



IES CIUDAD DE HÉRCULES

CURSO 2023/2024

PROGRAMACIÓN

ATENCIÓN AL CLIENTE

1º FP BÁSICA ESPECÍFICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

M^o DEL CORAL LORENTE LARA



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVOS GENERALES	4
COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.....	5
CONTENIDOS BÁSICOS DEL CURRÍCULO.....	7
METODOLOGÍA.....	10
MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS	11
MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	12
CRITERIOS, ESTRATEGÍAS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN	12
RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	14
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	15
ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PARA EL ALUMNADO	15
EDUCACIÓN EN VALORES Y TRANSVERSALES	16
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y/O EXTRAESCOLARES	16
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN	16

1. INTRODUCCIÓN

El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos se articula en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Los programas específicos de Formación Profesional Básica se crean de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.6 del Decreto 135/2016, de 26 de julio, por la que se regula la formación profesional en Andalucía y en la orden 8 de noviembre de 2016, existiendo uno por cada currículo de cada título de Formación Profesional Básica.

Estos Programas específicos se pueden adaptar a las necesidades del alumnado al que va dirigido mediante la presentación de un proyecto de conformidad con lo contemplado en el apartado 1 del artículo 6.

Están dirigido a alumnado con necesidades educativas especiales que, teniendo un nivel de autonomía personal y social que le permita tener expectativas razonables de inserción laboral, no pueda integrarse en un ciclo formativo de Formación Profesional Básica; cuente con un desfase curricular que haga inviable la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria o el título Profesional Básico; y pueda alcanzar cualificaciones profesionales asociadas al perfil profesional del título.

Se pretende dar continuidad en el sistema educativo a los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales, dotándoles de las suficiente habilidades prácticas asociadas al perfil profesional del título sobre el que se desarrolla el Programa específico, como para que les permite tener unas expectativas razonables de inserción laboral.

El título Profesional Básico en Servicios Administrativos queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Título Profesional Básico en Servicios Administrativos.
- Nivel: Formación Profesional Básica.

- Duración: 2000 horas.
- Familia Profesional: Administración y Gestión.
- Referente europeo: CINE 3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Las enseñanzas conducentes a la obtención del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos conforman un Ciclo Formativo de Formación Profesional Básica Específica y están constituidas por los objetivos generales y los módulos profesionales.

La denominación del Centro es IES “Ciudad de Hércules” está situado en la localidad de Chiclana, Provincia de Cádiz. Este centro asume la diversidad del alumnado como un hecho y entiende que todos los alumnos tienen unas capacidades potenciales que desarrollar.

Entendemos la evaluación como un elemento corrector en los procesos de aprendizajes en el que deben tener en cuenta los distintos aspectos humanos y materiales que inciden en el mismo.

Constituye una prioridad educativa el desarrollo y fomento de actitudes positivas referentes a la salud individual y colectiva, al consumo y a la conservación del medio ambiente y la naturaleza.

Los alumnos que tenemos matriculados en 1º FPBE son 6, de ellos 2 tienen dificultad leve, 2 moderada y 2 severa.

2. OBJETIVOS GENERALES

- i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.

Objetivos que se coordinará con el resto de módulos profesionales:

- s) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida, para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

- w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este módulo son las que se relacionan a continuación:

- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
Competencias que se coordinará con el resto de módulos profesionales:
- q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional
- w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

En el proceso enseñanza aprendizaje se tiene que alcanzar las competencias del módulo que versarán sobre:

- La descripción de los productos que comercializan los servicios que prestan empresas tipo.
- La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención AL público.
- La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

Tal como indica el RD 127/2014, de 28 de febrero, “asimismo, tendrán un tratamiento transversal las competencias relacionadas con la comprensión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual, las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Educación Cívica y Constitucional”.

CORRESPONDENCIA ENTRE EL MÓDULO Y UNIDADES DE COMPETENCIA ACREDITABLES:

-UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

ENTORNO PROFESIONAL.

Este profesional ejerce su actividad por cuenta ajena en centros, oficina, despachos y departamentos administrativos o comerciales de cualquier tipo de empresa o entidad de carácter privado o público, en todos los sectores productivos.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Auxiliar de oficina
- Auxiliar de servicios generales
- Auxiliar de archivo
- Ordenanza
- Auxiliar de información
- Telefonista en servicios centrales de información
- Clasificador y/o repartidor de correspondencia
- Grabador-verificador de datos
- Auxiliar de digitalización
- Operador documental.

- Auxiliar de venta
- Auxiliar de dependiente de comercio
- Operador/a de cobro o cajero/a

4. CONTENIDOS BÁSICOS DEL CURRÍCULO

MÓDULO 3005. ATENCIÓN AL CLIENTE.

Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal. Emisión y recepción de mensajes orales, con una estructura clara y precisa.
- Técnicas para hablar correctamente en público.
- Motivación, frustración y mecanismo de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.

Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional, ante diferentes tipos de público y clientes.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios, y cualidades esperables.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.
- Técnicas de venta. Diferencias entre información y publicidad.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. Calidad de atención al cliente.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Fidelización de clientes.

- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Parámetros clave que identificar la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios, o entrega de productos.

Tratamiento de reclamaciones:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento recogida de las reclamaciones. Hoja de reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

ORGANIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE LOS CONTENIDOS. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

UNIDADES DE TRABAJO	OBJ. GENERALES	CPPS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SESIONES	
1. Atención al cliente.	i	i	1	a, b, c, d, e, f, g, h, i	12	1ª EVAL.
2. Venta de productos y servicios.	i	i	2	a, b, c, d, e, f, g, h	12	
3. Información al cliente.	i	i	3	a, b, c, d, e, f, g, h	21	2ª EVAL.
4. Tratamiento de reclamaciones.	i	i	4	a, b, c, d, e, f	19	3ª EVAL.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN POR UNIDAD DIDÁCTICA

UNIDADES DE TRABAJO	Pruebas objetivas	Seguimiento de los ejercicios realizados en el aula	Observación de la presentación y limpieza de los trabajos
1. Atención al cliente.	60 %	30 %	10 %
2. Venta de productos y servicios.	60 %	30 %	10 %
3. Información al cliente.	60%	30 %	10 %
4. Tratamiento de reclamaciones.	60 %	30 %	10 %

Unidades de trabajo

UT 1 ATENCIÓN AL CLIENTE.

- El proceso de comunicación: agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.

UT 2 VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de cualidades de productos y servicios.
- El vendedor: aptitudes, cualidades y funciones.
- El proceso de venta: modelos de actuación. Relaciones con los clientes.
- Técnicas de venta.

UT 3 INFORMACIÓN AL CLIENTE.

- El cliente: tipología.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicios.
- Necesidades y gustos del cliente.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Atención al cliente y nuevas tecnologías.

UT 4 TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES.

- Diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.
- La protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España.

5. METODOLOGÍA

“La organización de estas enseñanzas tendrá carácter flexible para adaptarse a las distintas situaciones presentadas por los alumnos y las alumnas. La metodología empleada se adaptará a las necesidades de los alumnos y las alumnas y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitar a cada alumno y alumna la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo”, tal como dice la normativa.

. La Formación Profesional Básica se organiza de acuerdo con el principio de atención a la diversidad de los alumnos y las alumnas y su carácter de oferta obligatoria.

La metodología didáctica debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumnado para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que el alumno comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios.

Todos los módulos se desarrollarán de forma más práctica que teórica en cuanto a la metodología a aplicar.

Trataremos de fomentar en todo momento el auto aprendizaje y el trabajo en equipo de los alumnos.

Impulsaremos la participación activa del alumnado mediante trabajos individuales, debates, expresión de sus opiniones, etc.

Simularemos casos prácticos sobre situaciones de trabajo, lo más parecidas a la realidad laboral, con un grado creciente de dificultad.

Intentaremos que los alumnos/as se acostumbren a obtener información de distintas fuentes de referencia.

Se seguirá una metodología activa y participativa que fomente la responsabilidad del alumnado, su motivación, su actitud y sus capacidades.

6. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

- Libro de texto. (Gratis)
- Manuales de referencia y biblioteca de aula.
- Guías telefónicas.
- Guías de códigos postales.
- Legislación aplicable a los procesos estudiados.
- Boletines oficiales.
- Equipos informáticos.
- Calculadoras.
- Fotocopiadoras y multicopistas.
- Fax.
- Máquinas encuadernadoras.
- Libros de registro.

- Archivadores.
- Impresos y documentos relacionados con los contenidos.
- Material de escritorio.
- Cañón de proyección y pantalla desplegable.
- Conexión a Internet Wifi.

7. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Posibilitaremos la adaptación de todo tipo de alumnado, sean cuales sean las características personales de cada uno de ellos, y del nivel que presenten.

Por ello, se debe tener en cuenta la diversidad del alumnado y las necesidades educativas con la realización de los siguientes apartados:

- Ejercicios con diferentes grados de dificultad, adaptados a las necesidades individuales del alumnado, dependiendo del grado de discapacidad.
- Ejercicios en grupo, para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos con mayor nivel de conocimientos, con los que presenten un nivel más bajo.
- Realización de ejercicios de refuerzo, para aquellos alumnos que en una evaluación no hayan obtenido un resultado positivo, o no hayan alcanzado los objetivos mínimos programados.
- Ejercicios de ampliación, destinados al alumnado con mayor nivel de conocimientos.

En todo caso, se fomentará una actitud de respeto hacia las diferencias que unos alumnos/as presenten respecto de los demás.

8. CRITERIOS, ESTRATEGÍAS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación será continua e integradora en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos requiera la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

Hemos de considerar los objetivos, tanto los específicos de cada unidad, como los generales del módulo, como el resultado que debe alcanzar el alumnado. La evaluación será la referencia del nivel de aceptación o no de esos resultados.

La evaluación se refiere a la marcha y a los resultados de todo el proceso educativo. Así, como evaluar es, además de calificar, transformar para mejorar. Según este criterio lo más importante es la evolución personal, el desarrollo del auto concepto y la autoestima del alumnado.

La evaluación será:

- Individualizada: tendrá en cuenta las particularidades de cada alumno/a.
- Integradora: tendrá en cuenta las características del grupo.
- Cualitativa: se evaluará el nivel de desarrollo del alumnado.
- Orientadora: aportará información para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Continua: al entender el aprendizaje como un proceso continuo comparando los distintos momentos:
 - Evaluación inicial de los conocimientos de partida.
 - Evaluación continua de la evolución a lo largo del curso.
 - Evaluación final de los resultados.

En resumen, cuando se lleven a cabo actividades y trabajos en grupo, se calificarán tanto la calidad de los mismos, como la claridad de las exposiciones; el interés y la participación en las actividades; y se tendrá en cuenta la integración de los alumnos/as en el grupo y el diálogo.

También tendrán mucha importancia los trabajos y actividades individuales que se realicen, tanto escritos como orales, y la realización de ejercicios para poder observar si se han comprendido.

Para alumnos/as con necesidades educativas especiales, la evaluación será llevada a cabo tomando como referencia los criterios de evaluación que para los mismos se hubieran adoptado por parte del todo el equipo educativo, asegurando en todo caso un nivel que les permita alcanzar los objetivos mínimos para ser calificados positivamente.

Los alumnos/as han de superar cada una de las unidades didácticas programadas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente. b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente. d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma. e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros). f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores. h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato. i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han analizado las diferentes tipologías de público. b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial. d) Se ha diferenciado entre información y publicidad. e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables. g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas. h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos. b) Se ha transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregado a los tiempos previstos para ello. c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto. d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado. e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente. f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo. h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el	<ul style="list-style-type: none">a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como el nivel de probabilidad de modificación esperable.b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
--	--

protocolo de actuación.	<ul style="list-style-type: none"> c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso. d) Se ha recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación. e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación. f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.
-------------------------	---

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

El sistema de calificación del alumnado estará integrado por la suma de los instrumentos de evaluación, anotadas a lo largo del período evaluado:

Por un lado, las calificaciones obtenidas en las pruebas específicas de la evaluación (60%) Las fechas de dichas pruebas serán propuestas por el profesorado y consensuadas en clase. En el caso de no existir dicho consenso será el profesor/profesora quien decida el calendario de las mismas. Se informará al alumnado de los criterios de corrección de cada una de las pruebas realizadas en la evaluación. Se convocarán pruebas de incidencias para atender a aquellos alumnos/alumnas que, previa justificación formal de su ausencia, no realicen las pruebas específicas en las fechas previstas.

Por otro lado, se valorará las actividades realizadas en clase, las exposiciones orales así como cualquier otro trabajo solicitado por la profesora.

También se tendrá en cuenta la presentación de la libreta (si tienen todos los ejercicios realizados, orden y limpieza, presentación...)

La calificación de las evaluaciones parciales se obtendrá de la media de las notas de las unidades didácticas impartidas en ese trimestre, teniendo presente el sistema de calificación anterior.

Para aprobar es necesario obtener una calificación de 5 puntos sobre 10 en cada una de las unidades didácticas y por tanto superar los distintos resultados de aprendizaje, teniendo presente los distintos instrumentos de evaluación.

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PARA EL ALUMNADO

El sistema de recuperación sería: cada evaluación se realizará una prueba, para el alumnado que durante la evaluación no consiguieron la nota mínima de 5 puntos.

En el caso de no superarse dicha prueba, el alumnado tendrá la oportunidad de aprobar el módulo al final de curso de la siguiente forma:

Prueba parcial: Para el alumnado con alguna evaluación pendiente y por tanto con resultados de aprendizajes no superados, que tratará sobre la materia referida a dicha evaluación. y sobre dichos resultados de aprendizajes no superados.

Prueba global: Para el alumnado con todas las evaluaciones (todos los resultados de aprendizajes), que tratará sobre la materia total de la que consta el módulo.

EDUCACIÓN EN VALORES Y TRANSVERSALES

En esta programación se ha prestado especial atención a los principios de igualdad, el rechazo a cualquier tipo de discriminación, hábitos de comportamiento democrático, la educación para la salud, el fomento de la tolerancia, justicia, higiene en el trabajo, etc.

- Asociaremos la educación para la paz con la tolerancia, la no violencia, la justicia, etc.
- Incentivaremos actitudes de respeto hacia la opinión de los demás, a la aceptación de la opinión de la mayoría, etc.
- Abordaremos la importancia de medidas de seguridad e higiene en las tareas que se realicen, como forma de contribuir a una mejor calidad de vida.
- Fomentaremos el hábito de una conducta de seguridad en relación con el trabajo que pueden desarrollar, tras FPB que cursan.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y/O EXTRAESCOLARES

Visitas a empresas y organismos donde los alumnos/as pueden observar el funcionamiento real de cuantos equipos de oficina se han estudiado en los contenidos.

Participación en cuantas actividades complementarias se hayan previsto para la FPB en particular, y para el centro en general.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN

Se analizará periódicamente, junto con el resto de los miembros del Departamento, el grado de consecución de lo programado y los cambios que puedan aconsejar las circunstancias observadas.