



PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO

0651 . COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE



Asistencia a la Dirección

Curso 2024/25

Departamento de Administración y Gestión



Asistencia a la Dirección

Introducción	3
Contextualización de la programación al centro y su entorno	3
Identificación	4
Normativa	4
Objetivos Generales y competencias profesionales	6
Competencia General	6
Objetivos generales del ciclo.	6
Competencias profesionales, personales y sociales:	6
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación asociados	7
Metodología	15
Temporalización	17
Unidades de trabajo	20
Evaluación	28
Procedimiento de evaluación	28
Criterios de evaluación	30
Instrumentos de evaluación	44
Instrumentos de calificación	46
Recuperación o mejora de resultados.	47
Atención a la diversidad	48
Temas Transversales	49
Recursos didácticos.	50



Introducción

La presente programación pretende sistematizar los aspectos fundamentales del desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje del módulo **0651 . Comunicación y Atención al Cliente**, que debe dirigir hacia la obtención de éste título en el IES Beatriz de Suabia (Sevilla), a partir del análisis del entorno de la localidad, así como a partir de los aspectos de la filosofía de centro, indicados dentro del Proyecto de Centro, y de la contribución al mismo desde el Departamento de Familia Profesional de Administración y Gestión del mismo IES.

Contextualización de la programación al centro y su entorno

Para programar este módulo se ha tenido en cuenta el entorno económico-social y las posibilidades de desarrollo de éste.

Los alumnos de ciclos son adultos en un gran porcentaje, con interés por los estudios, aunque muy heterogéneos. Algunos tienen las metas claras y proceden de orígenes y resultados académicos muy diversos (FP Básica, ESO ordinaria, ESO con diversificación curricular, Pruebas de Acceso a Ciclos Formativos, Bachillerato, Pruebas de acceso a CFGS, etc...). En pocos casos, el alumnado viene desmotivado o falta de ilusión. Ante esta heterogeneidad, se irá adaptando la metodología y los sistemas de aprendizaje, sin olvidar los objetivos marcados normativamente, son la referencia a la hora de realizar la presente programación. Específicamente el alumnado que asiste a los Ciclos Formativos posee niveles socioeconómicos medios, y en su mayoría proceden de dos localizaciones: La mayoría de la ciudad de Sevilla, y de los diversos barrios y enclaves de la misma. Por otro lado, de diversas localidades de las comarcas de los Alcores y la Campiña de Carmona, donde el transporte hace más fácil el desplazamiento a la capital que a otras localizaciones para la formación del alumnado. El centro, en este sentido, cuenta con turnos diurno y nocturno que los ciclos formativos.

Dentro de este entorno demográfico y económico, nace y desarrolla su actividad formativa los Ciclos Formativos en el IES Beatriz de Suabia.



Asistencia a la Dirección

Identificación

IDENTIFICACIÓN GENERAL	
Centro	I.E.S. Beatriz de Suabia
Código centro	41009871
Curso	2024/2025
Departamento	Administración y Gestión

IDENTIFICACIÓN DEL CICLO	
Denominación	Asistencia a la Dirección
Nivel	Formación Profesional de Grado Superior
Duración	2000 horas
Familia Profesional	Administración y Gestión
Referente europeo	CINE-5b. Nivel del Marco Español de Cualificaciones para la educación superior: Nivel 1 Técnico Superior

CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO	
Denominación	0651 . Comunicación y Atención al Cliente
Duración	160 horas
Correspondencia con Unidades de competencias	UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

Normativa

LEYES ORGÁNICAS Y AUTONÓMICA SOBRE EL SISTEMA EDUCATIVO Y DE LAS CUALIFICACIONES PROFESIONALES	
☒	Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
☒	Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación (LOE) (parcialmente vigente).



Asistencia a la Dirección

- ☒ Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la ley Orgánica de 2/2006, de Educación.
Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía. BOJA núm. 252, de 26 de diciembre de 2007.

NORMATIVA REGULADORA EL SISTEMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL

- ☒ Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del sistema de Formación Profesional.
- ☒ Real decreto 500/2024 del 21 de mayo, por el que se modifican determinados Reales Decretos por lo que se establece títulos de **Grado Superior** y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- ☒ Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo. (BOJA 12-9-2008).

NORMATIVA REGULADORA DEL FUNCIONAMIENTO Y DE LOS CENTROS EDUCATIVOS.

- ☒ Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria. (BOJA 16-07-2010)
- ☒ Orden de 20 de agosto de 2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado. (BOJA 30-08-2010)

NORMATIVA QUE REGULA SOBRE LA EVALUACIÓN

- ☒ Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

NORMATIVA DERIVADA DE LA IMPLANTACIÓN DE LA FP DUAL

- ☒ Resolución de 26 de junio de 2024, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se dictan Instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía



Asistencia a la Dirección

- | |
|--|
| ☒ Real Decreto 659/2023 de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. |
|--|

NORMATIVA QUE REGULA EL TÍTULO
--

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">☒ Real Decreto 1582/2011 de 4 noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas.☒ Orden de 29 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección. |
|--|



Asistencia a la Dirección

Objetivos Generales y competencias profesionales

Competencia General

La competencia general de este título consiste en asistir a la dirección y otros departamentos en las actividades de organización, representación de la entidad y funciones administrativa y documental; gestionar la información y la comunicación interna y externa de la misma, y realizar otras tareas por delegación, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, aplicando la normativa vigente y protocolos de gestión de calidad que aseguren la satisfacción del cliente o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

Objetivos generales del ciclo.

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

- a) Identificar datos y parámetros, relacionándolos con los diferentes sistemas de comunicación y archivo para administrar estos sistemas.
- j) Analizar los puntos críticos y las fases de la atención al cliente/usuario, identificando las necesidades técnicas y actitudinales de cada una de ellas para desarrollarla y planificarla.
- k) Identificar los circuitos de comunicación de la empresa, relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen para tramitarlos.
- l) Caracterizar las exigencias formales y técnicas de la comunicación empresarial, poniéndolas en conexión con diferentes contextos para elaborar documentos.
- n) Identificar técnicas y procedimientos, relacionándolas con los diferentes tipos de documentos y con las necesidades de las empresas, para clasificar, registrar y archivar comunicaciones.
- r) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

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) Administrar sistemas de información y archivo, en soporte convencional e informático, en condiciones de seguridad y estableciendo medidas de control.
- j) Desarrollar y verificar la atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo, asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
- k) Tramitar documentos y comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- l) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.



Asistencia a la Dirección

n) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.

q) 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.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función 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.
- 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.

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.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación asociados

En base a la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la formación profesional, la Resolución de 26 de junio de 2024, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se dictan Instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se propone realizar una formación dual integral, por la que todos los módulos formativos trasladaran resultados de aprendizaje a la formación en empresa. Siguiendo dichas instrucciones esta formación dual es personalizada por la que se determinará en cada caso que RA será trasladado a la empresa realizando un programa formativo individual por alumno y empresa.

En concreto, y para este módulo, los Resultados de aprendizaje que se trasladan a la formación en la empresa son:

RA 1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.



Asistencia a la Dirección

- b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
- c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
- d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
- e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.
- f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.
- 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.
- 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.
- i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.
- j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

Contenidos:

Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales. Características jurídicas, funcionales y organizativas
- Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos.
- Tipología de las organizaciones. Organigramas.
- Dirección en la empresa. Funciones de la dirección. Estilos de mando: dirección y/o liderazgo. Teorías y enfoques del liderazgo.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones: comunicación en la demanda de información y su prestación.
- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.
- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación, información y comportamiento.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.



Asistencia a la Dirección

- La comunicación externa en la empresa.
- Calidad del servicio y atención de demandas. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

RA 2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, mediante la aplicación de técnicas de comunicación adaptadas a la situación y al interlocutor

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
- b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
- c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- 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.
- f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.
- g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- 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.
- i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

Contenidos:

Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas de comunicación oral: empatía, asertividad, escucha activa, sonrisa y proxemia, entre otras.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal.



Asistencia a la Dirección

- 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: acogida, identificación, gestión y despedida.
- Realización de entrevistas.
- Realización de presentaciones. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.
- La comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes.
- Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios y sonrisa, entre otros. Expresiones adecuadas.
- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Preparación y realización de llamadas.
- Identificación de los interlocutores.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas o reclamaciones.
- Administración de llamadas. Realización de llamadas efectivas.
- Filtrado de llamadas. Recogida y transmisión de mensajes.
- La centralita.
- Uso del listín telefónico.
- La videoconferencia.

RA 3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
- b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.
- c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.
- d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.
- 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.



Asistencia a la Dirección

- f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.
- g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.
- h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.
- i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).
- k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

Contenidos:

Elaboración de documentos profesionales escritos:

- La comunicación escrita en la empresa. Normas de comunicación y expresión escrita.
- Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales. Construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Técnicas de sintetización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos.
- Siglas y abreviaturas.
- Herramientas para la corrección de textos: diccionarios, gramáticas, sinónimos y antónimos, entre otras.
- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional: informes, cartas, presentaciones escritas, actas, solicitudes, oficios y memorandos, entre otros.
- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La netiqueta.
- Técnicas de comunicación escrita a través de: Fax. Correo electrónico. Mensajería instantánea. Correo postal. Otros.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

RA 4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.

Criterios de evaluación:

- 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.
- b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.
- c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.



Asistencia a la Dirección

- d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.
- e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.
- f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.
- g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.
- 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).
- i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.
- j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.
- k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

Contenidos:

Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:

- La recepción, envío y registro de la correspondencia: libros de entrada y salida.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- Clasificación y ordenación de documentos. Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
- Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo.
- Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y custodia.
- Sistemas de archivo. Convencionales. Informáticos.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo.
- Custodia y protección del archivo: La purga o destrucción de la documentación.
- Confidencialidad de la información y documentación.
- Procedimientos de protección de datos.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- El correo electrónico:
 - Contratación de direcciones de correo e impresión de datos.
 - Configuración de la cuenta de correo.



Asistencia a la Dirección

- Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo electrónico.

RA 5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

Criterios de evaluación:

- 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.
- b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
- d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.
- e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

Contenidos:

Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:

- El cliente: sus tipos.
- La atención al cliente en la empresa/organización: Variables que influyen en la atención al cliente/usuario.
- Posicionamiento e imagen de marca.
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Sistemas de información y bases de datos (herramientas de gestión de la relación con el cliente –CRM–).
- Relaciones públicas.
- Canales de comunicación con el cliente.
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

RA 6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.

Criterios de evaluación:



Asistencia a la Dirección

- a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
- f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.
- g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.
- j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

Contenidos:

Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

- La protección del consumidor y/o usuario.
- El rol del consumidor y/o usuario.
- Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios.
- La defensa del consumidor: legislación europea, estatal y autonómica.
- Instituciones y organismos de protección al consumidor: Entes públicos. Entes privados: asociaciones de consumidores, asociaciones sectoriales y cooperativas de consumo.
- Reclamaciones y denuncias: Normativa reguladora en caso de reclamación o denuncia. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Configuración documental de la reclamación. Tramitación y gestión: proceso de tramitación, plazos de presentación, órganos o entes intervinientes.
- Mediación y arbitraje: concepto y características. Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.
- La mediación: Personas físicas o jurídicas que intervienen. Requisitos exigibles. Aspectos formales. Procedimiento.
- El arbitraje de consumo: Legislación aplicable. Las juntas arbitrales. Organigrama funcional. Personas físicas o jurídicas que intervienen. Procedimiento.

RA 7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

Criterios de evaluación:

- a). Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.



Asistencia a la Dirección

- b). Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.
- c). Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.
- 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.
- e). Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.
- f). Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.
- g). Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
- h). Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- i). Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.
- j). Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

Contenidos:

Organización del servicio posventa:

- El valor de un producto o servicio para el cliente: Valor de compra. Valor de uso. Valor final.
- Actividades posteriores a la venta: Tratamiento de quejas/reclamaciones. Asesoramiento para el uso. Instalación. Mantenimiento. Reparación.
- El proceso posventa y su relación con otros procesos:
- Información de entrada: necesidades y expectativas de los clientes, situación de la competencia, plan estratégico de calidad, el producto o servicio vendido, características y alcance de los productos y servicios, instrucciones sobre el producto, información de periodos anteriores, garantía de calidad y recursos disponibles.
- Información de salida: producto apto para el uso, usuario preparado para el consumo del bien, grado de satisfacción del cliente, solución a una queja o inconformidad, información para el control de los procesos, valoración de los productos y de los procesos, deficiencias del producto o servicio y oportunidades de mejora.
- Tipos de servicio posventa: Servicios técnicos: instalación, mantenimiento y reparación. Servicios a los clientes: asesoramiento y tratamiento de quejas.
- La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa: Calidad interna. Calidad externa.
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio postventa: Planificación. Aplicación. Control. Mejora.



Asistencia a la Dirección

- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad: Tormenta de ideas. Análisis del valor. Árboles de estructuras. Diagramas de causa-efecto. Flujogramas. Métodos del registro de datos. Gráficos e histogramas. Gráficos de control.

Metodología

La metodología está orientada a promover en los alumnos y alumnas:

- Participación en el proceso de enseñanza aprendizaje, de forma que será activa con el fin de desarrollar su capacidad de autonomía y responsabilidad personales, así como un espíritu crítico constructivo. La profesora actuará como guía y mediadora para facilitar el desarrollo de capacidades nuevas sobre la base de las ya adquiridas.
- El desarrollo de la capacidad para aprender por sí mismos.

En primer lugar, se presentará el módulo, explicando características y contenidos, así como los resultados de aprendizaje que deben adquirir los alumnos, y la metodología y criterios de evaluación que se van a aplicar.

Además, se realizará una prueba inicial para comprobar los conocimientos previos que posee el alumno sobre esta materia, y así servir de base para el estudio de la asignatura.

Los contenidos establecidos en el currículo se van a impartir en dos situaciones distintas, formación inicial y formación en la empresa en el periodo de alternancia, bajo el paraguas de la siguiente actividad formativa:

- Identifica los elementos de un proceso de comunicación presencial típico de la empresa (atención directa a un cliente, un proveedor, recepción de una visita).
- Identifica la estructura organizativa de la empresa. Define los canales de comunicación formales usados en la empresa

Se han asignado los Resultados de Aprendizaje y los criterios de evaluación a cada una de esta situación. De la misma manera se han asignado los criterios que evaluará el tutor en la empresa en el periodo de alternancia.

Las actividades formativas tendrán como objetivo adicional la globalización de los contenidos y su funcionalidad. Teniendo en cuenta lo anterior, al inicio de cada unidad de trabajo se hará una introducción mediante diferentes actividades, de forma que se mostrarán los conocimientos y aptitudes previos del alumno y del grupo, comentando entre todos los resultados, para detectar las ideas preconcebidas, y despertar interés en el tema a tratar.

Posteriormente se explicarán los contenidos conceptuales, intercalando actividades de apoyo.

A medida que se explica cada unidad de trabajo, se propondrá a los alumnos la resolución de actividades, que facilitarán la mejor comprensión del tema propuesto. Además, se



Asistencia a la Dirección

realizarán diferentes casos prácticos, en los cuales tendrán que realizar diferentes documentos/modelos sobre trámites reales, de cada unidad en concreto.

Para reforzar los contenidos explicados utilizaré la plataforma Classroom donde dejaré videos, noticias y ejercicios de simulación, etc. A lo largo del curso se realizarán las siguientes actuaciones:

- ◆ Formación de grupos o equipos de trabajo.
- ◆ Establecimiento de las normas de funcionamiento para la clase y el grupo.
- ◆ Establecimiento del modelo de desarrollo de la materia.
- ◆ Creación de situaciones de aprendizaje reales del entorno.
- ◆ Propuesta de actividades.
- ◆ Secuenciación de los contenidos.

Para finalizar con el proceso de enseñanza-aprendizaje; se procederá a la evaluación del mismo, siguiendo los criterios que detallamos en el apartado evaluación de esta misma programación.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE REALIZADAS EN EL PERIODO DE FORMACIÓN EN EL CENTRO

Las actividades en los procesos de enseñanza-aprendizaje son un elemento fundamental, pues una adecuada o inadecuada selección y aplicación de las mismas, pueden contribuir de forma determinante a que los aprendizajes realizados y por tanto los objetivos logrados se aproximen o se alejen de lo deseable. Las actividades no sólo deben tener en consideración los tipos de contenidos que se van a trabajar sino el tipo de aprendizaje que se quiere promover en el alumnado, los estilos o formas por las que los alumnos y las alumnas aprenden, las estrategias de aprendizaje que utilizan, el aprendizaje social que se suscita.

Las actividades que se pondrán en práctica a lo largo del curso son:

Actividades diagnósticas y motivadoras.

Estas actividades se utilizan con el fin de despertar el interés en los alumnos/as y estimularlos, procurando conseguir su participación activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Tormenta de ideas: actividad consistente en una puesta en común por la que el profesor plantea una cuestión concreta y los alumnos/as expresan sus ideas de forma espontánea. Esta propuesta la llevaré a cabo como profesor antes de iniciar una unidad didáctica nueva.

Actividades de desarrollo.

Las actividades de desarrollo son aquellas que, dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, permiten a los alumnos/as la adquisición de los contenidos, logrando hacer como propios los conocimientos transmitidos por el profesor. Las actividades de desarrollo que propongo son las siguientes:

**Asistencia a la Dirección**

Resolución de problemas y la realización de ejercicios. Esta actividad supone que los ejercicios serán proporcionados por el profesor y tienen la finalidad de que los alumnos/as comprendan mejor, a través de la práctica real, los contenidos explicados. Las clases prácticas permiten poner al alumno/a en contacto con instrumentos de resolución de problemas y toma de decisiones en casos concretos, que les acerca a las situaciones reales y permite comprender la aplicación práctica de los modelos teóricos. Con la realización de los mismos se busca el que el alumno/a aprenda actuando y así, se implique en el proceso de aprendizaje. Las prácticas se formularán para realizarlas en horario fuera de clase y serán corregidas en el aula, resolviendo cuantas dudas que hayan surgido. De este modo se intentará fomentar el esfuerzo por parte de los alumnos/as.

Actividades de síntesis.

Actividades globalizadoras que al finalizar cada unidad de trabajo se haga un resumen global de lo explicado, resaltando las conclusiones e ideas más importantes y relacionándolo con la unidad anterior y la siguiente. Para estas actividades es muy importante realizar mapas conceptuales.

Actividades de ampliación y refuerzo.

Estas actividades van destinadas a la atención de las diversas necesidades de los alumnos/as. A los más avanzados se les propondrán actividades de ampliación, que consistirán en la investigación, de entre varios temas propuestos por el profesor, en la búsqueda de información y realización de trabajos.

Con aquellos alumnos/as que tengan una mayor dificultad en el proceso de aprendizaje se realizarán actividades de refuerzo. Plantearles la realización de ejercicios huyendo en lo posible de la abstracción y buscando que las soluciones a los mismos reflejen situaciones de la vida real, utilizando instrumentos que estén a su alcance.

Temporalización

Este módulo tiene asignado un total de 128 horas.

La distribución temporal aproximada de los contenidos, desarrollados mediante el texto de la editorial **MC GRAW HILL** será la que figura en la tabla, a razón de 2 sesiones semanales de una duración de 2 horas.

Nº	UNIDAD DIDÁCTICA	RA relacionad o	Nº de sesione s	Trimestre
1	La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación	RA 1	10	

**Asistencia a la Dirección**

2	La comunicación presencial en la empresa	RA 2	12	1er
3	Comunicación telefónica y telemática: las redes sociales	RA 2	10	
		RA3		
4	Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial	RA 3	10	2er
5		Tratamiento y envío de información empresarial	RA4	
6	Comunicación y atención comercial	RA 5	10	
7	Gestión de conflictos y reclamaciones	RA6	10	3er
8	Servicio postventa y fidelización de los clientes	RA 7	10	
	TOTAL SESIONES		160 horas	

La distribución temporal de los contenidos, se ha realizado teniendo en cuenta el proyecto Dual de FP en Alternancia autorizado y el calendario escolar 2024-2025, aun así, resaltar que muchos de los contenidos se trabajarán de forma simultánea por lo que es difícil establecer detalladamente una temporalización específica en la que se destinen unas horas y unas fechas concretas para dominar una tarea determinada, de tal manera

**Asistencia a la Dirección**

que el alumnado se va integrando progresivamente en todas las actividades que la empresa desarrolla, adquiriendo las habilidades precisas para poder realizar posteriormente las actividades de una forma autónoma.

Tras analizar las tareas de los puestos formativos, y su relación con los contenidos se ha estimado la siguiente distribución:

FORMACIÓN EN EL CENTRO	FORMACIÓN DUAL EN LA EMPRESA
RA1.	RA1
RA2	RA2
RA3	
RA4	
RA5	
RA6	
RA7	

La temporalización se ajustará, en todo caso, a las Instrucciones dadas por la Dirección General de Formación Profesional y Educación permanente. Así mismo, la organización del tiempo, debe plantearse desde el principio de flexibilidad, por lo que la distribución de las unidades didácticas asignadas a cada trimestre podrá variar.

Unidades de trabajo**TEMA 1. LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN****OBJETIVOS**

- ✓ Identificar los tipos de instituciones empresariales.
- ✓ Analizar las funciones dentro de la organización empresarial.
- ✓ Identificar la estructura organizativa de la empresa.



Asistencia a la Dirección

- ✓ Definir los canales formales de comunicación.
- ✓ Analizar los estilos de mando en las empresas y detectar los errores de comunicación que se derivan de ellos.
- ✓ Distinguir los tipos de demanda de información más usuales.
- ✓ Diferenciar la comunicación formal e informal.
- ✓ Valorar la influencia de la comunicación informal.
- ✓ Valorar la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.
- ✓ Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA. 1.- Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.

CONTENIDOS

1. La empresa: elementos y tipos de empresas.
2. La organización interna de la actividad empresarial.
3. La función directiva.
4. La información en la actividad empresarial.
5. Comunicación e imagen corporativa.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- o Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
- o Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
- o Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
- o Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama..



TEMA 2. LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA

OBJETIVOS

- ✓ Identificar los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
- ✓ Detectar las interferencias producidas por las barreras de la comunicación.
- ✓ Identificar los elementos y etapas de un proceso de comunicación.
- ✓ Utilizar el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación e interlocutores.
- ✓ Valorar si la información se transmite adecuadamente.
- ✓ Aplicar elementos de comunicación no verbal.
- ✓ Utilizar correctamente las técnicas de comunicación oral.
- ✓ Comunicar de forma apropiada la imagen corporativa.
- ✓ Aplicar protocolos de comunicación verbal y no verbal.
- ✓ Valorar las costumbres en el ámbito empresarial.
- ✓ Aplicar técnicas de comunicación presencial en el ámbito profesional.
- ✓ Utilizar la escucha activa en la comunicación presencial.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA. 2.- Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.

CONTENIDOS

1. La comunicación en la empresa.
2. Técnicas de comunicación presencial.
3. La comunicación no verbal en la comunicación presencial.
4. Costumbre, protocolo y formas de actuación.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- o Se han identificado los elementos y las etapas del proceso de comunicación y tipos de comunicación.
- o Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- o Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.



TEMA 3. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA: LAS REDES SOCIALES

OBJETIVOS

- ✓ Describir los componentes de una adecuada atención telefónica.
- ✓ Identificar los tipos de interlocutores.
- ✓ Describir los medios y los equipos para la atención telefónica.
- ✓ Aplicar las normas de protocolo de comunicación telefónica.
- ✓ Utilizar las técnicas de comunicación telefónica.
- ✓ Analizar los errores cometidos y proponer correcciones.
- ✓ Utilizar los usos empresariales en comunicación telefónica.
- ✓ Gestionar los procedimientos de atención telefónica.
- ✓ Describir los tipos de comunicación telemática.
- ✓ Aplicar las normas de protocolo en comunicación telemática.
- ✓ Aplicar las técnicas de transmisión de la imagen corporativa en comunicaciones telemáticas.
- ✓ Gestionar adecuadamente la atención telemática.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA. 2.- Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.

RA3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.

CONTENIDOS

1. El proceso de comunicación telefónica.
2. Medios, equipos y prestaciones para la comunicación telefónica.
3. Protocolos que se deben aplicar en la comunicación telefónica.
4. Gestión empresarial de las comunicaciones telefónicas.
5. Tipos de comunicación telemática.
6. Protocolos aplicables a la comunicación telemática.
7. Gestionar comunicaciones telemáticas en la empresa.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- o Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
- o 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.
- o Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- o Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0



TEMA 4. DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

OBJETIVOS

- ✓ Describir las características de la comunicación escrita.
- ✓ Aplicar normas de protocolo en función del destinatario.
- ✓ Diferenciar las estructuras y estilos de redacción.
- ✓ Adecuar la documentación escrita a un manual de estilo.
- ✓ Explicar los elementos y recursos básicos de la expresión escrita.
- ✓ Identificar herramientas de corrección de textos.
- ✓ Redactar el documento apropiado en función de su finalidad.
- ✓ Supervisar la redacción de documentos institucionales.
- ✓ Elaborar y redactar notas de prensa con manuales de estilo.
- ✓ Identificar los soportes y los canales más adecuados para elaborar y transmitir los documentos.
- ✓ Transmitir la imagen corporativa en las comunicaciones escritas.
- ✓ Utilizar la autoedición y los procesadores de textos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA3. *Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.*

CONTENIDOS

1. Elementos de la comunicación escrita.
2. Normas para una adecuada redacción de escritos.
3. Documentos propios de la comunicación escrita.
4. Soportes y canales para transmitir documentos escritos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- o Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
- o Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.
- o Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.
- o Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.



TEMA 5. TRATAMIENTO Y ENVÍO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL

OBJETIVOS

- ✓ Recepcionar, registrar, distribuir y recuperar distintas comunicaciones empresariales con criterios específicos.
- ✓ Analizar los principales procesos de comunicación utilizados en la empresa, especialmente las necesidades habituales de información y las respuestas más adecuadas.
- ✓ Recepcionar, registrar, distribuir y recuperar comunicaciones escritas por correo convencional o medios telemáticos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.

CONTENIDOS

1. El archivo. Finalidad, funciones y tipos de archivo.
2. Sistemas de clasificación de documentación.
3. Recepción y archivo de documentación.
4. Consulta y conservación de la documentación.
5. Tratamiento de la correspondencia empresarial.
6. Seguridad y confidencialidad de la información. LA LOPD.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- o 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.
- o Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.
- o Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.
- o Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.
- o Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.



TEMA 6. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL

OBJETIVOS

- ✓ Describir al cliente y al consumidor y su importancia.
- ✓ Analizar las fases del proceso de compra de un producto.
- ✓ Describir los distintos tipos de clientes existentes en función de su forma de comprar.
- ✓ Conocer cómo funciona el departamento de atención al cliente.
- ✓ Aplicar técnicas de comunicación y habilidades sociales en la atención comercial.
- ✓ Obtener información comercial a partir del uso de una CRM

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

CONTENIDOS

1. El cliente. Tipos de clientes e importancia para la empresa.
2. Las motivaciones del cliente y el proceso de compra.
3. El departamento tipo de atención al cliente.
4. La comunicación en la atención al cliente.
5. El proceso de atención comercial. Elementos y técnicas.
6. El tratamiento y la gestión de la información comercial. Los CRM

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- o Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
- o Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- o Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.



TEMA 7. GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES

OBJETIVOS

- ✓ Determinar el grado de satisfacción del cliente.
- ✓ Distinguir los elementos de una reclamación.
- ✓ Informar al cliente sobre sus derechos.
- ✓ Aplicar técnicas de comunicación verbal y no verbal en la atención de reclamaciones presenciales.
- ✓ Valorar la eficacia de la resolución extrajudicial de conflictos de consumo, describiendo el procedimiento que se va a seguir.
- ✓ Reconocer la normativa que regula los derechos del consumidor y usuario, y los principales organismos que los protegen.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.

CONTENIDOS

1. Exteriorización de la satisfacción del cliente. Actuación empresarial.
2. Gestión empresarial de reclamaciones escritas y presenciales.
3. Conflicto y negociación comercial. Técnicas de negociación.
4. La protección de los derechos del consumidor.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- o Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- o Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- o Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- o Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
- o Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- o Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.



TEMA 8. SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

OBJETIVOS

- ✓ Identificar los elementos que intervienen en la atención postventa.
- ✓ Valorar la importancia del servicio postventa.
- ✓ Distinguir las fases que estructuran el proceso de postventa.
- ✓ Utilizar las herramientas de gestión de un servicio postventa.
- ✓ Medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio.
- ✓ Valorar la importancia del CRM en la gestión de la postventa.
- ✓ Aplicar distintas técnicas de fidelización del cliente.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

CONTENIDOS

1. El servicio postventa: definición y tipos.
2. Gestión de la calidad: planificación y evaluación del servicio
3. Tratamiento de errores y anomalías. Control y mejora del servicio.
4. El CRM como herramienta de gestión de la postventa.
5. Postventa y fidelización de clientes.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- o Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.
- o 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.
- o Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.
- o Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- o Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.



Evaluación

Procedimiento de evaluación

La evaluación aplicada al proceso de aprendizaje, establece los resultados de aprendizaje, competencias profesionales, personales y sociales, objetivos generales, que deben ser alcanzados por los alumnos/as, y responde al **qué evaluar**.

Para la evaluación del aprendizaje hemos tenido en cuenta la **integración** de conceptos, utilización de procedimientos y desarrollo de actitudes, como indico a continuación:

1º.- INTEGRACIÓN DE CONCEPTOS:

- Conocimientos
- Hechos, ideas.
- Principios desarrollados.

2º.- UTILIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

- Habilidades, destrezas.
- Técnicas y métodos de trabajo utilizados.

3º.- DESARROLLO DE ACTITUDES:

- Atención e interés en clase.
- Participación.
- Hábitos adecuados de trabajo.
- Puntualidad.
- Tolerancia y respeto a los compañeros y al profesorado.
- Presentación adecuada del trabajo.
- La evaluación es **continua**, para observar el proceso de aprendizaje. Dicha continuidad queda reflejada en una:

- **Evaluación inicial o diagnóstica:** la profesora anunciará el proceso educativo con un conocimiento real de las características de sus alumnos/as. Esto le permitirá diseñar su estrategia didáctica y acomodar su práctica docente a la realidad de sus alumnos/as.

Evaluación procesual o formativa: nos sirve como estrategia de mejora para ajustar sobre la marcha los procesos educativos.

- Evaluación final o sumativa: se aplica al final de un periodo determinado como comprobación de los logros alcanzados en ese periodo. Es la evaluación final la que determina la consecución de los objetivos didácticos y los resultados de aprendizaje planteados. Tiene una función sancionadora, ya que mediante la evaluación sumativa se recibe el aprobado o el no aprobado

Los **procedimientos de evaluación** que, en cada caso, se podrán utilizar en base a la metodología propuesta son:



Asistencia a la Dirección

- Al finalizar cada unidad de trabajo, se propondrá a los alumnos la realización de actividades que se realizarán en el aula o en casa, y que servirán de repaso de los contenidos y para aclarar dudas y conocer las dificultades encontradas.
- De forma permanente, se fomentará en clase las actitudes y el comportamiento correcto de los alumnos en la relación con sus compañeros y con el profesor.
- Se animará al alumnado para que tomen la iniciativa en relación al desarrollo de los contenidos del módulo y que participen activamente en las tareas que se propongan y en los debates que se realicen.
- Se propondrá la realización de trabajos individuales y/o grupales sobre aspectos concretos de los contenidos estudiados, o sobre temas de actualidad relacionados con estos. Se evaluarán estos trabajos teniendo en cuenta los criterios de evaluación que se alcanzan al desarrollar los mismos y se valorará los contenidos del trabajo, la documentación encontrada, la presentación, la bibliografía utilizada.... (Se elaborará una rúbrica)
- Se efectuarán pruebas o controles objetivos al finalizar cada bloque de contenidos homogéneos, con una doble finalidad: por un lado, evaluar el nivel de conocimientos de cada alumno y, por otro, inducir a los alumnos a que pregunten sus dudas, lo cual les permitirá interiorizar y relacionar los principales conceptos.
Las **pruebas** serán:
 - Contenidos teóricos: pruebas tipo test y de respuestas abiertas.
 - Contenidos prácticos: realización de actividades prácticas y cumplimentación de documentación.
 - Realización de trabajos individuales o grupales, con exposición oral.

FORMACIÓN INICIAL Y FORMACIÓN EN EL CENTRO EN PERÍODO DE FORMACIÓN DUAL.

Seguimiento diario del alumno mediante técnicas de observación (observación directa) y el cuaderno de clase, que permita apreciar su interés y aprovechamiento. Para ello se harán preguntas en clase y se propondrá la resolución de ejercicios prácticos.

Prácticas simuladas o ejercicios prácticos en clase.

Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en la clase, con preguntas y situaciones planteadas por el profesor y por los propios alumnos, relacionadas con el trabajo bien hecho y la búsqueda de la solución más adecuada.



Asistencia a la Dirección

Pruebas teóricas y escritas objetivas individuales. Se evalúa los conocimientos adquiridos en el módulo. Se evalúa la expresión escrita.

Pruebas prácticas individuales.

Se evalúa los conocimientos autónomos aplicados y las habilidades desarrolladas en el proceso de enseñanza del módulo, en ejercicios prácticos planteados por el profesor.

Trabajos o proyectos en grupo

Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en trabajos de grupo y su capacidad para relacionarse con los miembros del mismo.

Se evalúa la utilización de sistemas de organización y planificación de tareas dentro del grupo en el desarrollo del trabajo propuesto y en la búsqueda de soluciones adecuadas. Se evalúa el nivel y calidad del desarrollo de las actividades propuestas.

Se evalúa la utilización de aplicaciones informáticas más adecuadas y la búsqueda de información en fuentes diversas.

Exposición oral, disertación oral, argumentaciones orales.

Se evalúa la creatividad y el diseño de una idea original de problema y su resolución. Asimismo, se evalúa la exposición ante los compañeros de las conclusiones, investigaciones y disertaciones sobre temas planteados y coordinados por el profesor.

- ❖ Fichas de actividades.
- ❖ Trabajos individuales y en pequeño grupo.
- ❖

FORMACIÓN EN LA EMPRESA.

- ❖ Diario semanal actividades en la empresa.
- ❖ Control de asistencia y puntualidad por parte del tutor laboral.
- ❖ Cuaderno o porta folio de evidencias de las actividades realizadas en las empresas.
- ❖ Informes sobre el alumno del tutor laboral.
- ❖ Prácticas, simulaciones, etc.
- ❖ Exámenes y pruebas escritas.
- ❖ Fichas de actividades.
- ❖ Trabajos individuales y en pequeño grupo.



Criterios de evaluación

A continuación, se especifica para cada unidad de trabajo los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación correspondientes a la misma, así como su valoración bien absoluta o relativa, que permita calificar cada actividad realizada. La mayor o menor ponderación de los criterios o valoración absoluta se obtiene en base al nivel de dificultad y contenidos a desarrollar para cada criterio. Ver en la siguiente tabla.

EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES DEL ALUMNADO

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Comunicación v atención al cliente

en la empresa. Proceso de información y Comunicación	.1	c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad. d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan. e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama. f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales. 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 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. i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales. j) Se han identificado los aspectos más	0.10 0.10 0.10 0.10 0.10 0.10	10 %	plataforma Classroom Actividades , participación, en clase u online Juegos de simulación/Role Play, como por ejemplo, llamadas telefónicas, protocolo de atención al cliente o escritos habituales en la empresa. Trabajos individuales o grupales al finalizar cada unidad didáctica y que tendrán que exponer en clase, siempre que sea posible. Pruebas objetivas. Las pruebas escritas consistirán en preguntas de tipo test, cortas, de desarrollo y casos prácticos o resolución de situaciones reales, en
---	-----------	---	---	-------------	--

Comunicación y atención al cliente

		significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.	0.10		función de los contenidos a evaluar
--	--	---	------	--	-------------------------------------

Comunicación v atención al cliente

2.- La comunicación presencial en la empresa 3.- Comunicación telefónica y telemática: las redes sociales	R.A .2	a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación. b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica. c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. d) 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. e) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa. f) 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 g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores. h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos. i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad. j) Se han comprobado los errores cometidos y se	0.20 0.20 0.20 0.20 0.20 0.20 0.20 0.20	20 %	Rúbricas para trabajos que se entregaran en la plataforma Classroom Actividades , participación, en clase u online Juegos de simulación/Role Play, como por ejemplo, llamadas telefónicas, protocolo de atención al cliente o escritos habituales en la empresa. Trabajos individuales o grupales al finalizar cada unidad didáctica y que tendrán que exponer en clase, siempre que sea posible. Pruebas objetivas. Las pruebas escritas consistirán en preguntas
---	-------------------	---	---	-------------	--

Comunicación v atención al cliente

		han propuesto las acciones correctoras necesarias.	0.20		de tipo test, cortas, de desarrollo y casos prácticos o resolución de situaciones reales, en función de los contenidos a evaluar
4.- Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial	R.A .3	a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad. c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo. d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional. 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. f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección. g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0. h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo i) Se ha utilizado la normativa sobre	0.15 0.15 0.25 0.35 0.55 0.20 0.20 0.20 0.20	25%	Rúbricas para trabajos que se entregaran en la plataforma Classroom Actividades , participación, en clase u online Juegos de simulación/Role Play, como por ejemplo, llamadas telefónicas, protocolo de atención al cliente o escritos habituales en la empresa. Trabajos individuales o grupales al finalizar cada unidad didáctica y que tendrán que exponer en clase, siempre que sea posible. Pruebas objetivas. Las pruebas escritas

Comunicación v atención al cliente

		protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.			
		j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).	0.10		
		k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.	0.15		
					consistirán en preguntas de tipo test, cortas, de desarrollo y casos prácticos o resolución de situaciones reales, en función de los contenidos a evaluar

Comunicación v atención al cliente

5.-Tratamiento y envío de información empresarial	R.A .4	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.	0.10	10%	Rúbricas para trabajos que se entregaran en la plataforma Classroom Actividades , participación, en clase u online Juegos de simulación/Role Play, como por ejemplo, llamadas telefónicas, protocolo de atención al cliente o escritos habituales en la empresa. Trabajos individuales o grupales al finalizar cada unidad didáctica y que tendrán que exponer en clase, siempre que sea posible. Pruebas objetivas. Las pruebas escritas consistirán en preguntas
		b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.	0.10		
		c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.	0.10		
		d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.	0.10		
		e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.	0.10		
		f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.	0.10		
		g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.	0.10		
		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).	0.10		
		i) Se han registrado los correos electrónicos			

Comunicación v atención al cliente

		recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz. j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones. k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.	0.10 0.10 0.10		de tipo test, cortas, de desarrollo y casos prácticos o resolución de situaciones reales, en función de los contenidos a evaluar
6.- Comunicación y atención comercial	R.A .5	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. b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/ consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación. c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario. e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente. f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.	0.25 0.25 0.20 0.20 0.20 0.20 0.20	15%	Rúbricas para trabajos que se entregaran en la plataforma Classroom Actividades , participación, en clase u online Juegos de simulación/Role Play, como por ejemplo, llamadas telefónicas, protocolo de atención al cliente o escritos habituales en la empresa. Trabajos individuales o grupales al finalizar cada unidad didáctica y que tendrán que exponer en clase, siempre que sea posible. Pruebas objetivas. Las pruebas escritas consistirán en preguntas

Comunicación v atención al cliente

					de tipo test, cortas, de desarrollo y casos prácticos o resolución de situaciones reales, en función de los contenidos a evaluar



Asistencia a la Dirección

7.- Gestión de conflictos y reclamaciones	R.A .6	a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	0.10	10 %	Rúbricas para trabajos que se entregaran en la plataforma Classroom Actividades , participación, en clase u online Juegos de simulación/Role Play, como por ejemplo, llamadas telefónicas, protocolo de atención al cliente o escritos habituales en la empresa. Trabajos individuales o grupales al finalizar cada unidad didáctica y que tendrán que exponer en clase, siempre que sea posible. Pruebas objetivas. Las pruebas escritas consistirán en preguntas de tipo test, cortas, de desarrollo y casos prácticos o resolución de situaciones reales, en función de los contenidos a evaluar
		b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	0.10		
		c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	0.10		
		d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones	0.10		
		e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	0.10		
		f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.	0.10		
		g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	0.10		
		h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	0.10		
		i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.	0.10		
		j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.	0.10		



Asistencia a la Dirección

8.- Servicio postventa y fidelización de los clientes	R.A .7	a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.	0.10	10 %	Rúbricas para trabajos que se entregaran en la plataforma Classroom Actividades , participación, en clase u online Juegos de simulación/Role Play, como por ejemplo, llamadas telefónicas, protocolo de atención al cliente o escritos habituales en la empresa. Trabajos individuales o grupales al finalizar cada unidad didáctica y que tendrán que exponer en clase, siempre que sea posible. Pruebas objetivas. Las pruebas escritas consistirán en preguntas de tipo test, cortas, de desarrollo y casos prácticos o resolución de situaciones reales, en función de los contenidos a evaluar
		b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.	0.10		
		c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.	0.10		
		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.	0.10		
		e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.	0.10		
		f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.	0.10		
		g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	0.10		
		h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	0.10		
		i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.	0.10		
		j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	0.10		



Asistencia a la Dirección



Instrumentos de evaluación

Los instrumentos de evaluación son las técnicas, recursos o procedimientos utilizados para obtener información acerca de todos los factores que intervienen en el proceso formativo con la finalidad de poder llevar a cabo en cada momento la evaluación correspondiente.

Conviene poner de manifiesto que la elección de un instrumento u otro dependerá de las características de la información que es necesario obtener, en función de los aspectos a evaluar y del momento en que se lleve a cabo. Además, en cada unidad

didáctica se determinarán los instrumentos más adecuados según los contenidos. Algunos instrumentos utilizados son:

- Rúbricas para trabajos que se entregaran en la plataforma Classroom
- Actividades , participación, en clase u online
- Juegos de simulación/Role Play, como por ejemplo, llamadas telefónicas, protocolo de atención al cliente o escritos habituales en la empresa.
- Trabajos individuales o grupales al finalizar cada unidad didáctica y que tendrán que exponer en clase, siempre que sea posible.
- Pruebas objetivas. Las pruebas escritas consistirán en preguntas de tipo test, cortas, de desarrollo y casos prácticos o resolución de situaciones reales, en función de los contenidos a evaluar.

La evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumnado en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Nuestra calificación se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se consideran positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes, tal y como se indica en la normativa. En el caso de la evaluación inicial no se realizará calificación numérica, será cualitativa.



Asistencia a la Dirección

Para superar el módulo el alumnado debe superar todos los resultados de aprendizaje. Y los resultados de aprendizaje serán alcanzados cuando obtenga un cinco o más en la media de los criterios de evaluación.

Por otra parte, y de manera general podemos indicar que para el cálculo de la calificación de cada resultado de aprendizaje el peso de las pruebas objetivas tendrán un peso de un 70% de la nota final y el trabajo en aula, participación, esfuerzo y actitud hacia la materia un 30 % de la nota final.

El alumnado obtendrá una calificación positiva en cada una de las evaluaciones parciales siempre que supere todos los resultados de aprendizaje asociados a esa evaluación. Si el alumnado supera todos los resultados de aprendizaje terminados en ese trimestre, la nota de esa evaluación parcial será la media ponderada de los resultados de aprendizaje correspondientes.

En cuanto a la evaluación final, su calificación será el resultado de realizar la media ponderada de los resultados de aprendizaje, siempre y cuando, todos hayan obtenido al menos una media de cinco.

Instrumentos de calificación

La evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumnado en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Nuestra calificación se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se consideran positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes, tal y como se indica en la normativa. En el caso de la evaluación inicial no se realizará calificación numérica, será cualitativa.

Para superar el módulo el alumnado debe superar todos los resultados de aprendizaje. Y los resultados de aprendizaje serán alcanzados cuando obtenga un cinco o más en la media de los criterios de evaluación.

Por otra parte, y de manera general podemos indicar que para el cálculo de la calificación de cada resultado de aprendizaje el peso de las pruebas objetivas un 70 % de la nota final y el trabajo en aula, participación, esfuerzo y actitud hacia la materia entre un 30 % de la nota final.

El alumnado obtendrá una calificación positiva en cada una de las evaluaciones parciales siempre que supere todos los resultados de aprendizaje asociados a esa evaluación. Si el alumnado supera todos los resultados de aprendizaje terminados en ese trimestre, la nota de esa



evaluación parcial será la media ponderada de los resultados de aprendizaje correspondientes.

En cuanto a la evaluación final, su calificación será el resultado de realizar la media ponderada de los resultados de aprendizaje, siempre y cuando, todos hayan obtenido al menos una media de cinco.

Recuperación o mejora de resultados.

El alumnado que no haya superado algún resultado de aprendizaje tendrá derecho a realizar un prueba de recuperación del o de los resultados de aprendizaje suspensos en el trimestre, prueba que se realizará después de la entrega de calificaciones del trimestre.

Aquellos alumnos/as que no han superado finalmente algún resultado de aprendizaje o bien deseen mejorar los resultados obtenidos hasta la fecha, tendrán la obligación, desde la finalización de la 3ª evaluación parcial y hasta la fecha de realización de la evaluación final, de:

- Asistir a clase y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase. Siempre que sea posible
- Entregar adecuadamente, el alumnado suspenso, todas las actividades y trabajos propuestos durante el curso.
- Realizar actividades de refuerzo del módulo.
- Realizar actividades de ampliación, el alumnado que desee mejorar los resultados obtenidos en el módulo.
- Superar, tanto el alumnado suspenso como el que quiera subir nota, una prueba objetiva de contenidos específica para cada uno.

Dado que este ciclo formativo se imparte en la modalidad presencial, la aplicación del proceso de evaluación continua requiere del alumnado la asistencia regular a las clases y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales.

Atención a la diversidad

a planificación de la programación debe tener en cuenta la respuesta a la diversidad del alumnado y las consiguientes necesidades educativas con unas finalidades básicas:

- Prevenir la aparición o evitar la consolidación de las dificultades de aprendizaje.
- Facilitar el proceso de socialización y autonomía de los alumnos y alumnas.
- Asegurar la coherencia, progresión y continuidad de la intervención educativa.
- Fomentar actitudes de respeto a las diferencias individuales.

“Las medidas generales de atención a la diversidad se orientan a la promoción del aprendizaje y del éxito escolar de todo el alumnado. Su objetivo principal es el logro de los objetivos y competencias clave de la etapa”

Tenemos que aplicar unas medidas generales para todo el grupo, unas medidas ordinarias para parte del grupo y unas medidas específicas o individuales. Es una realidad hoy día encontrarnos con un alumnado muy diverso. Esta diversidad, fiel reflejo de nuestra sociedad, está originada por múltiples motivos, como pueden ser diferentes capacidades, distintas motivaciones e intereses, diversidad cultural y de idioma. Además de seguir las consignas del Plan de Atención a la Diversidad del Instituto, en cuanto a sus líneas generales se realizará lo siguiente:

· Las actividades se diseñarán con distintos grados de dificultad y distintos enfoques, para que todos los alumnos puedan realizarlas con éxito, dando por ejemplo más tiempo para su realización a alumnos con problemas de idioma, analizando y explicando en los días previos a las pruebas escritas los conceptos que para ellos les resulten más difíciles de asimilar, aclarando dudas resolviendo problemas puntuales que surgieran en su comprensión. Igualmente se actuará con aquellos alumnos que tienen problemas de audición. Para alumnos con discapacidad motriz se intentará adaptar su puesto de trabajo.

Para el caso de diferentes discapacidades con incidencia educativa, se estará a los consejos y orientaciones que los especialistas en tales discapacidades recomienden, dentro de nuestras competencias y posibilidades y siempre ayudando y motivando a estos alumnos en todo el proceso enseñanza aprendizaje como por ejemplo: reubicando a estos alumnos cerca del profesor, aclarando conceptos y ayudando en el aprendizaje de la lectura ya que son alumnos con Necesidades Educativas Especiales y con varias discapacidades que pueden necesitar atención especial y específica para entender y comprender textos, por ejemplo aclarando dudas, explicando conceptos, haciendo adaptaciones de pruebas escritas.

Temas Transversales

Según lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Educación de Andalucía, así como en el proyecto educativo del centro, se ha de tomar en consideración los contenidos transversales que afectan a toda actividad de enseñanza.



Asistencia a la Dirección

Los temas transversales serán tratados a medida que se expongan y estudien los contenidos específicos del ciclo formativo y especialmente en día de su efeméride.

- Educación moral y cívica, donde se desarrollarán criterios de actuación que favorezcan intercambios responsables y comportamientos de respeto, honestidad, tolerancia y flexibilidad con los compañeros. Se propiciará actividades de debate, tertulia, en relación con los contenidos, etc.
- Cultura andaluza. A través del desarrollo de contenidos de las diferentes unidades didácticas se fomentará la cultura andaluza mediante diferentes actividades, tales como el análisis de la realidad del sector empresarial andaluz, supuestos prácticos donde se tengan que aplicar la normativa vigente en Andalucía en materia laboral, fiscal, contable, etc. 28 de febrero: Día de Andalucía.
- Educación para la paz, donde se desarrollan habilidades para el trabajo en grupo, escuchando y respetando las opiniones de los demás. 30 de enero: Día de la Paz y la No-Violencia.
- Educación ambiental. Se concienciará al alumnado de la necesidad de efectuar un uso racional de los recursos existentes y una correcta disposición de los residuos para facilitar su posterior reciclaje. 22 de marzo: Día del Agua. 22 de abril: Día Mundial de la Tierra. 5 de junio: Día Mundial del Medio Ambiente.
- Educación para la salud. Respetando las normas de seguridad e higiene respecto a higiene postural, equipos e instalaciones, efectuando las prácticas con rigor, de forma que el resultado cumpla con la normativa y no tenga efectos nocivos para la salud o integridad física de las personas y así conseguir que el alumnado reflexione sobre la necesidad de establecer unas normas de seguridad e higiene personales, que las conozca y las ponga en práctica en el desarrollo de las actividades formativas, así como tomen conciencia de las posibles consecuencias de no cumplirlas. 16 de octubre: Día Mundial de la Alimentación.
- Educación para la igualdad de oportunidades entre sexos, tomando una actitud abierta a nuevas formas organizativas basadas en el respeto, la cooperación y el bien común, estableciendo condiciones de igualdad en el trabajo en equipo. 8 de marzo: Día Internacional de la Mujer. 10 de diciembre: Día de los Derechos Humanos.
- Tecnologías de la información y de la comunicación, donde el alumnado valore e incorpore las NNTT (nuevas tecnologías), familiarizándose con los instrumentos que ofrece la tecnología para crear, almacenar, organizar, procesar, presentar y comunicar información. Utilizando las NNTT en la consulta de información, en los informes, memorias y exposiciones orales y escritas. Se promoverá con el uso de material audiovisual como informático. Uso de google classroom. 17 de mayo día mundial de Internet

Con los contenidos transversales conseguimos dotar al alumnado de una formación integral, que contribuya a su desarrollo como persona en todas sus dimensiones y no sólo como estudiante, así como a tomar conciencia, saber estar, en una sociedad y en concreto dentro del grupo humano que compone una organización empresarial en el respeto y la tolerancia entre todos sus componentes.

Recursos didácticos.



Asistencia a la Dirección

Los recursos didácticos a emplear en el módulo serán variados y de diversa índole, teniendo en cuenta la dotación del centro educativo en general y del ciclo formativo en particular:

- Libro de texto: Comunicación y atención al cliente. Editorial Mc Graw Hill
Recursos propios del aula: pizarra, proyector, etc.
- Internet para la visita de páginas webs, blogs y webinar interesantes para la materia

Así como

- Ordenadores con aplicaciones de ofimática
- Otros libros de consulta.

Relación de libros de apoyo y/o consulta:

COMUNICACIÓN

- Empresa y medios de comunicación. Aragonés, P. Editorial Gestión 2000
- Teoría y práctica de la comunicación humana. Ellis, R., McClintock, A. Editorial Paidós Comunicación.
- Claves para una comunicación eficaz. Kirkpatrick, D.L. Editorial Díaz de Santos.
- Relaciones en el entorno de trabajo. Editado por EDITEX, para este mismo curso.
- El lenguaje corporal. Rebel, G. Editorial Edaf.
- La comunicación no verbal. Davis, F. Alianza Editorial.
- El arte de escuchar. Fromm, E. Editorial Paidós
- Una queja es un regalo. Barlow, J. Y Moller, C. Editorial Gestión 2000
- El decálogo del vendedor exitoso. Orrego Rojo. Editorial McGraw Hill.
- Atención al cliente. Blando Prieto, A. Ediciones Pirámide.

GRAMÁTICA Y REDACCIÓN

- Diccionario de la Lengua Española. Edita la Real Academia Española (RAE).
- Gramática esencial del español. Manuel Seco. Editorial Espasa.
- Ortografía de la lengua española. Real Academia Española (RAE)
- Dudas y dificultades de la lengua española. Editorial Larousse.
- Cómo redactar: Manual de expresión escrita. Editorial Larousse.