**INDICE**

[A. Resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación 4](#_Toc526601847)

[B. Distribución temporal de los contenidos 12](#_Toc526601848)

[C. Metodología didáctica 13](#_Toc526601849)

[D. Procedimientos e instrumentos de evaluación 13](#_Toc526601850)

[E. Criterios de calificación 14](#_Toc526601851)

[F. Actividades de recuperación para los alumnos pendientes 15](#_Toc526601852)

[G. Materiales y recursos didácticos que se vayan a utilizar, incluidos los libros para usode los alumnos 16](#_Toc526601853)

[H. Medidas de atención a la diversidad y adaptaciones curriculares para los alumnos que las precisen 16](#_Toc526601854)

[I. Plan de contingencia 16](#_Toc526601855)

[J. Mecanismos de seguimiento y valoración 16](#_Toc526601856)

[K. Información sobre el módulo para facilitar al alumnado 17](#_Toc526601857)

**Introducción**

El módulo **0437 Comunicación empresarial y atención al cliente** se encuadra dentro de las enseñanzas del ciclo formativo de grado medio que capacitan para obtener el título de Técnico en Gestión Administrativa.

**Duración:** 160 horas

**Objetivos generales**

* Analizar el flujo de información y la tipología de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
* Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
* 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.
* Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
* Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
* Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.

**Unidades de Trabajo**

1. Empresa y comunicación
2. La comunicación presencial
3. Comunicación telefónica
4. La comunicación escrita.
5. El tratamiento de la correspondencia y paquetería
6. Archivo y clasificación de documentos
7. Detección y satisfacción de las necesidades del cliente
8. Atención de quejas y reclamaciones
9. Potenciación de la imagen empresarial

# Resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD 1. EMPRESA Y COMUNICACIÓN.**  Tiempo estimado: 17 sesiones. | | | |
| **RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | | | |
| Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella. | | | |
| **CONTENIDOS** | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** | | |
| **CONCEPTOS:**   1. La empresa y su organización.    * Concepto de empresa.    * Fines de la empresa.    * Elementos de la empresa.    * **Organización empresarial.**    * **Principios de organización**.    * **Organización jerárquica o lineal.**    * **Organización funcional.**    * **Organización mixta (Staff and Line**)    * **Los organigramas**.    * Departamentos y áreas funcionales.   -**Funciones de los departamentos**.  -Departamentos tipo.  -**Relación interdepartamental.**   1. **La información en la empresa.**   o **Importancia de la información en la empresa.**  o **Fuentes de información.**   1. **El proceso de comunicación**   o **Diferencia entre información y comunicación.**  o **Elementos del proceso de comunicación.**  o Etapas del proceso de comunicación.  o **Tipos de comunicación**.   1. La comunicación en la empresa.   o **Comunicación interna.**  o **Comunicación externa.**   1. La eficacia de la comunicación.   o La presentación adecuada del mensaje.   * **Barreras de la comunicación**. | • Se han diferenciado los tipos de organizaciones y sus organigramas funcionales.  • Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas que forman una organización.  • Se ha distinguido entre comunicación e información.  • Se han descrito los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.  • Se han diferenciado las comunicaciones internas y externas.  • Se han identificado los flujos de información dentro de la empresa.  • Se han diferenciado los conceptos de imagen y cultura del a empresa.  • Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.  • Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.  • Se han analizado los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación | | |
| **UNIDAD 2. LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL.**  Tiempo estimado: 21 sesiones. | | |
| **RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | | |
| Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa. | | |
| **CONTENIDOS** | | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
| **CONCEPTOS:**   * + 1. La comunicación presencial: elementos y situaciones.        - **La comunicación oral**.        - **Elementos en el proceso de comunicación presencial**.        - **Situaciones de comunicación presencial en la empresa**.        - **Normas básicas de la comunicación presencial**.     2. **Las técnicas de comunicación presencia**l.   + **Habilidades sociales** * Elaboración del mensaje. * Pautas para la transmisión adecuada del mensaje.  1. La comunicación no verbal.    * + - La imagen personal en la comunicación presencial. 2. Las costumbres socioculturales y los usos empresariales.    * + - La comunicación en la recepción de visitas.        - Normas de protocolo en la empresa.   **5**. Los criterios de calidad en la comunicación presencial. | | • Se han diferenciado los tipos de organizaciones y sus organigramas funcionales.  • Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas que forman una organización.  • Se ha distinguido entre comunicación e información.  • Se han descrito los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.  • Se han diferenciado las comunicaciones internas y externas.  • Se han identificado los flujos de información dentro de la empresa.  • Se han diferenciado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.  • Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.  • Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.  • Se han analizado los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación |

|  |  |
| --- | --- |
| **UNIDAD 3. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.**  Tiempo estimado: 13 sesiones | |
| **RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | |
| Recepcionar, procesar y transmitir información de forma oral en las comunicaciones telefónicas | |
| **CONTENIDOS** | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
| **CONCEPTOS:**   1. **El proceso de comunicación telefónica**.    * Característica    * Fases**.**    * La expresión no verbal al teléfono    * La comunicación verbal.    * La comunicación no verbal    * Pautas de atención telefónica. 2. Los equipos y medios más habituales en las comunicaciones telefónicas.  * **El teléfono y su uso**. * **La centralita.** * **El uso del listín telefónico**.  1. Los protocolos del tratamiento    * Manejo de las centralitas telefónicas.    * **Normas de protocolo en la comunicación telefónica** 2. Los usos habituales del teléfono en la empresa. 3. Los modelos básicos de comunicación telefónica.  * **Realizar y contestar llamadas telefónicas**   o **Recogida y transmisión de mensajes.**  o **Habilidades para atender las quejas por teléfono**.   * **Barreras a la comunicación telefónica.**  1. La seguridad, registro y confidencialidad de las llamadas telefónicas. | * Se ha elaborado el mensaje verbal de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión en las comunicaciones telefónicas * Se ha presentado el mensaje verbal elaborado, utilizando el lenguaje no verbal más adecuado en las comunicaciones telefónicas * Se han utilizado equipos de telefonía aplicando las normas básicas de uso. * Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones no presenciales. * Se ha identificado al interlocutor observando las debidas normas de protocolo, adaptando la actitud y conversación a la situación de la que se parte. * Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados en las comunicaciones telefónicas. * Se han analizado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctivas necesarias. * Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad en las comunicaciones telefónicas. |

|  |  |
| --- | --- |
| **UNIDAD 4. COMUNICACIONES ESCRITAS EN LA EMPRESA.**  Tiempo estimado: 23 sesiones. | |
| **RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | |
| Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.  Recibir y procesar las comunicaciones internas y externas. | |
| **CONTENIDOS** | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
| **CONCEPTOS:**   * + 1. Elementos de la comunicación escrita * **La comunicación escrita en la empresa.**  1. La redacción de escritos**.**  * **Normas de comunicación y expresión escrita** * **Características principales de la correspondencia comercial**. * **La carta comercial. Estructura** * **Estilos de la carta comercial**   + **Moderno**   + **Moderno Modificado**   + **Profesional**   + **Evolucionado**   + **Clases de cartas comerciales**   + **Cartas de informes**   + **Cartas de pedido**   + **Cartas de reclamación**  1. **FormatostipodedocumentosdeusoenlaempresayenlasAdministracionesPúblicas**  * Documentos administrativos básicos   + Comunicaciones breves yen régimen interior * Comunicados de carácter interno  1. **Soportes para elaborar y transmitir documentos**  * El sobre * El papel  1. **Canales de transmisión de la información**  * Correo convencional * **Correo electrónico** | * Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa- según su finalidad.   • Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.   * Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipos de papel, sobres y otros. * Se han diferenciado en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.   • Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.   * Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.   • Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación. |
| **UNIDAD 5. EL TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA**  Tiempo estimado: 20 sesiones | |
| **RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | |
| Transmitir, recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas de la empresa y de la Administración Pública | |
| **CONTENIDOS** | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
| **CONCEPTOS:**   1. **La circulación de la correspondencia en entidades privadas y públicas**.  * **El tratamiento de la correspondencia de entradas.** * **Tratamiento de la correspondencia de salida** * **Procedimiento en registros públicos**  1. Los servicios de correspondencia y paquetería.  * **Servicio de correos**   + Servicios adicionales  1. Los medios telemáticos  * Los servicios de las compañías de mensajería * Los medios telemáticos: funciones y procedimientos.   + Servicios de envío online.   + Administración electrónica.  1. **Las normas de seguridad y confidencialidad de la correspondencia**. | * Se han Identificado las tareas que hay que realizar en el tratamiento de la correspondencia y paquetería en las empresas e instituciones públicas. * Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.   • Se han identificado los distintos medios para realizar el envío de la correspondencia y paquetería, determinando su coste y tiempo de envío.   * Se han descrito las funciones y procedimientos básicos relativos a los medios telemáticos utilizados en el tratamiento de la correspondencia y paquetería. * Se ha aplicado correctamente la normativa documentos establecida para las empresas. |

|  |  |
| --- | --- |
| **UNIDAD 6. ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.**  Tiempo estimado: 16 sesiones | |
| **RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | |
| Archivar información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.  Gestionar el archivo en soporte convencional e informático | |
| **CONTENIDOS** | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
| **CONCEPTOS:**   1. **El archivo: Concepto y finalidad**.   o **La función del archivo en la empresa.**   * **Los consejos para llevar el archivo.**  1. Tipos de archivos empresariales.  * Según la frecuencia de uso.   + Según su localización física.  1. **Sistemas de clasificación de documentos.**    * **Sistema alfabético.**    * **Sistema numérico.**    * **Sistema cronológico.**    * **El sistema geográfico**    * **Temático.**    * **Sistemas mixtos: alfanuméricos**. 2. Archivo de documentos en formato papel.   o **Entrada de la documentación en el archivo.**  o **Conservación y utilización de la documentación.**   * + - **Purga y destrucción de documentos.**  1. Soportes y materiales de archivo   o Materiales para el archivo de documentación escrita. | * Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen   • Se han diferenciado las técnicas de organización de información en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información.   * Se han aplicado técnicas de archivo en los intercambios de información telemática.   • Se han identificado los distintos soportes de archivo y registro, así como las prestaciones de las aplicaciones informáticas más utilizadas.   * Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones   • Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación, detectando los errores que puedan producirse.   * Se han aplicado las técnicas 3R en la elaboración y archivo de la documentación.   • Se han aplicado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente en documentos físicos e informáticos. |

|  |  |
| --- | --- |
| **UNIDAD 7. DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE SU SATISFACCIÓN.**  Tiempo estimado: 21 sesiones | |
| **RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | |
| Reconocerlasnecesidadesdeposiblesclientesatravésdelaaplicacióndetécnicasdecomunicación.  Aplicarprocedimientosdecalidadenlaatenciónalcliente,identificandolosestándaresestablecidos | |
| **CONTENIDOS** | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
| **CONCEPTOS:**   * + 1. **El cliente y su importancia para la empresa.**     - **Concepto y tipos de clientes.**   o Conocer y fidelizar al cliente: el marketing relacional**.**   * + 1. **Las motivaciones del cliente y el proceso de compra.**   o **Las necesidades el cliente y su satisfacción.**  o ¿Qué influye en el comportamiento del cliente?  o El proceso de decisión de compra del cliente**.**   * + 1. **Elementos de la atención al cliente.**     - **El entorno.**     - **La organización.**     - **Los empleados.**     1. **El Departamento de atención al cliente.**     - **Principales funciones del departamento de atención al cliente.**     1. Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente.     2. Satisfacción y calidad.     3. Evaluación del servicio y fidelización del cliente. | * Se ha descrito la figura del cliente y su importancia para la empresa. * Se han diferenciado los distintos tipos de clientes de una empresa. * Se ha identificado el comportamiento del cliente. * Se han analizado las motivaciones de compra o demanda deservicios. * Se han descrito las fases del procedimiento. * Se ha observado la debida forma y actitud al atender a un cliente. * Se han identificado los errores más habituales en la comunicación con un cliente. * Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en una empresa. * Se han definido las variables del servicio postventa y su relación con la fidelización. * Se han detectado errores producidos en la prestación de un servicio. * Se han tratado las anomalías producidas en la prestación de un servicio. |

|  |  |
| --- | --- |
| **UNIDAD 8. ATENCIÓN Y QUEJAS Y RECLAMACIONES**  Tiempo estimado: 13 sesiones | |
| **RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | |
| Atender consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.  Aplicar procedimientos de calidad en la atención al cliente, identificando los estándares establecidos. | |
| **CONTENIDOS** | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
| **CONCEPTOS:**   1. **Valoración de la atención recibida.**    * + **Opinión del cliente.**      + **Gestión de la satisfacción del cliente.** 2. **Elementos de la reclamación.** 3. **Gestión de reclamaciones.**  * **Principios básicos en la gestión de las reclamaciones.** * **Proceso de tratamiento de una reclamación.** * Beneficios para la empresa**.**  1. **El consumidor y su protección.**  * Definición de consumidor. * El consumidor derechos y obligaciones. * **Normativa básica en materia de consumo**  1. **Instituciones y organismos de consumo.**    * + **Instituciones públicas.**      + **Asociaciones de consumidores y usuarios.** 2. **Proceso de resolución de una reclamación ante la administración.**  * Hoja de reclamaciones * Presentación de la reclamación. * Tramitación de una reclamación. * Actuaciónde la administración ante la denuncia del servicio y fidelización del cliente. | * Se ha valorado la importancia del servicio. * Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación. * Se han identificado los elementos de una queja o reclamación * Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de anomalías. * Se ha reconocido el proceso a seguir en la resolución de reclamaciones. * Se ha valorado la protección del consumidor. * Se ha identificado la normativa en materia de consumo. * Se ha utilizado el documento adecuado para gestionar una queja o reclamación. |

|  |  |
| --- | --- |
| **UNIDAD 9. POTENCIACIÓN DE LA IMAGEN EMPRESARIAL.**  Tiempo estimado: 18 sesiones | |
| **RESULTADOS DE APRENDIZAJE** | |
| Potenciar la imagen de una empresa, reconociendo y aplicando los elementos y herramientas de marketing | |
| **CONTENIDOS** | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
| **CONCEPTOS:**   1. La función comercial de la empresa. 2. **El marketing:**     * + **Conceptos básicos en marketing.**   o **Fundamentos de marketing en la economía de mercado.**   * + - Marketing e imagen de empresa.  1. Implantación del plan de marketing 2. El producto y sus estrategias 3. El precio y sus estrategias 4. La distribución 5. Estrategias de comunicación con el cliente    * + La publicidad.      + Tipos de publicidad.      + Regulación de la publicidad 6. **Imagen y cultura de empresa: responsabilidad social corporativa**. | * Se ha identificado el concepto de marketing. * Se han reconocido las funciones y objetivos principales del marketing. * Se ha valorado la importancia del departamento de marketing. * Se han diferenciado los elementos y herramientas básicas del marketing. * Se ha valorado la imagen corporativa como medio de conseguir los objetivos empresariales * Se ha valorado la importancia de las Relaciones Públicas y de la atención al cliente. |

En negrita aparecen los contenidos mínimos del módulo

# Distribución temporal de los contenidos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Estimación** | |
| **Trimestre** | **Horas** | **Unidades** |
| 1º | 52 | 1-3 |
| 2º | 59 | 4-6 |
| 3º | 52 | 7-9 |

# Metodología didáctica

La metodología se adaptará en función del contenido de cada una de las unidades didácticas, las cuales han sido organizadas de forma interactiva, estableciéndose que el aprendizaje de este módulo debe basarse en el saber hacer. Se considerará que el alumno debe actuar de la forma más parecida posible a la actividad desarrollada en un puesto de trabajo para el que está entrenándose.

El proceso responderá al siguiente esquema:

1º Explicaciones teóricas en las cuales se fomentará la participación del alumnado, dejando que sea este quien plantee la mayor parte de interrogantes, y también las soluciones.

2° Realización de ejercicios y cuestiones teóricas con la finalidad de que el alumnado lea el libro de texto o los apuntes proporcionados por el profesor. En su realización se fomentará que los alumnos usen el diccionario cuando figuren en los textos palabras que no conozcan.

3° Trabajos individuales y de grupo, en caminados a descubrir la relación de la teoría con la realidad y a poner en práctica los conocimientos adquiridos.

# Procedimientos e instrumentos de evaluación

**Procedimiento de evaluación**

Se realizará una evaluación inicial para realizar un diagnóstico de los antecedentes del grupo, sobre sus conocimientos previos y los diferentes puntos de partida de los alumnos.

La evaluación será trimestral, para tener derecho a ella se requiere la asistencia del alumnado, al menos, al 85% del total de las clases y actividades programadas para el módulo. Día a día se irá valorando el trabajo y rendimiento del alumno.

Cuando un alumno no alcance dicho porcentaje será evaluado mediante una prueba de carácter global a celebrar a final de curso y la entrega de trabajos si se considera obligatoria.

**Instrumentos de evaluación**

Se realizarán:

* Pruebas objetivas escritas, relativas a los temas expuestos. Se intentará realizar una prueba por cada unidad didáctica, (tipo test y/o preguntas de desarrollo).
* Trabajos y actividades, (orales y escritos), de forma individual o en grupo. Los trabajos son obligatorios y se recogerán en un dossier, que cada alumno confeccionará de forma individual.
* Observación sistemática de la conducta.

# Criterios de calificación

La calificación del módulo será numérica, entre uno y diez sin decimales.

Los alumnos conocerán la calificación asignada a cada una de las partes que configuren las pruebas. Se realizarán por lo menos 2 exámenes por evaluación, debiendo obtener una nota mínima de 5 para mediar entre ellas Para aprobar se debe obtener un 5 después de mediar.

**La nota de los exámenes supondrá el 50% de la nota total de cada evaluación.**

La nota correspondiente a los exámenes será la media aritmética de todos los exámenes realizados a lo largo de la evaluación.

Las notas solo promediarán a partir de un 5. Si se obtiene una calificación menor de 5 en una prueba se hará una recuperación de similares características.

También se realizarán un número suficiente de trabajos.

**La nota de los trabajos supondrá el 30% de la nota total.**

El dossier de trabajos se valorará en su conjunto y tendrá la siguiente calificación:

* hasta 10, por el desarrollo de los trabajos y la presentación;
* hasta 10 si se han entregados con un retraso más que razonable o si no se han seguido las indicaciones del profesor para su mejora.
* hasta 10 puntos según la cantidad de trabajos realizados y entregados.

La fecha de recogida de las actividades, ejercicios o dossier se avisará con antelación. La falta de entrega por parte del alumno en la fecha indicada, supondrá la calificación negativa en la nota correspondiente.

**La valoración de la actitud supondrá el 20% de la nota total**

Se sumará 0,25 puntos por cada actitud correcta en lo referente a los siguientes aspectos:

* + 0,25 pts por asistencia y puntualidad;
  + 0,25 pts por participación y motivación;
  + 0,25 pts por respeto a los compañeros, a los profesores y al material escolar;
  + 0,25 pts por higiene postural en el trabajo.

La nota final de cada evaluación será la suma de la nota de los exámenes, de la nota de los trabajos y de la nota actitud.

La calificación final será la media aritmética de las tres evaluaciones. La calificación del módulo será numérica, entre uno y diez, sin decimales, considerándose positiva la calificación igual o superior a cinco.Seredondearáalentero

**Criterios de recuperación**

Se realizará como mínimo una recuperación por evaluación, según el criterio del profesor. Se guardarán las evaluaciones aprobadas por el alumno para la convocatoria de evaluación ordinaria de junio, así como para la extraordinaria de junio. Se mediará la nota del examen de recuperación con las notas de la/s evaluación/es aprobadas a lo largo del curso.

Además, se podrá indicar al alumno una serie de ejercicios, tareas o actividades que entregar antes de la fecha del examen, como el cuaderno de clase actualizado. Esto trabajos se entienden obligatorios para presentarse al examen.

La ausenciaalexamen de un alumno deberánotificarsealprofesorcon antelación, elexamensólose repetirácuandoelalumno ausentadopresente unjustificante oficial, de no ser así podrá presentarse sólo a la recuperación.

# Actividades de recuperación para los alumnos pendientes

Los alumnos matriculados con el módulo pendiente serán examinados en el mes de marzo, en que se les evaluará de forma extraordinaria para que, en caso de aprobar el módulo y los demás pendientes, puedan iniciar el módulo de FCT durante el tercer trimestre.

Se les propondrán horas para resolverlas dudas que puedan tener y orientarles para la realización del examen. Los alumnos tendrán que superar un examen que podrá incluir preguntas tipo test, preguntas cortas o casos prácticos. Es necesario obtener una nota de un 5 para superar el módulo pendiente. Cabe la posibilidad de mandar algún trabajo que complemente el estudio y que facilite la realización del examen final de recuperación. Se les aplicarán los mismos criterios de calificación que los alumnos matriculados en este curso académico.

# Materiales y recursos didácticos que se vayan a utilizar, incluidos los libros para uso de los alumnos

* **Manual** de Comunicación empresarial y atención al cliente de la editorial Mc Graw Hill.
* **Ordenadores**: El aula dispone de ordenadores de última generación para poder utilizar en el desarrollo de trabajos. Todos tienen acceso a Internet mediante línea ADSL
* **Apuntes y actividades complementarias** suministradas por la profesora.
* **Proyector**
* **Correo electrónico**

# Medidas de atención a la diversidad y adaptaciones curriculares para los alumnos que las precisen

Dado que existe un grado de diversidad importante en cuanto a la procedencia de los alumnos y en las capacidades de aprendizaje y los ritmos de trabajo, se podrán proponer actividades de refuerzo y/o ampliación a aquellos alumnos que individualmente se considere necesario.

# Plan de contingencia

En caso de ausencia del profesor, si la ausencia del profesor es programada, éste se encargará de dejar al profesor de guardia las actividades a realizar por los alumnos. Si la ausencia del profesor es sobrevenida, éste enviará a los alumnos, a través del correo electrónico, los trabajos a realizar.

En el supuesto que el profesor no pueda dejar o enviar tareas, en la carpeta dispuesta al efecto en el Departamento de la Familia Profesional, se encuentran a disposición de Jefatura de Estudios las distintas actividades a realizar por los alumnos como refuerzo del aprendizaje y también un listado de películas relativas al módulo.

# Mecanismos de seguimiento y valoración

El seguimiento y valoración del proceso de enseñanza-aprendizaje se realizará a lo largo del Curso utilizando los siguientes mecanismos:

* Reuniones del Departamento para el seguimiento mensual de las programaciones con el fin de detectar posibles incidencias en cuanto a:

– Desviaciones significativas en su desarrollo.

– Grado de consecución de los objetivos programados.

Analizadas estas incidencias, se propondrán medidas correctoras y en la siguiente reunión mensual se realizará un seguimiento de la efectividad de las medidas aplicadas.

* Reuniones del Equipo educativo.
* Tutorías.
* Participación de los alumnos en las juntas de evaluación.
* Encuestas de satisfacción del alumnado.

# Información sobre el módulo para facilitar al alumnado

El alumnado será informado de los siguientes apartados de esta programación:

* . Resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación.
* Organización y distribución temporal de los contenidos.
* Metodología didáctica.
* Criterios decalificación.
* Materiales y recursos didácticos a utilizar, incluidos los libros para uso delos alumnos