociación 6. La protección de los derechos del consumidor. <p>Contenidos básicos: Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El rol del consumidor y/o usuario. Diferencias. - La protección del consumidor y/o usuario. Derechos y deberes. - La defensa del consumidor. - Organismos de protección al consumidor. Instituciones públicas y asociaciones de consumidores 	<p>6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.</p> <p>10%</p>	<p>a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas. 5%</p> <p>b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos. 5%</p> <p>c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.</p> <p>d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.</p> <p>e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.</p> <p>f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.</p> <p>g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.</p> <p>h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.</p> <p>j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.</p>	<p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>20</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>15</p> <p>20</p> <p>5</p> <p>5</p>

Curso 2022-23

<ul style="list-style-type: none"> - Reclamaciones y denuncias. - Mediación, conciliación y arbitraje. Concepto y características. - Situaciones en las que se origina una mediación, conciliación o arbitraje. 			
<p>UT 8. SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El servicio postventa: definición y tipos. 2. La calidad y el servicio postventa. 3. Gestión de la calidad: planificación y evaluación del servicio postventa. 4. Tratamiento de errores y anomalías. Control y mejora del servicio. 5. El CRM como instrumento de gestión postventa. 6. Postventa y fidelización de los clientes. <p>Contenidos básicos: Organización del servicio posventa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El valor de un producto o servicio para el cliente. - Actividades posteriores a la venta. - El proceso posventa y su relación con otros procesos. - Tipos de servicio posventa. - La gestión y estándares de la calidad en el proceso del servicio posventa. CRM - Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa. - Técnicas y herramientas para la gestión 	<p>7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.</p> <p>10%</p>	<p>a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.</p> <p>b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.</p> <p>c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.</p> <p>d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.</p> <p>e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.</p> <p>f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.</p> <p>g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.</p> <p>j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.</p>	<p>5</p> <p>15</p> <p>5</p> <p>15</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>15</p> <p>15</p> <p>5</p>

Curso 2022-23

<p>de la calidad. Cualitativas y cuantitativas.</p> <ul style="list-style-type: none">- Fidelización del cliente.			
---	--	--	--

Curso 2022-23

B) CONTRIBUCIÓN DE LA MATERIA A LA ADQUISICIÓN DE LAS COMPETENCIAS.

Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

UC0233_2 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.

UC0988_3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas

C) TRATAMIENTO DE LOS ELEMENTOS TRANSVERSALES (VALORES).

Según lo establecido en el artículo 40 de la LEA sobre cultura andaluza, el Decreto 327/2010 en su artículo 23.c) y los contenidos para la educación en valores priorizados por el proyecto educativo del Centro, analizados en el apartado de la contextualización, hemos considerado oportuno establecer como prioritario, de igual manera, el fomento de diversos temas transversales.

Por ello y con objeto de proporcionar al alumnado un pleno desarrollo cognitivo, afectivo, social, físico, sensorial así como una educación que desarrolle valores tales como la diversidad, la igualdad de oportunidades, el respeto, y la tolerancia, la calidad de vida personal y del entorno, y el aprendizaje y práctica de habilidades sociales como la autoestima, la asertividad, la empatía y la actitud positiva, principalmente, se impartirá en el presente módulo los siguientes temas transversales (ver actividades propuestas por el departamento recogidas en el apartado H de esta programación):

CONTENIDOS TRANSVERSALES	TRATAMIENTO EN EL AULA	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS EXTRAESCOLARES
Educación para la paz y la convivencia	Se fomentará siempre que existan adecuado ambiente de trabajo en la clase, promoviendo el respeto, comprensión y solidaridad para todos los compañeros y compañeras de clase.	

Curso 2022-23

Educación para la igualdad	Se promoverán actividades que fomenten la igualdad entre todo el alumnado, haciendo hincapié en el importante papel de la mujer en el mundo empresarial.	
Educación ambiental y sostenibilidad	Se recordará la importancia de hacer un uso responsable de los recursos materiales y energéticos.	
Hábitos de vida saludables	Se realizarán actividades en las que se promuevan estos tipos de hábitos.	
Prevención de riesgos laborales	Se insistirá en la importancia de hacer un uso adecuado de los medios informáticos, con el fin de evitar accidentes.	
La ética profesional y el respeto a la legalidad	Se realizarán actividades en las que el alumnado comprenda la importancia de respetar la legalidad y ser éticos en el trabajo.	
La cultura emprendedora y el patrimonio andaluz	Se propondrá que realicen actividades que hablen sobre el patrimonio andaluz.	
Fomento de la lectura	Se mandarán diversas lecturas relacionadas con el ámbito empresarial.	

Además de los temas transversales, **realizaremos actividades concretas referidas a las EFEMÉRIDES** propias del Ciclo formativo y del módulo en particular, entre las más importantes destacamos:

EFEMÉRIDES A TENER EN CUENTA A LO LARGO DEL CURSO CADÉMICO:

- 10 de febrero, día internacional de Internet seguro: debate.
- 23 de abril Día mundial del Libro y de los derechos de Autor.
- 17 de mayo, día de Internet: debate sobre las ventajas y los inconvenientes del uso de Internet.

D) METODOLOGÍA

Estrategias metodológicas

La metodología será en todo momento activa y participativa, tratando de favorecer en todo momento la puesta en común. El profesorado facilitará la información y material que considere

Curso 2022-23

necesario para llevar a cabo una buena asimilación de los contenidos (artículos de prensa, fotocopias de apuntes y de fuentes diversas, internet...)

Se recurrirá, para una buena eficacia en el aprendizaje de este módulo a las siguientes técnicas:

- Técnicas para identificación de conocimientos previos:
 - o Cuestionarios escritos.
 - o Diálogos.
- Técnicas para la adquisición de nuevos contenidos:
 - o Exposición-presentación de cada una de las unidades.
 - o Exploraciones bibliográficas y normativas.
 - o Discusión en pequeño/gran grupo.
 - o Resolución de actividades y casos prácticos.
 - o Exposición de los trabajos realizados.
 - o Utilización de las nuevas tecnologías de la información.

- Tipología de las actividades

En cada una de las unidades de trabajo se proponen sucesivamente actividades de comprensión, análisis, relación, consolidación y aplicación.

El uso de la TIC como instrumento metodológico clave

Las TIC constituyen un recurso didáctico muy importante en la educación y especialmente en la FP, es por ello que vamos a utilizarlas para facilitar los procesos de enseñanza-aprendizaje, debido a las ventajas que nos ofrecen, entre las que podemos señalar:

<ul style="list-style-type: none"> - Favorecen la autonomía - Aumentan la motivación - Proporcionan una formación individualizada - Desarrollan la iniciativa - Son interdisciplinarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitan el aprendizaje significativo - Dan acceso a múltiples recursos educativos - Alfabetizan digital y audiovisualmente - Favorecen la interacción (aprendizaje cooperativo)
--	--

Por otro lado, también podemos destacar las ventajas para el profesorado, como son:

- Fuente de recursos
- Individualización del proceso de formación, posibilitando una mejor atención a la diversidad
- Mayor contacto e interacción con el alumnado
- Son un buen medio de investigación didáctica en el aula.

En esta programación señalamos que las TICs serán clave en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, y utilizaremos los siguientes recursos:

- Internet (redes sociales, páginas web, simuladores,...)
- Utilización de la Moodle del centro como instrumento de coordinación y contacto continuo con el alumnado.
- Realización continua de actividades que conlleven la aplicación y uso de TICs.
- Presentaciones atractivas para el desarrollo de los contenidos.
- Remisión a enlaces de vídeos y artículos a través de internet para la reflexión y repaso.

Curso 2022-23

- Utilización de recursos informáticos para la resolución de actividades, entre ellos la hoja de cálculo como herramienta para el seguimiento y evaluación continua y formativa del alumnado.
-

El agrupamiento como instrumento metodológico

En determinados momentos, en función de los objetivos propuestos y la naturaleza de las actividades, será preciso, atender a la específica composición de los grupos de alumnos/as.

En cada unidad de trabajo se hará mención específica a la forma del grupo dependiendo del tipo de actividad (dentro o fuera del centro, con necesidad de utilización de equipos informáticos, individual, en grupos de 3 o 5 alumnos/as...). **Se utilizarán Google Drive, plataforma Moodle u otras herramientas similares para que el alumnado trabaje en grupo de manera online.**

Las interacciones entre el alumnado constituyen un factor muy importante en el aprendizaje puesto que no sólo favorecen el desarrollo de la socialización, sino que también tienen efectos positivos en el desarrollo intelectual e incrementan la motivación de los alumnos/as. Conviene utilizar, según los objetivos que se pretendan desarrollar en los alumnos y alumnas, las siguientes modalidades de agrupamientos:

- **Trabajo individual:** especialmente indicado en actividades de desarrollo, cuando buscamos que los alumnos/as aprendan contenidos por primera vez, y en las actividades de consolidación.
- **Trabajo en pequeño grupo (3-5 alumnos/as):** resulta muy eficaz cuando pretendemos:
 - o Favorecer las destrezas y actitudes cooperativas, así como la participación activa en tareas comunitarias.
 - o Introducir nuevos conceptos que poseen especial dificultad. El pequeño grupo favorece la individualización y personalización de la enseñanza, permite la adaptación al ritmo, intereses, capacidades y estilos de aprendizaje.
 - o Aclarar informaciones, consignas o instrucciones que se hayan dado previamente en el grupo-clase.
 - o Desarrollar la autonomía y responsabilidad de los alumnos y alumnas.
- **Trabajo en grupo-clase:** es el tipo de agrupamiento utilizado más comúnmente en el aula. Se utiliza para presentar una gran cantidad de información de manera uniforme para todo el grupo. Recomendado cuando realicemos: Explicaciones colectivas, debates, conclusiones de trabajos realizados en pequeños grupos, puestas en común...

Los criterios de agrupamiento a tener en cuenta serán: Procedencia de un mismo centro/localidad, edad cronológica, nivel de formación, ritmo de aprendizaje, intereses y motivaciones, naturaleza de la actividad...

Como ya se ha comentado anteriormente, cuando el alumnado realice **tareas grupales**, empleará Google Drive u otras herramientas similares (Trello, Google Sites, etc.)

Curso 2022-23

Actividades de enseñanza-aprendizaje

Nos remitimos a la programación del Departamento en cuanto a las líneas generales y comunes a normativa.

E) MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Debemos señalar que en F.P las medidas a adoptar para alumnos con necesidades especiales se centrarán exclusivamente en **adaptaciones no significativas**. Nos podemos encontrar con diferentes tipologías de alumnos con necesidades educativas especiales que se podemos resumir en tres niveles:

- Alumnos con **problemas de aprendizaje**, como consecuencia de una integración tardía en el sistema educativo español.
- Alumnos con problemas de aprendizaje asociados a una situación personal de **discapacidad**, permanente o temporal.
- Alumnos en situación de **sobredotación intelectual**.

En este curso 2022/23, en el grupo de tarde (1º ADFI B) no nos encontramos en el módulo con alumnado con necesidades educativas especiales.

En el grupo de 1º AFI A (de mañana) nos encontramos en el módulo con alumnos con necesidades educativas de apoyo educativo:

1. TDAH con predominio de déficit de atención y Capacidad intelectual límite.

ADAPTACIONES METODOLÓGICAS:

- Metodologías favorecedoras de la inclusión: actividades cooperativas.
- Organizar tiempo y espacio: personalizar la ubicación y los compañeros con los que se sienta; sentado junto a la mesa del profesor, alejado de puertas y ventanas o de cualquier elemento distractor.
- Intentar que esté con alumnos centrados y trabajadores.
- Adaptaciones de tiempo para la entrega de actividades diarias.

ADAPTACIÓN EN LAS PRUEBAS ESCRITAS:

- Facilitarle la toma de decisiones sobre como elaborarla, empezar por las cuestiones que mejor se sabe para ir ganando confianza y afrontar con mayor tranquilidad las preguntas más difíciles pero asegurándose de que completa todas las preguntas y no invierte demasiado tiempo en las primeras.
- Subrayado de las ideas importantes del enunciado o esquemas de preguntas en lugar de textos complejos en el enunciado de problemas o preguntas.
- Supervisión de la prueba durante su realización (para no dejar preguntas sin responder, por ejemplo).
- Darle un tiempo extra para revisar las faltas de ortografía y la elaboración completa y ordenada de todas las preguntas de la prueba.
- Adaptar las pruebas: reducir el número de preguntas, destacando palabras claves, combinando diferentes formatos de preguntas en una misma prueba (de desarrollo,

Curso 2022-23

definiciones, opción múltiple, de completar, de elegir entre dos opciones).

- Ampliar el tiempo de realización si es necesario. Sustitución de prueba escrita por prueba oral o entrevista.
- Lectura de las preguntas por parte del profesor con el fin de que se realice una buena comprensión.
- Supervisar que ha respondido a todas las preguntas.
- Recordarle que repase sus respuestas antes de dar por terminado el examen y entregarlo.
- Presentación de las preguntas de forma secuenciada y separada. Una vez corregido la prueba, repasar con el alumno los errores cometidos y darle las pautas de cómo hacerlo mejor la próxima vez.

2. Discapacidad auditiva. Dificultades específicas en el aprendizaje de la lectura o dislexia.

ADAPTACIONES METODOLÓGICAS:

- Atención individualizada en el aula y revisiones periódicas de su trabajo.
- Eximirle de copiar los enunciados.
- Instrucciones claras y precisas.
- Repetición a nivel individual de las instrucciones dadas al grupo para asegurarnos que las ha comprendido.
- Aprendizaje mediante grupos cooperativos heterogéneos, ya que esta metodología didáctica favorece la interacción entre el alumnado, así como sus habilidades lingüísticas y de comunicación.
- Favorecimiento de su autonomía.
- Utilizar el refuerzo social.
- Ubicar al alumno cerca del profesorado, junto a un compañero empático.
- Tiempo extra para acabar las tareas cuando sea necesario.
- Adaptar las actividades al ritmo de aprendizaje del alumno.

ADAPTACIÓN EN LAS PRUEBAS ESCRITAS:

- Instrucciones individuales complementarias a las pruebas escritas, de forma que nos aseguremos que el alumno comprende lo que debe hacer.
- Tiempo extra en las pruebas objetivas.
- Sustitución de prueba escrita por prueba oral o entrevista.
- Presentación de las preguntas de forma secuenciada y separada.
- Lectura de preguntas por parte del profesor.
- Supervisión del examen durante su realización con el objetivo de que no deje preguntas sin responder o ayudar a su comprensión.

ATENCIÓN A ALUMNOS CON DIFERENTES RITMOS DE APRENDIZAJE

Como comentamos, también requieren **atención a la diversidad** los diferentes ritmos, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado que esté cursando el módulo. Para el caso de estas diferencias entre alumnos, con las que inevitablemente no encontramos todos los docentes, y a las cuales debemos dar respuesta, proponemos las siguientes **medidas**:

Aquello que presenten un **ritmo acelerado de aprendizaje** se les plantearán, los mismos supuestos prácticos que al resto de la clase, pero se distribuirán en distintos grupos de trabajo

Curso 2022-23

en los que **colaboren con los alumnos que presenten mayor dificultad**, participando unos en el desarrollo cognitivo de los otros. A su vez, se estarán trabajando las capacidades de comunicación y socialización.

Si existieran alumnos cuya evolución fuera **significativamente rápida** se les propondrá realizar tareas de **ampliación** mediante el desarrollo de un Proyecto Individual. O bien:

- Proponer a tales alumnos contenidos y actividades que les permita profundizar en los conceptos, procedimientos o actitudes ya tratados.
- Sugerir que determinen ellos mismos los campos en que desean profundizar.

Si las diferencias significativas residen en la existencia de alumnos con dificultad de aprendizaje, previa consulta con su tutor y con los equipos de orientación competentes, se podrán plantear las medidas de refuerzo:

- Proponer a tales alumnos contenidos y actividades que les permitan repasar los conceptos, procedimientos y actitudes tratados
- Intentar que refuercen contenidos procedimentales relevantes.

PLAN DE ACTUACIÓN CON EL ALUMNADO DE INCORPORACIÓN TARDÍA AL MÓDULO.

Podemos encontrarnos alumnos/as que se incorporan transcurrido un cierto periodo de tiempo desde el inicio del curso, estableciéndose como límite noviembre. Esta coyuntura se produce por **aplicación de la normativa de admisión del alumnado**. En tal situación el docente tendrá que responder a las necesidades individuales del recién incorporado, procurando una adaptación del alumno o alumna al ritmo de la clase. Para ello se procederá del siguiente modo:

- Se le asignará un **compañero de apoyo** (a ser posible un voluntario) que le facilite la adaptación, asesorándolo sobre lo acontecido hasta el momento.
- Se le suministrará el material que hasta el momento se ha analizado. Adicionalmente se le suministrará de las unidades didácticas **síntesis de los conceptos fundamentales** y los **supuestos prácticos básicos** resueltos.
- Se le ofrecerá **atención individualizada** fuera del horario de clase (recreos).

F) PROCEDIMIENTOS, INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

EVALUACIÓN ORDINARIA

Criterios de evaluación

La evaluación de este módulo y de sus componentes formativos se realizará a lo largo de todo el proceso de aprendizaje, siguiendo tres fases:

1. **Evaluación inicial**, que se realizará del siguiente modo:
 1. **Evaluación inicial**: durante el mes de septiembre, se llevará a cabo una evaluación inicial del alumnado, empleando para ello la observación, etc. Además, se realizarán preguntas abiertas, para averiguar cuáles son los conocimientos previos que

Curso 2022-23

posee, para poder adaptar las actividades a sus necesidades.

2. **Evaluación inicial de cada unidad de trabajo:** se realizará al comienzo de cada unidad, para preparar la situación de partida, ajustando los diseños en función de las necesidades. Para llevar a cabo esta tarea haremos uso de la observación a través de diálogos y entrevistas. Además, se realizará una Evaluación inicial, durante los primeros días del curso: observación directa y preguntas abiertas.
2. **Evaluación procesual** con intención formativa, que se llevará a cabo durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Supondrá recoger datos y llevar un seguimiento continuo de las actividades de los alumnos. Se evaluarán procedimientos, conceptos y actitudes. Esta evaluación formativa acompaña todo el proceso de enseñanza con un objetivo orientador y auto corrector, proporcionando información constante sobre si el proceso se adapta a las posibilidades de los alumnos, y permitiendo, si fuera necesario, una mayor secuenciación de las actividades.
3. **Evaluación final** con intención sumativa, al final del proceso, analizando las desviaciones entre los objetivos programados y los resultados obtenidos e intentando buscar solución a los problemas surgidos.

Criterios de calificación

Para la calificación de este módulo profesional se tendrán en cuenta una serie de variados **instrumentos de evaluación**, entre los que se destacan: la rúbrica, la prueba práctica, escrita y /o oral, la observación, entre otros. La elección del instrumento, dependerá de la información que del alumnado se requiera conseguir.

La evaluación del módulo Comunicación y Atención al Cliente **tiene carácter criterial**.

Para obtener calificación final positiva en el módulo se atenderá a lo establecido por el Departamento de Administración.

La calificación parcial o del periodo evaluativo, de cada Resultado de Aprendizaje, se obtendrá del resultado de efectuar la media ponderada de las valoraciones obtenidas en cada uno de los Criterios de evaluación.

Las notas obtenidas en cada una de las evaluaciones parciales y en la evaluación final, serán numéricas de 1 a 10 sin decimales.

NOTA FINAL DE MÓDULO =
10%RA1+ 25%RA2 +20% RA3 + 15%RA4+10% RA5+10%RA6+10%RA7

Curso 2022-23

Todo lo anteriormente indicado tendrá como condición previa la entrega de los trabajos marcados en clase por el profesor y que el alumno deberá entregar en el plazo marcado para ello.

Se realizará una o varias pruebas escritas, por cada trimestre, de la materia que ha sido impartida.

Además, tendremos en cuenta lo siguiente:

- Si **un alumno no justifica una ausencia a un examen**, perderá el derecho a realizarlo y éste quedará suspendido. La recuperación, en este caso, será en la final de mayo o, en el examen extraordinario de junio. Sin embargo, si se justifica la ausencia, el alumno realizará el examen perdido a la siguiente oportunidad (en la recuperación).
- Un **alumno que llegue tarde a un examen** perderá, sin posibilidad de prolongarlo, el tiempo para el mismo. No podrá acceder a la prueba si existe la mínima posibilidad de que algún otro alumno le haya podido pasar información de su contenido.
- El **alumno que copie o ayude a ello**, en un examen, suspenderá el mismo con la mínima nota.
- **La evaluación será continua.** Se realizará un seguimiento continuo del alumno mediante la observación y los registros tomados por el profesor, así como pruebas objetivas, de contenido teórico y práctico, cada vez que finalice una unidad de trabajo. Se evaluarán los criterios de evaluación correspondientes, asociados a sus resultados de aprendizaje.

Para obtener y seleccionar información para la evaluación, los instrumentos de evaluación que se proponen como más adecuados a las distintas capacidades y a los distintos tipos de contenidos a evaluar, son los siguientes:

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
PRUEBAS ESPECÍFICAS	-Pruebas escritas - Pruebas orales
EJERCICIOS PRÁCTICOS	-Casos prácticos a resolver. -Trabajos de investigación, individuales o grupales. - Trabajos cooperativos -Cuaderno del alumnado, con las actividades evaluables en Moodle Centros. -Presentaciones orales.
OBSERVACIÓN SISTEMÁTICA	-Lista de cotejo. - Observación directa

RECUPERACIÓN

En el caso de que el alumno no supere alguna de las evaluaciones, realizará la prueba de

Curso 2022-23

recuperación correspondiente a las unidades de trabajo que se hayan impartido durante el trimestre, más las actividades o trabajos no presentados que fueran necesarios. Dichas recuperaciones, se realizarán siempre en la evaluación siguiente a la suspensa, acordando la fecha con tiempo suficiente para poder preparar dicha prueba.

El alumno que no consiguiese una evaluación y calificación positiva en cada uno de los resultados de aprendizaje y CE en una evaluación parcial, no podrá superar la misma, obteniendo la calificación en dicha evaluación del resultado de aprendizaje no alcanzado o de la media ponderada de los resultados de aprendizaje no alcanzados.

El alumno deberá recuperar los Criterios de Evaluación no superados asociados al Resultado de aprendizaje correspondiente de cada trimestre bien en la evaluación extraordinaria o en las recuperaciones parciales que el docente elija en su metodología de recuperación de contenidos o criterios de evaluación.

En el caso de que el alumno no supere alguna de las evaluaciones, realizará la prueba de recuperación correspondiente a las unidades de trabajo (criterios de evaluación asociados a los Resultados de Aprendizaje correspondientes) que se hayan impartido durante el trimestre, más las actividades o trabajos no presentados que fueran necesarios. Dichas recuperaciones, se realizarán siempre en la evaluación siguiente a la suspensa, acordando la fecha con tiempo suficiente para poder preparar dicha prueba.

La calificación será puntuada numéricamente del 1 al 10.

NOTA FINAL DE MÓDULO =

10%RA1+ 25%RA2 +20% RA3 + 15%RA4+10% RA5+10%RA6+10%RA7

Para el alumnado que deban presentarse a la Prueba Extraordinaria, se establecerán las actividades de recuperación, que deberán de realizarse de forma autónoma por parte del alumnado previamente a la realización de la Prueba. Además, se emplearán los siguientes instrumentos de evaluación:

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
PRUEBAS ESPECÍFICAS	-Pruebas escritas u orales sobre los criterios de evaluación no superados asociados a los resultados de aprendizaje no alcanzados.
EJERCICIOS PRÁCTICOS	-Portfolio de actividades (archivos de casos prácticos guardados en carpetas ordenadas).
OBSERVACIÓN CONTINUADA	-Rúbrica sobre motivación, participación, interés y esfuerzo mostrado durante el plan de refuerzo

Curso 2022-23

El alumnado que desee subir nota durante este período, también tendrá la oportunidad de hacerlo: prueba escrita.

G) RECURSOS MATERIALES Y DIDÁCTICOS

Los materiales y recursos didácticos que se utilizarán para impartir este módulo son:

- Personales: explicaciones y exposiciones por parte del profesor y de los profesionales externos expertos en alguna materia concreta, así como de los empleados de las entidades, organismos y empresas visitadas, y las aportaciones y experiencias personales de los alumnos/as sobre la materia estudiada.
- Fuentes informáticas y audiovisuales: pizarra, diapositivas y transparencias, ordenadores, cañón de proyecciones, aplicaciones informáticas relacionadas, Internet, Moodle Centros.
- Fuentes bibliográficas: recortes de prensa comarcal, regional y nacional, modelos, documentos e impresos de la materia, diccionarios.
- Manual "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE" de la editorial McGrawHill.
- Pizarra.
- Proyector

Para el alumno:

- Libro de texto recomendado: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE de la editorial McGrawHill. No obstante se podrá consultar diversos libros de texto de otras editoriales (MacMillan, Paraninfo, Editex, etc.) y apuntes del profesor.
- Artículos de prensa especializada.
- Fotocopias con ejercicios prácticos.
- Material extraído de Internet
- Moodle Centros

Se les puede recomendar a los estudiantes el uso de un manual de referencia (Mc Graw Hill), para el trabajo tanto en clase como en casa y que sirva de consulta en el aula, de modo que puedan seguir las explicaciones de clase y realizar las tareas propuestas. Dicho manual también les servirá para buscar por sí mismos soluciones a los problemas que les surjan antes de solicitar ayuda externa, ya que eso les forjará en la autonomía y les aportará experiencia de cara al módulo de Formación en Centros de Trabajo.

Contarán con casos prácticos guiados y vídeos explicativos (de elaboración propia) en la plataforma Moodle Centros.

H) PROGRAMA DE ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS

Nos remitimos a la programación del Departamento en cuanto a las líneas generales y comunes a normativa.

I) ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DE LECTURA, ESCRITURA Y EXPRESIÓN ORAL.

Curso 2022-23

La ortografía, expresión escrita, la expresión oral y la presentación de trabajos serán valoradas y calificadas de acuerdo con lo recogido en el Proyecto Lingüístico de Centro:

ORTOGRAFÍA.

En todos los módulos, en cada actividad que se realice por escrito se revisará la ortografía y se penalizará descontando en la calificación **0,2 puntos por cada falta de ortografía y 0.10 por cada tilde**, siendo la penalización máxima en la calificación de 2 puntos

En la corrección se indicará explícitamente una valoración de la ortografía reflejando la penalización aplicada. Puede eliminarse la penalización si se observa mejora por ausencia de faltas de ortografía en actividades posteriores.

En las reuniones de equipos educativos se informará de los problemas de ortografía detectados para cada alumno/a y se valorará la posibilidad de actuaciones correctoras en el caso de alumnos/as con problemas de ortografía generalizados. En este caso se eliminan las penalizaciones y se aplican medidas correctoras coordinadas por el profesor o profesora de Lengua Española.

EXPRESIÓN ESCRITA.

La expresión escrita debe ser valorada en todas las módulos observando coherencia gramatical, expresiones no reiterativas, uso correcto de vocabulario variado y específico de cada área.

En las reuniones de equipos educativos se informará de los problemas de expresión escrita detectados para cada alumno/a y se valorará la posibilidad de actuaciones correctoras en el caso de alumnos/as con problemas de expresión escrita generalizados.

EXPRESIÓN ORAL.

La expresión oral debe ser valorada en todos los módulos observando coherencia gramatical, expresiones no reiterativas, uso correcto de vocabulario variado y específico de cada módulo.

En las reuniones de equipos educativos se informará de los problemas de expresión oral detectados para cada alumno/a y se valorará la posibilidad de actuaciones correctoras en el caso de alumnos/as con problemas de expresión escrita generalizados.

J) TRABAJOS MONOGRÁFICOS E INTERDISCIPLINARES

PRESENTACIÓN DE TRABAJOS.

Las normas de presentación de trabajos escritos en cualquier área serán las siguientes:

- Todos los trabajos tendrán un título y/o portada indicando el trimestre al que pertenece.
- Los márgenes deben ser respetados.
- Debe respetarse la separación entre párrafos.
- La presentación debe ser pulcra y ordenada.
- Deben incluirse referencias bibliográficas y de fuentes de información utilizadas.

La presentación según estas normas será valorada con un máximo de hasta dos puntos de la

Curso 2022-23

calificación final del trabajo.

K) SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN

El Departamento de Administración y Gestión tiene establecido el procedimiento a seguir para evaluar la práctica docente en los siguientes términos:

- Al menos una vez al trimestre se evaluarán aquellos aspectos relacionados con contenidos, temporalización, metodología, recursos utilizados, etc.
- Trimestralmente, después de cada evaluación, en función de los resultados obtenidos por el alumnado, se hará una valoración crítica de los criterios de evaluación y calificación empleados.

Estas evaluaciones se llevarán a cabo en reunión de departamento, donde el profesorado de la materia informarán sobre los resultados obtenidos por los/as alumnos/as, expondrán los problemas detectados y plantearán, en su caso, las propuestas de modificación que crean convenientes y que deberán ser sometidas a la aprobación del departamento. Las modificaciones que se aprueben deberán constar en acta.

Al final de curso se efectuará una valoración global que incluirá posibles propuestas de mejora para ser tenidas en cuenta en las programaciones de los cursos siguientes, y que constarán en la memoria del departamento.

Los aspectos a valorar en esta evaluación final serán:

- Selección, distribución y secuenciación de los contenidos.
- Materiales curriculares y didácticos.
- Criterios de evaluación/calificación.

El docente podrá solicitar a final de curso a los alumnos un cuestionario de autoevaluación del módulo y de la metodología seguida o utilizada en el módulo, respondiendo de manera voluntaria a una serie de preguntas, siendo orientativas algunas como estas:

Curso académico:

Aula:

Grupo:

PREGUNTAS	MUCHO	POCO	NORMAL	N/C
¿Has aprendido con los contenidos desarrollados este año?				
¿Crees que la forma de trabajo ha sido la correcta?				
¿Las relaciones con los compañeros se han visto favorecidas con el trabajo de clase?				
¿Has contado con la ayuda de tu profesor?				

Curso 2022-23

¿Has participado activamente para proponer actividades?				
¿El nivel de dificultad de tareas de pareció adecuado?				
¿Te has divertido en las clases?				
¿Qué piensas que se podría haber mejorado? ¿Qué propones?				
¿Qué es lo que más te ha gustado del módulo?				
Algún comentario personal				

La presente programación no es estática. Por el contrario, se trata de un documento flexible y susceptible de modificaciones y mejoras. En cualquier momento del curso, y especialmente al final de cada trimestre (cuando se obtienen conclusiones) la programación podrá ser revisada y modificada para adaptarse mejor a las características del alumnado de este curso.