# PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN CURSO 2022/23



## **COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

1º CFGS ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PROFESORA: ISABEL PÉREZ HARO

## Índice

1.	PRESENTACIÓN DEL MÓDULO	2
2.	INTRODUCCIÓN, JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN	2
3.	NORMATIVA	3
4.	CONTEXTUALIZACIÓN	4
L	OCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	4
F	POBLACIÓN	4
Е	ENTORNO PRODUCTIVO	4
C	CENTRO	4
A	ALUMNADO	5
5.	COMPETENCIAS	5
6.	OBJETIVOS	6
7.	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	8
8.	CONTENIDOS	9
T	TEMPORALIZACIÓN	10
9.	ELEMENTOS TRANSVERSALES	11
10.	METODOLOGÍA	11
A	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	12
A	ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS	13
N	MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS	14
11.	EVALUACIÓN	14
N	MOMENTOS DE LA EVALUACIÓN	15
C	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	16
C	CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	22
	PLAN DE REFUERZO PARA ALUMNOS QUE NO HAYAN SUPERADO ALGUNA DE LAS	
	EVALUACIONES PARCIALES	
12.		
13.		
14.		
15.	BIBLIOGRAFÍA	26

#### 1. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO

El presente documento aborda la programación del módulo profesional "Comunicación y Atención al Cliente".

- MÓDULO PROFESIONAL: Comunicación y Atención al Cliente
- **CÓDIGO:** 0651
- CICLO FORMATIVO: Administración y Finanzas
- **GRADO:** Superior
- FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión
- **DURACIÓN DEL CICLO:** 2000 horas
- **DURACIÓN DEL MÓDULO:** 160 horas (5 horas semanales)
- **CURSO:** Primero
- **ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO:** Profesor técnico de FP de Procesos de Gestión Administrativa
- **PROFESORA:** Isabel Pérez Haro

## 2. INTRODUCCIÓN, JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN

Los docentes necesitamos, como cualquier otro profesional, planificar nuestra actividad. Esta planificación resulta imprescindible, por un lado, para cumplir con lo estipulado por instancias superiores y contextualizarlo a nuestro entorno, y, por otro, para alejarse de la improvisación. Es lo que denominamos planificación didáctica, que incluiría la programación didáctica, realizada por los departamentos y la programación de aula realizada por el profesorado para su tarea cotidiana. Podemos definir la programación didáctica como un conjunto de decisiones adoptadas por el profesorado de una especialidad en un centro educativo, al respecto de una materia, área o módulo y del nivel en el que se imparte, todo ello en el marco del proceso global de enseñanza-aprendizaje. Se trata de DECIDIR y EXPLICITAR:

- 1. Qué Cómo Cuándo ENSEÑAR
- 2. Qué Cómo Cuándo EVALUAR

En definitiva programar es un proceso de reflexión, planificación y retroalimentación sobre los contenidos del currículo, los objetivos, los medios, los métodos, las estrategias y recursos, que permitan al alumnado alcanzar las metas educativas de acuerdo con su nivel, capacidad, motivación y exigencia social. Las prescripciones normativas, la naturaleza de los contenidos a impartir, el contexto en el que se desarrolla nuestra labor, así como nuestras peculiaridades como docentes y las del alumnado con el que nos encontramos, orientan ésta programación, sin olvidar su necesaria flexibilidad al aplicarla, así como su revisión y evaluación a lo largo del curso, todos ellos, aspectos necesarios para alcanzar los objetivos que posteriormente expondremos, de la forma

más exitosa posible, sin olvidar su necesaria publicidad, tal y como establece la normativa vigente.

#### 3. NORMATIVA

Esta programación se integra en la Programación Anual del Departamento de Administración y Gestión y se elabora para el Módulo Profesional de Comunicación y Atención al Cliente para el curso 2022/2023. Para la elaboración de la programación didáctica, he considerado la siguiente normativa básica vigente, tanto estatal como autonómica, en las que se encuentran los aspectos fundamentales que debe recoger una programación:

- Ley 2/2006 de 3 de mayo, Ley Orgánica de Educación (LOE), modificada por la Ley Orgánica 3/2020 de 29 de diciembre (LOMLOE).
- Ley 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y la Formación Profesional.
- **RD 1147/2011, de 29 de julio,** regula la ordenación de la Formación Profesional del sistema educativo.
- **RD 1584/2011, de 4 de noviembre,** por el que se establece el Título Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas
- LEA, Ley 17/2007 de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía.
- **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.
- **Decreto 327/2010, de 13 de julio,** por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de educación Secundaria.
- 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.
- Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.

#### 4. CONTEXTUALIZACIÓN

El Real Decreto 1147/2011, establece que las programaciones didácticas para los módulos profesionales, se elaborarán teniendo en cuenta la adecuación de los diversos elementos curriculares a las características del entorno social y cultural del centro docente (contexto tanto interno como externo), así como a las del alumnado para alcanzar la adquisición de la competencia general y de las competencias profesionales, personales y sociales del título. En consecuencia, en este punto se comentarán ambos aspectos.

#### LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

Nuestro centro, es un Centro Público, dependiente de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, situado en el municipio de Bailén de la provincia de Jaén.

El IES María Bellido está situado concretamente en el cuadrante noroccidental de la provincia, posee una superficie de 117,14Km2, se encuentra a 348m de altitud y a una distancia de la capital de la provincia de 39 Km. El acceso a la población se realiza a través de la autovía de Andalucía A-4, y las autovías A-32 de Córdoba – Valencia y A-44 de Bailén – Motril.

#### **POBLACIÓN**

Según datos del padrón del INE, la localidad de Bailén tiene una población censada de 17.498 habitantes, de los cuales 8688 son hombres y 8810 son mujeres a fecha 23 de diciembre de 2021

#### ENTORNO PRODUCTIVO

En cuanto al entorno productivo, destacar las siguientes actividades predominantes:

- Actividades agrícolas: olivar (gran parte de regadío), viña (explotada en cooperativas vitivinícolas y con una buena comercialización de vinos), matorral, pastos, encinares y ganadería.
- Actividades industriales: fundamentalmente la industria ceramista y de fabricación de materiales de construcción.
- Actividades de servicios: junto a la cerámica, las actividades con ellas ligadas del transporte y los servicios conexos con la carretera, también generan un gran número de puestos de trabajo.

#### **CENTRO**

Desde el punto de vista organizativo el Centro está constituido por 980 alumnos/as y 83 profesores/as. En la actualidad hay 34 grupos distribuidos en ESO, Bachillerato, FP de Grado Superior y de Grado Medio, FPBI, FPBII y ESPA. Además de las aulas de los distintos grupos, existen aulas específicas. En el edificio situado en c/ Cuesta del Molino están ubicados los Ciclos Formativos, 2º curso de FPB y el 1er curso de la ESO.

De acuerdo al Proyecto Educativo, en el centro se están desarrollando diversos planes promovidos por la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía:

- Programa "ComunicA": Con el fin de mejorar la competencia lingüística y la alfabetización audiovisual del alumnado.
- Proyecto "Recapacicla", que se desarrolla dentro del Programa "Aldea", con el fin de disminuir los residuos en el aula, llevar a cabo su adecuada separación en origen y reflexionar sobre las implicaciones ambientales de consumo.
- Plan de Igualdad entre Hombres y Mujeres: Para ofrecer una formación coeducativa en el alumnado.
- Plan de Salud Laboral y Prevención de Riesgos Laborales.
- Plan Innicia. Cultura Emprendedora. Para promover la capacidad de iniciativa y emprendimiento en el alumnado

#### **ALUMNADO**

El grupo está compuesto 21 alumnos que cursan este módulo, de los cuales 11 son hombres y 10 son mujeres, de los cuales 1 alumna es repetidora. La mayoría de ellos provienen de cursar Bachillerato y el Ciclo Formativo de Grado Medio de Gestión Administrativa. Los niveles, capacidades e intereses de partida son homogéneos.

#### 5. COMPETENCIAS

En cuanto a la competencia general, el título de Técnico Superior en Administración y Finanzas permitirá al alumnado adquirir las competencias necesarias para "Organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental. El Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas, relaciona en su artículo 5 las competencias profesionales, personales y sociales de este título. La formación del

módulo contribuye a alcanzar las siguientes competencias profesionales, personales y sociales de este título:

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

#### 6. OBJETIVOS

Según lo establecido en el artículo 9 del Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al mismo. En concreto desde nuestro módulo contribuiremos a alcanzar los siguientes objetivos generales del ciclo formativo:

- a) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- c) Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.

- d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- e) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.
- g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos
- n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas
- s) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación

## 7. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Los objetivos generales se precisan en los resultados de aprendizaje. Para adquirir el título, los alumnos deben obtener una serie de habilidades, que se concretan en los resultados de aprendizaje. Estos son los objetivos que, expresados como resultados esperados, establecen lo que un alumno sabrá, comprenderá y será capaz de hacer al finalizar el proceso de enseñanza aprendizaje, en términos de conocimientos, procedimientos y actitudes y que le permiten alcanzar los objetivos del módulo.

RA	PONDERACIÓN DE LOS RA
1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.	12.5%
2. Realiza comunicación es orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor	25%
3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos, y de estilo.	16%
4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas	6%
5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios	12.5%
6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente	14%
7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.	14%

#### 8. CONTENIDOS

Los contenidos son el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos de cada enseñanza y etapa educativa y a la adquisición de competencias. Son, por tanto, el conjunto de saberes que se consideran esenciales para el desarrollo y socialización del alumnado, y se entienden como medios para alcanzar los objetivos y competencias generales del ciclo y, por ende, los específicos del módulo. La Orden 11/03/2013 que establece las enseñanzas del Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas en Andalucía establece los contenidos básicos que se han de tratar en el módulo, organizados por resultados de aprendizaje.

UNIDADES	BLO CON T	R A
UNIDAD 1: LA ORGANIZACION EN LA EMPRESA. PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  1.1 La empresa: elementos y tipos 1.2 La organización interna de la actividad empresarial 1.3 La función directiva 1.4 La información en la actividad empresarial 1.5 La comunicación en la actividad empresarial 1.6 Comunicación externa e imagen corporativa	1	1
UNIDAD 2: LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA		
2.1 La comunicación en la empresa: elementos y tipos		
2.2 La comunicación presencial	2	2
2.3 Técnicas de comunicación presencial	_	_
2.4 Situaciones presenciales más usuales		
2.5 La comunicación no verbal en la comunicación presencial		
2.6 Costumbres, protocolo y formas de actuación		
UNIDAD 3: COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA		
3.1 El proceso de comunicación telefónica		
3.2 Medios, equipos y prestaciones para la comunicación telefónica		•
3.3 Protocolos en la comunicación telefónica	2	2
3.4 Gestión empresarial de las comunicaciones telefónicas		
3.5 Tipos de comunicación telemática		
3.6 Gestión de las comunicaciones telemáticas en la empresa UNIDAD 4: DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL 4.1 La comunicación escrita: elementos y tipos 4.2 Normas para una adecuada redacción 4.3 Documentos propios de la comunicación escrita 4.4 Soportes para transmitir documentos escritos 4.5 Canales para transmitir documentos escritos	3	3

UNIDAD 5: TRATAMIENTO Y ENVÍO DE INFORMACION EMPRESARIAL		
5.1 El archivo: finalidad, funciones y tipos de archivo		
5.2 Sistemas de clasificación de documentación	4	4
5.3 Recepción y archivo de documentación		
5.4 Consulta y conservación de la documentación		
5.5 Tratamiento de la correspondencia empresarial		
5.6 Seguridad y confidencialidad e a información: la Ley de Protección		
de Datos		
UNIDAD 6: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL		
6.1 El cliente: tipos de clientes e importancia		
6.2 Motivaciones del cliente y proceso de compra		
6.3 Departamento de atención al cliente	_	_
6.4 Comunicación en la atención comercial	5	5
6.5 El proceso de atención comercial: elementos y técnicas		
6.6 Tratamiento y gestión de la información comercial: los CRM		
UNIDAD 7: GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES		
7.1 Exteriorización de la satisfacción del cliente: actuación empresarial		
7.2 La reclamación: documentación asociada		
7.3 Gestión empresarial de reclamaciones escritas	6	6
7.4 Gestión de reclamaciones presenciales		
7.5 Conflicto y negociación comercial		
7.6 Los derechos del consumidor		
UNIDAD 8: SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS		
CLIENTES		
8.1 El servicio porstventa: definición y tipos		
8.2 La calidad y el servicio postventa	7	7
8.3 Gestión de la calidad: planificación y evaluación del servicio		
postventa		
8.4 Tratamiento de errores y anomalías. Control y mejora del servicio		
8.5 El CRM como instrumento de gestión postventa		
8.6 Postventa fidelización de los clientes		

## **TEMPORALIZACIÓN**

A partir de los contenidos anteriormente detallados, la impartición de este módulo se realizará en nueve unidades didácticas que se proponen a continuación con su temporalización:

	1º EVALUACIÓN	HORAS
UD 1	LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. PROCESO DE INFORMACIÓN Y	20
	COMUNICACIÓN	
UD 2	LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA	23
UD 3	COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA	20
	2º EVALUACIÓN	
UD 4	DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	25
UD 5	TRATAMIENTO Y ENVÍO DE INFORMACION EMPRESARIAL	10
UD 6	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL	20
	3º EVALUACION	
UD 7	GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES	21
UD 8	SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES	21
		160

#### 9. ELEMENTOS TRANSVERSALES

La educación no es sólo instrucción sino también debe fomentar la crítica sobre aspectos injustos de la realidad, la coherencia de comportamientos personales con normas propias y el fomento de la justicia y la democracia.

A lo largo de toda la programación se trabajarán estos valores para sensibilizar a los alumnos y alumnas con la situación de su entorno, ayudándoles a crecer como personas socialmente conscientes y responsables preparadas para participar de forma activa en la comunidad.

Para desarrollar todo esto existen ejes comunes que transcienden toda área, denominados temas transversales. Estos no están encuadrados en un módulo concreto del ciclo, sino que han de ser tratados a lo largo de todas las etapas educativas y desde todas las áreas.

Los contenidos transversales están inspirados en los artículos 1 y 2 de la de la Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo, de Educación, modificada por La Ley Orgánica 3/2020 de 29 de diciembre, y vienen recogidos en los artículos 39 y 40 de la Ley 17/2007 de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía.

Basándonos en ello, abordaremos durante el curso, entre otros, la educación cívica y moral, la igualdad entre sexos, el rechazo a todo tipo de discriminación, el fomento de hábitos de consumo responsable, la educación para la salud, la educación para la convivencia y la paz, la educación ambiental, y el conocimiento y valor de la cultura andaluza.

Dichos temas se trabajarán tanto dentro del aula, junto con los contenidos académicos que guarden relación; como fuera de ella, a través de las actividades organizadas por el centro educativo a tal fin, entre las que se encuentran los días conmemorativos y los planes y proyectos.

#### 10. METODOLOGÍA

La metodología que vamos a utilizar:

- Partirá de los conocimientos previos de los alumnos/as, es decir mantiene una concepción constructivista.
- Favorecerá la motivación por el aprendizaje. Con ello lograremos una interactividad entre el alumnado y nosotros, logrando su participación en clase.
- Será abierta y flexible, eligiendo las estrategias didácticas más adecuadas en cada caso, para que el alumno/a se integre y participe en el aula.

- Se asegurará de que el alumno le encuentre sentido a las actividades que realiza en el aprendizaje, aprenda a aprender y a trabajar, tanto en equipo como de forma independiente (aprendizaje por descubrimiento).
- Será modificada en función de los resultados obtenidos.

Un aspecto importe en mi metodología es la evaluación del proceso metodológico, que se realizará al terminar cada trimestre y servirá de autorregulación, siempre enfocada a posibles mejoras. La llevaré a cabo por medio de unos cuestionarios que serán repartidos al alumnado y otros de autoevaluación.

Las ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE, que utilizaremos a lo largo del curso serán las siguientes:

- Estrategias individualizadoras. Esencialmente consiste en escoger para cada uno el trabajo particular que le conviene. Tampoco consideramos el trabajo individualizado como un objetivo en sí mismo, sino un medio utilizable juntamente con otros para asegurar al alumnado un desarrollo normal y una mejor formación.
- Estrategias de estimulación de la personalidad. Se pretende un desarrollo de la personalidad en términos de autoconciencia, comprensión, autonomía y evaluación. También se busca incrementar la capacidad de autoexploración, la creatividad, la solución de problemas y la responsabilidad personal.
- El trabajo en equipo: El trabajo en equipo los podemos definir como aquel trabajo que se lleva a cabo por un conjunto de alumnos/as que trabaja de manera articulada y cohesionada. La diversidad de opiniones, conocimientos y experiencias proporcionan aportación y riqueza al equipo.

## ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.

Dependiendo del objetivo perseguido se pueden distinguir actividades de introducción, motivación, de desarrollo, de consolidación, de recuperación, de ampliación, de síntesis recapitulación, evaluación, etc. Ejemplos de estas Actividades:

- -De Introducción-motivación: Tienen la finalidad de introducir al alumnado en un objeto de estudio determinado así como orientadas a conocer sus ideas, opiniones e intereses sobre los contenidos a desarrollar.
- **De Desarrollo:** Que permitirán el aprendizaje de conceptos, procedimientos, actitudes y la comunicación a los demás de la labor realizada. Orientadas fundamentalmente a la construcción significativa del conocimiento.
- **De Consolidación**: Que servirán para contrastar las nuevas ideas con las ideas previas del alumnado.

- **De Síntesis-Recapitulación**: Aquellas que sirven de resumen y repaso de lo tratado en la unidad de trabajo.

#### ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS.

Las actividades complementarias y extraescolares están pensadas para que los alumnos tengan un conocimiento más amplio sobre cuál es la realidad social, cultural, laboral y económica del entorno, tanto a nivel local, provincial y nacional. Para ello se programan visitas tanto a ciudades, empresas, ferias y lugares de interés.

A lo largo del curso el departamento de Administración propondrá algunas actividades a realizar. A continuación se relaciona algunas visitas que durante los últimos años se han

realizado y que son las que más aceptación han tenido por parte del alumnado. Este curso se propone algunas de ellas que serán programadas bien por el departamento de administrativo o bien en colaboración con otros departamentos.

Estas actividades se tendrán que recoger en el Plan Anual de Centro y su posterior aprobación en el Consejo Escolar.

- Visita al Parlamento de Andalucía.
- Visita a Empresas del entorno de Bailen.
- Visita al Congreso de los Diputados, Banco de España, la Casa de la Moneda
- y Timbres y Museo del Prado.
- Visita a la próxima edición de la feria del aceite e industrias afines Expoliva a

Celebrar en Jaén en la primavera del 2023

- Visita a la Feria de Empleo y Formación Profesional (Ciudad donde se celebre)
- Visita al Parque de la Ciencias de Granada, Empresa Puleva y la Alhambra
- Participación en las edición que se organicen de Emprende Joven
- Asistencia de los alumnos al Centro de Apoyo al Desarrollo Empresarial

(CADE) ciudad donde se celebre

- Visita a las ciudades patrimonio de la Humanidad de Ubeda y Baeza . Visita al parque Natural de Cazorla, Segura y las Villas.
- Visita a Velez Malaga a la empresa Mayoral y a Areodynamis para finales de diciembre o principios de enero 2023
- Visita a la Cooperativa COVAP (Pozoblanco) y Mezquita de Córdoba

- Visita a Jaén: Diario Jaén, Castillo y Catedral
- Visita a la ciudad de Rute (Cordoba): Fabrica de mantecados y sus museos.
- Participación en todas aquellas actividades que organice el centro

Estas son algunas de las propuestas posibles a realizar, aunque si se acuerda hacer otros viajes o actividades se podrían realizar

#### MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

El desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje del módulo, requiere de la disposición de los siguientes materiales y recursos didácticos:

#### **Recursos Materiales:**

- Aula.
- Pizarra.
- Ordenadores.
- Proyector
- Fotocopiadoras del centro.

#### Recursos didácticos:

- Cuaderno personal
- Libro de texto: módulo "Comunicación y Atención al Cliente". Editorial. McGrawHill
- Apuntes facilitados por parte del docente
- Presentaciones realizadas por el docente
- Cuadernos de actividades.
- Noticias de prensa escrita y digital
- Programas informáticos.

#### 11. EVALUACIÓN

El seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje se lleva a cabo a través de la evaluación, que ha de ser coherente con los objetivos planteados, contenidos establecidos y metodología seguida en el desarrollo de la programación. La evaluación ha de cumplir las siguientes características:

- Continua: a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- **Integradora**: se han de evaluar no sólo los contenidos, sino también los demás componentes de la formación del alumnado, como actitudes, destrezas, comportamientos, capacidad de investigación y de iniciativa.

- **Individualizadora:** ha de ajustarse a las características personales de cada alumno, en la medida de lo posible, teniendo en cuenta la evolución en el proceso de aprendizaje y que el propio alumno pueda observar sus progresos de acuerdo a sus posibilidades.
- Orientadora: debe informar al alumnado del grado de evolución conseguido de acuerdo a los objetivos previstos y la mejor forma de alcanzarlos de acuerdo a los procedimientos utilizados y las actividades previstas. La evaluación determinará el grado en que se han conseguido los objetivos e intenciones del proceso educativo, abarcando tanto al alumnado como a los distintos instrumentos y materiales utilizados para el proceso de enseñanza aprendizaje.

#### **MOMENTOS DE LA EVALUACIÓN**

En la evaluación continua cabe distinguir tres fases o momentos distintos y complementarios de evaluación:

- Evaluación Inicial: Permite conocer el nivel cognitivo de partida, así como los conocimientos previos que posee el alumno/a. Se realizará al comienzo del curso (Evaluación inicial o Diagnóstica) y al inicio de cada Unidad Didáctica con el fin de conocer las capacidades y conocimientos previos que permitan marcar objetivos concretos y determinar el grado de dificultad de las actividades. (Actividades iniciales).
- Evaluación Formativa: Es la referente a los progresos y dificultades que configuran el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es la realizada a través del trabajo diario en el aula. Ha de llevarse a cabo durante el aprendizaje y va a suponer el conjunto de observaciones, respuestas y comportamientos que sobre el alumnado y demás elementos curriculares debe llevar a cabo el profesor. (Actividades de desarrollo, trabajos en el aula de informática, pruebas objetivas)
- Evaluación Sumativa: Referente a la determinación del grado de consecución de los objetivos. Permite comprobar el seguimiento y cumplimiento de los objetivos en un momento dado y, especialmente, al final de cada Unidad Didáctica o bloque temático. Toma datos de la evaluación formativa y añade otros obtenidos de forma más puntual (Actividades de recapitulación, síntesis y evaluación). También al terminar el curso escolar realizaremos un cuestionario final similar o igual al facilitado al comienzo del curso, para confrontar los resultados con la evaluación diagnóstica o inicial de comienzo de curso. En este proceso, debemos destacar que la evaluación continua ordinaria, requiere la asistencia regular del alumno/a de acuerdo con la Consejería de Educación de Andalucía. El número de faltas de asistencia máximas, se determinarán mediante acuerdo con los miembros del departamento. En el caso de que ocurriera, el alumno/a perdería el derecho a evaluación continua, teniendo la posibilidad de ser evaluado al final del curso escolar, mediante una prueba que acredite los resultados de aprendizaje exigidos en la programación.

## **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

A la hora de realizar la evaluación del alumnado, los criterios de evaluación serán el referente, permitiendo comprobar en qué grado y nivel se han alcanzado los resultados de aprendizaje del módulo. Para evaluar dichos criterios se aplicarán distintas técnicas e instrumentos de evaluación que nos permitirán conocer en qué grado se han alcanzado.

RA	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado s al 100 %)	Criterio de evaluación	Ponderación de los CE en función del nivel de importancia para la consecución del RA (referidos al 100 %)	Instrumentos de evaluación
		a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas	15	
	ción ll y al, entre	b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control	10	
Caracteriza técnicas		c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan	15	Pruebas Objetivas
de comunicación institucional y promocional,		d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad	5	Actividades individuales y grupales
distinguiendo entre internas y externas.		e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.	10	Observación directa
		f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales	10	
		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	5	

		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	10	
		i)Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales	10	
		j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización	10	
		a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación	25	
		b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.	10	
	verbal y no verbal en las or presenciales y no presenciales y adecuadas al tipo de communicación  e) Se han identificado los realizar y recibir una llam sus distintas fases: prepar identificación y realización	c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales	5	
		d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.	5	
Realiza comunicación     es orales presenciales y     no presenciales,     aplicando técnicas de		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.	15	Pruebas Objetivas
comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor	25%	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.	10	Actividades individuales y grupales  Observación directa
	g) Se ha v claridad, c cortesía, c h) Se han las barrera un mensaj correctiva i) Se han a comunicad	g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad	5	
		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	10	
		i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos	10	
		j) Se han comprobado los errores cometidos y se han	5	

		propuesto las acciones correctoras necesarias		
		a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.	10	
		b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.	10	
		c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.	5	
		d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.	15	
Elabora documentos		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.	25	Pruebas Objetivas
escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos,	16%	f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección	5	Actividades individuales y grupales
ortográficos, y de estilo.	áficos, y de estilo.	g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0	5	Observación directa
		h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo	5	
		i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.	10	
		j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).	5	
		k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones	5	
4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y		a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a	15	Pruebas Objetivas
recuperación de comunicaciones escritas,	4%	través de los medios telemáticos b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes		Actividades individuales y grupales
aplicando criterios específicos de cada una		de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita	20	Observación directa
de estas tareas		c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más	10	

		adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.		
		d) Se han identificado los soportes de archivo y		
		registro más utilizados en función de las características de la información que se va a	10	
		almacenar.		
		e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.	10	
		f) Se ha determinado el sistema de clasificación,		
		registro y archivo apropiado al tipo de documentos.	5	
		g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación	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	5	
		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	5	
		técnicas de gestión eficaz		
		j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones	5	
		k) Se ha valorado la importancia de la firma digital	5	
		en la correspondencia electrónica  a) Se han aplicado técnicas de comunicación y	-	
		habilidades sociales que facilitan la empatía con el		
		cliente/usuario en situaciones de	25	
		atención/asesoramiento al mismo.		
5. Aplica técnicas de		b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/ consumidor/usuario a	20	Pruebas Objetivas
comunicación, identificando las más		través de diferentes canales de comunicación	20	, and the second
adecuadas en la relación	12.5%	c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el		Actividades individuales y grupales
y atención a los		comportamiento del cliente ante diversos tipos de	10	Observación directa
clientes/usuarios		situaciones		Sobel vacion directa
		d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del	25	
		cliente/usuario.	23	
		e) Se ha obtenido, en su caso, la información	2.5	

		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  a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en	7.5	
		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	5	
6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de	14%	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	20	Pruebas Objetivas  Actividades individuales y grupales
posibles clientes, aplicando la		e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación	10	Observación directa
normativa vigente	iva vigente	f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.	5	
		g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	10	
		h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación	5	
		i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor	10	

		j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo	5	
		a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales	15	
		b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.	15	
		c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa	10	
7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la	14%	d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del	10	Pruebas Objetivas  Actividades individuales y grupales
fidelización del	1470	servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente		
cliente.		e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa	10	Observación directa
		h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	10	
		i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio	5	
		j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas	5	

#### CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Según se establece en la Orden de 29 de septiembre de 2010, por las 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 de la Comunidad Autónoma de Andalucía, el Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaría y el RD 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado deberá determinar la consecución de los resultados de aprendizaje del mismo.

Por tanto, la calificación de los distintos resultados de aprendizaje se obtendrá mediante la media aritmética ponderada de la calificación obtenida por los alumnos en cada instrumento de evaluación específicos del módulo asociado a cada resultado.

El alumno obtendrá una calificación positiva en cada una de las evaluaciones parciales siempre que supere cada uno de los resultados de aprendizaje asociados a la misma, es decir, al menos un 5 en cada uno de ellos.

Si el alumnado superase todos los resultados de aprendizaje, la media de dicha evaluación parcial será el resultado de la media aritmética ponderada de los resultados de aprendizaje alcanzados.

Si el alumnado no consiguiese una evaluación y calificación positiva, al menos un 5, en cada uno de los resultados de aprendizaje asociados a una evaluación parcial, no podrá superar la misma, obteniendo la calificación en dicha evaluación del resultado de aprendizaje no alcanzado o de la media aritmética ponderada de los resultados de aprendizaje no alcanzados.

Por otro lado, la calificación de la evaluación final será el resultado de la media aritmética ponderada de todos los resultados de aprendizaje (siempre que las calificaciones de cada uno de ellos sean de al menos un 5).

En caso de que un alumno deba acudir al proceso de refuerzo de junio por no haber alcanzado alguno/os de los resultados de aprendizaje del módulo y recuperase dichos resultados, la calificación final se establecerá mediante la media aritmética ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje superados durante el curso junto con el superado o superados en el proceso de refuerzo.

Por otro lado, si un alumno se presenta al período de mejora, para aumentar su calificación, y obtiene una mejor calificación en alguno de los resultados de aprendizaje que la obtenida durante el curso, la calificación final será la media aritmética ponderada de los resultados de aprendizaje de mayor calificación. En ningún caso, la realización del proceso de mejora

supondrá una disminución de la calificación obtenida por la media aritmética ponderada de las calificaciones obtenidas en las evaluaciones parciales superadas durante el curso.

Además, a nivel del departamento de Administrativo se acuerda que los alumnos deberán alcanzar a lo largo del curso los resultados de aprendizaje recogidos en cada uno de los distintos módulos profesionales. Estos resultados de aprendizaje se obtendrán por medio de sus correspondientes criterios de evaluación.

Para conseguir estos objetivos cada profesor tendrán que aplicar los correspondientes instrumentos de evaluación como serian: actividades, pruebas orales o escritas, ejercicios a nivel individual o grupal, exposiciones, exámenes,.....

A la hora de evaluar los resultados obtenidos al aplicar estos instrumentos de evaluación se acuerda que se hará con la siguiente ponderación:

Instrumentos a realizar de forma diaria y continua a lo largo del curso un 30% y los exámenes o pruebas finales bien a nivel de cada sesión de evaluación parcial o en la sesión final (finales de Mayo y de Junio) en los cursos de 2º de Administración Y Finanzas y en 2º de Gestión Administrativa se ponderará un 70%. En los cursos de 1º de Administración y Finanzas y en el 1º curso de Administración y Gestión dichos exámenes o pruebas se realizaran a finales de la segunda evaluación y a finales del mes de Junio.

En los estudios de **Formación Profesional Básica** se acuerda que la ponderación sea un **60%** y un **40%** 

Por tanto la nota final en cada una de las distintas sesiones de evaluación será la nota media de ambas calificaciones.

A nivel del departamento de administrativo también se aprueba como criterio a adoptar que en cualquier actividad, ejercicios o exámenes a realizar al alumnado y estos utilicen cualquier medio fraudulento paracopiar o ayudarse, serán calificada dicha prueba como suspensa.

# PLAN DE REFUERZO PARA ALUMNOS QUE NO HAYAN SUPERADO ALGUNA DE LAS EVALUACIONES PARCIALES

Para los alumnos/as calificados negativamente se realizará una prueba de recuperación de la evaluación en el siguiente trimestre o en el mismo si la disposición del tiempo lo permite. Para los alumnos que no superen positivamente el módulo tendrán una prueba ordinaria de recuperación extraordinaria que se realizará cuando el departamento así lo establezca, en los períodos fijados para ello, en la que el alumno/a irá con los resultados de aprendizaje de los módulos no superados a lo largo del curso.

#### 12. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Cuando hablamos de atención a la diversidad la entendemos en el sentido amplio del concepto, definiéndola como toda actuación educativa que esté dirigida a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos de aprendizaje, motivaciones e intereses, situaciones sociales, étnicas, de inmigración y de salud del alumnado.

La LEA en sus artículos 113.2 y 113.3 establece que se considera alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo aquel que presenta necesidades educativas especiales debidas a diferentes grados y tipos de capacidades personales de orden físico, psíquico, cognitivo o sensorial; el que, por proceder de otros países o por cualquier otro motivo, se incorpore de forma tardía al sistema educativo, así como el alumnado que precise de acciones de carácter compensatorio.

Asimismo, se considera alumnado con necesidad específica de apoyo educativo aquel que presenta altas capacidades intelectuales. No obstante, no hemos de olvidar que la Orden de 29 de septiembre de 2010, en su artículo 2.e establece que debe realizarse la adecuación de las actividades formativas, así como los criterios y los procedimientos de evaluación cuando el ciclo formativo vaya a ser cursado por el alumnado con algún tipo de discapacidad, garantizándose el acceso a las pruebas de evaluación, pero esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de la competencia general del título, siendo por tanto una adaptación no significativa.

En este sentido, dados los resultados obtenidos en la evaluación inicial, en los que se aprecia que el nivel de conocimiento previo del alumnado es bajo y el nivel de motivación medio; y las recomendaciones ofrecidas por el equipo de Orientación en relación a los alumnos con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo, se considera conveniente realizar para el alumnado de este curso actuaciones grupales, que consistirán en adaptar la metodología didáctica y los procedimientos e instrumentos de evaluación a las características del grupo. Así pues:

☐ En lo que se refiere a la exposición de contenidos se seguirá un orden de dificultad
progresivo, que vaya de lo simple a lo complejo y de lo general a lo particular. Se buscará
siempre la claridad expositiva, que se verá reforzada con diapositivas-resumen elaboradas por
el profesor, y la aplicación práctica de lo aprendido. De esta forma, a pesar de tener en el aula
alumnos con distinto nivel de conocimiento, todos podrán seguir el desarrollo de las clases.
☐ Se plantearán preguntas durante las explicaciones, así como retroalimentación inmediata a las dudas y respuestas del alumnado.
☐ Se procurará en cada sesión dividir el trabajo en varias actividades, de manera que la exposición magistral no supere nunca el 50% del tiempo de la misma, y realizar en la misma

para reforzar su comprensión, dándose las instrucciones necesarias y delimitando el tiempo para la realización de las mismas. Si fuera posible, además, estas serán corregidas en la siguiente sesión sirviendo así de recordatorio. ☐ Además de ello se trabajarán actividades diversas con el objetivo de motivar al alumnado, que incluirán simulaciones de posibles situaciones de la vida real en la empresa, tratando con ello de aumentar el interés por parte del alumnado e involucrarlo en su proceso de aprendizaje activo. ☐ Se intentará organizar de manera flexible, espacios, tiempos y recursos según las necesidades de cada individuo. ☐ Y, por supuesto, se velará por crear un clima agradable en el aula y se trabajará el refuerzo positivo para incrementar el autoestima y confianza del alumnado, potenciando sus logros y posibilidades, y entendiendo el error como fuente valiosa de aprendizaje. ☐ Finalmente, para los dos alumnos que presentan necesidades específicas educativas (NEE), se les ofrecerá la posibilidad de realizar actividades de refuerzo y si fuese necesario se realizarán adaptaciones no significativas, simplificando las pruebas escritas, que es donde se precia que puedan tener mayor dificultad, centrándonos en unos contenidos mínimos.

hora actividades cortas y de formato sencillo, relacionadas con los contenidos explicados,

Aunque esta sea la premisa inicial, se adaptará la metodología al grupo, realizando los cambios que hicieran falta cuantas veces se precise, en función de sus necesidades y motivaciones.

## 13. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

Para un correcto seguimiento y evaluación de la programación se revisarán periódicamente diferentes aspectos, como:

- Grado en que se han alcanzado los resultados de aprendizaje correspondientes y por tanto los objetivos previstos.
- Idoneidad de la metodología aplicada a la organización del aula y las actividades programadas.
- Adecuación de los materiales y recursos didácticos a las actividades planteadas.
- Idoneidad de la secuenciación y temporalización de las unidades didácticas.
- Idoneidad y utilidad de los procedimientos e instrumentos de evaluación para guiar el proceso evaluativo y su coherencia con los tipos de aprendizajes realizados.

#### 14. CONCLUSIONES

Con este programación se ha pretendido recoger una guía estructurada útil y flexible para desarrollar la docencia y el aprendizaje en este módulo, más que un documento rígido y extenso, escaso de validez funcional por su extensión.

#### 15. BIBLIOGRAFÍA

- Normativa referida al tema.
- Recursos educativos del Ministerio de Educación.
- Glosario de términos que el alumno iniciará en la primera unidad de trabajo del módulo y que irá ampliando a media que se avance en las unidades.
- Referencias Webs, que serán citadas en cada unidad didáctica.
- Apuntes y bibliografía de ampliación proporcionadas por el departamento.