


21/5 	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Data:14/09/2016	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	MOD020307	REV 1
			Pàg. 1/14

PROGRAMACIÓ DIDÀCTICA DEL MÒDUL


COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT

CICLE FORMATIU Administració i Finances

CURS 2016-2017

Professor:

José Nadal Engo

21/5 	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Data:14/09/2016	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 2/14

1. REFERÈNCIA DEL TÍTOL PROFESSIONAL DEL QUAL EN FORMA PART

El Reial Decret 1584/2011, de 24 de novembre, estableix el títol de Tècnic superior en Administració i Finances i els corresponents ensenyaments mínims. El currículum d'aquest cicle formatiu de grau superior s'estableix a l'ordre ECD/308/2012, de 15 de febrer.


En aquest marc s'enquadra el cicle formatiu de grau superior d'Administració i Finances, pertanyent a la família professional d'Administració i Gestió, amb la següent competència general:

“Realitzar, organitzar i executar les operacions de gestió i administració en els processos comercials, laborals, comptables, fiscals i financers d'una empresa pública o privada, aplicant la normativa vigent i els protocols de gestió de qualitat, gestionant la informació, assegurant la satisfacció del client i/o usuari i actuant segons les normes de prevenció de riscos laborals i protecció mediambiental.”

Dins del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals es troben les següents qualificacions, relacionades amb aquest cicle:


- UC0237_3 Realitzar la gestió i el control administratiu de recursos humans.
- UC0238_3 Realitzar el suport administratiu a les tasques de selecció, formació i desenvolupament de recursos humans.
- UC0987_3 Administrar els sistemes d'informació i arxivament en suport convencional i informàtic.
- UC0233_2 Manejar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació.
- UC0498_3 Determinar les necessitats financeres de l'empresa.
- UC0499_3 Gestionar la informació i contractació dels recursos financers.
- UC0982_3: Administrar i gestionar amb autonomia les comunicacions de la direcció.
- UC0986_3: Elaborar documentació i presentacions professionals en diferents formats.
- UC0988_3: Preparar i presentar expedients i documentació jurídica i empresarial davant d'Organismes i Administracions Públiques.
- UC0980_2: Efectuar les activitats de suport administratiu de Recursos Humans.

Les qualificacions anteriors donen raó de ser al mòdul de Comunicació i Atenció al Client. Tot i això, és un mòdul molt més important, ja que és necessari per poder complir la majoria de la resta de les qualificacions d'aquest cicle.

21/5 	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Data: 14/09/2016	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 3/14

2. ANÀLISI DELS ELEMENTS CURRICULARS (MÒDUL) EN RELACIÓ ALS ELEMENTS PRODUCTIUS (UNITAT DE COMPETÈNCIA)

Mòdul professional	relacionat amb	Unitat de competència
<p>Capacitats terminals</p> <p>1. Caracteritza tècniques de comunicació institucional i promocional, distingint entre internes i externes.</p> <p>2. Realitza comunicacions orals presencials i no presencials, aplicant tècniques de comunicació i adaptant-les a la situació i a l'interlocutor.</p> <p>3. Elabora documents escrits de caràcter professional, aplicant criteris lingüístics, ortogràfics i d'estil.</p> <p>4. Determina els processos de recepció, registre, distribució i recuperació de comunicacions escrites, aplicant criteris específics de cadascuna d'aquestes tasques.</p> <p>5. Aplica tècniques de comunicació, identificant les més adequades en la relació i atenció als clients/usuaris.</p> <p>6. Gestiona consultes, queixes i reclamacions de possibles clients, aplicant la normativa vigent.</p> <p>7. Organitza el servei postvenda, relacionant-ho amb la fidelització del client.</p>	↔	<p>Realitzacions Professionals</p> <p>Tramitar documents o comunicacions internes o externes en els circuits d'informació de l'empresa.</p> <p>Elaborar documents i comunicacions a partir d'ordres rebudes, informació obtinguda i/o necessitats detectades.</p> <p>Detectar necessitats administratives o de gestió de l'empresa de diversos tipus, a partir de l'anàlisi de la informació disponible i de l'entorn.</p> <p>Proposar línies d'actuació encaminades a millorar l'eficiència dels processos administratius en els quals intervé.</p> <p>Classificar, registrar i arxivar comunicacions i documents segons les tècniques apropiades i els paràmetres establerts en l'empresa.</p> <p>Comunicar-se amb els seus iguals, superiors, clients i persones sota la seva responsabilitat, utilitzant vies eficaces de comunicació, transmetent la informació o coneixements adequats i respectant l'autonomia i competència de les persones que intervenen en l'àmbit del seu treball.</p>
<p>Criteris d'avaluació</p> <p>S'han identificat els tipus d'institucions empresarials, descrivint les seves característiques jurídiques, funcionals i organitzatives.</p> <p>S'han relacionat les funcions tipus de l'organització: adreça, planificació, organització, execució i control.</p> <p>S'ha identificat l'estructura organitzativa per a una assistència o la prestació d'un servei de qualitat.</p> <p>S'han relacionat els diferents estils de comandament d'una organització amb el clima laboral que generen.</p> <p>S'han definit els canals formals de comunicació en l'organització a partir del seu organigrama.</p> <p>S'han diferenciat els processos de comunicació interns formals i informals.</p> <p>S'ha valorat la influència de la comunicació informal i les cadenes de rumors en les organitzacions, i la seva repercussió en les actuacions del servei</p>	↔	<p>Criteris de realització</p> <p>1. Caracteritza tècniques de comunicació institucional i promocional, distingint entre internes i externes.</p> <p>2. Realitza comunicacions orals presencials i no presencials, aplicant tècniques de comunicació i adaptant-les a la situació i a l'interlocutor.</p> <p>3. Elabora documents escrits de caràcter professional, aplicant criteris lingüístics, ortogràfics i d'estil.</p> <p>4. Determina els processos de recepció, registre, distribució i recuperació de comunicacions escrites, aplicant criteris específics de cadascuna d'aquestes tasques.</p> <p>5. Aplica tècniques de comunicació, identificant les més adequades en la relació i atenció als clients/usuaris.</p> <p>6. Gestiona consultes, queixes i reclamacions de possibles clients, aplicant la normativa vigent.</p>

21/5 	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Data:14/09/2016	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 4/14

d'informació prestat.

S'ha relacionat el procés de demanda d'informació d'acord amb el tipus de client, intern i extern, que pot intervenir en la mateixa.

S'ha valorat la importància de la transmissió de la imatge corporativa de l'organització en les comunicacions formals.

S'han identificat els aspectes més significatius que transmeten la imatge corporativa en les comunicacions institucionals i promocionals de l'organització.

S'han identificat els elements i les etapes d'un procés de comunicació.

S'han aplicat les diferents tècniques de comunicació oral presencial i telefònica.

S'ha aplicat el protocol de comunicació verbal i no verbal en les comunicacions presencials i no presencials.

S'han identificat els elements necessaris per realitzar i rebre una trucada telefònica efectiva en les seves diferents fases: preparació, presentació-identificació i realització de la mateixa.

S'han tingut en compte els costums socioculturals i els usos empresarials i s'ha valorat la importància de la transmissió de la imatge corporativa.

S'han detectat les interferències que produeixen les barreres de la comunicació en la comprensió d'un missatge i s'han proposat les accions correctives necessàries.

S'ha utilitzat el lèxic i les expressions adequades al tipus de comunicació i als interlocutors.

S'han aplicat convenientment elements de comunicació no verbal en els missatges emesos.

S'ha valorat si la informació és transmesa amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i amb sensibilitat.

S'han comprovat els errors comesos i s'han proposat les accions correctores necessàries.

S'han identificat els suports i els canals per elaborar i transmetre els documents.

S'han diferenciat els suports més apropiats en funció dels criteris de rapidesa, seguretat i confidencialitat.


S'ha identificat al destinatari, observant les degudes normes de protocol.

S'han diferenciat les estructures i estils de redacció pròpies de la documentació professional.


S'ha redactat el document apropiat, utilitzant una estructura, terminologia i forma adequades, en funció de la seva finalitat i de la situació de partida.

S'han utilitzat les aplicacions informàtiques de processament de

7. Organitza el servei postvenda, relacionant-ho amb la fidelització del client.

21/5 	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Data:14/09/2016	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 5/14

textos i autoedició, així com les seves eines de correcció.
 S'han publicat documents amb eines de la web 2.0.
 S'ha adequat la documentació escrita al manual d'estil d'organitzacions tipus.
 S'ha utilitzat la normativa sobre protecció de dades i conservació de documents, establerta per a les empreses i institucions públiques i privades.
 S'han aplicat, en l'elaboració de la documentació, les tècniques 3R (reduir, reutilitzar i reciclar).
 S'han aplicat tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions escrites, valorant la seva importància per a les organitzacions.
 S'han identificat els mitjans, procediments i criteris més adequats en la recepció, registre, distribució i transmissió de comunicació escrita a través dels mitjans telemàtics.
 S'han determinat els avantatges i inconvenients de la utilització dels diferents mitjans de transmissió de la comunicació escrita.
 S'ha seleccionat el mitjà de transmissió més adequat en funció dels criteris d'urgència, cost i seguretat.
 S'han identificat els suports d'arxiu i registre més utilitzats en funció de les característiques de la informació que es va a emmagatzemar.
 S'han analitzat les tècniques de manteniment de l'arxiu de gestió de correspondència convencional.
 S'ha determinat el sistema de classificació, registre i arxiu apropiat al tipus de documents.
 S'han reconegut els procediments de consulta i conservació de la informació i documentació.
 S'han respectat els nivells de protecció, seguretat i accés a la informació segons la normativa vigent i s'han aplicat, en l'elaboració i arxiu de la documentació, les tècniques 3R (reduir, reutilitzar, reciclar).
 S'han registrat els correus electrònics rebuts o emesos de forma organitzada i rigorosa, segons tècniques de gestió eficaç.
 S'ha realitzat la gestió i manteniment de llibretes d'adreces.
 S'ha valorat la importància de la signatura digital en la correspondència electrònica.
 S'han aplicat tècniques de comunicació i habilitats socials que faciliten l'empatia amb el client/usuari en situacions d'atenció/assessorament al mateix.
 S'han identificat les fases que componen el procés d'atenció al client/consumidor/usuari a través de

21/5 	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Data:14/09/2016	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 6/14

diferents canals de comunicació.

S'ha adoptat l'actitud més adequada segons el comportament del client davant diversos tipus de situacions.

S'han analitzat les motivacions de compra o demanda d'un producte o servei per part del client/usuari.

S'ha obtingut, si escau, la informació històrica del client.

S'ha aplicat la forma i actitud adequades en l'atenció i assessorament a un client en funció del canal de comunicació utilitzat.

S'han analitzat i solucionat els errors més habituals que es cometen en la comunicació amb el client/usuari.

S'han descrit les funcions del departament d'atenció al client en empreses.

S'ha valorat la importància d'una actitud proactiva per anticipar-se a incidències en els processos.

S'ha interpretat la comunicació rebuda per part del client.

S'han relacionat els elements de la queixa/reclamació amb les fases que componen el pla intern de resolució de queixes/reclamacions.

S'han diferenciat els tipus de demanda o reclamació.

S'ha gestionat la informació que cal subministrar al client.

S'han determinat els documents propis de la gestió de consultes, queixes i reclamacions.

S'han redactat escrits de resposta, utilitzant mitjans electrònics o altres canals de comunicació.

S'ha valorat la importància de la protecció del consumidor.

S'ha aplicat la normativa en matèria de consum.

S'ha valorat la importància del servei postvenda en els processos comercials.

S'han identificat els elements que intervenen en l'atenció postvenda.

S'han identificat les situacions comercials que precisen seguiment i servei postvenda.

S'han aplicat els mètodes més utilitzats habitualment en el control de qualitat del servei postvenda i els elements que intervenen en la fidelització del client.


S'han distingit els moments o fases que estructuraven el procés de postvenda.

S'han utilitzat les eines de gestió d'un servei postvenda.


S'han descrit les fases del procediment de relació amb els clients.

S'han descrit els estàndards de qualitat definits en la prestació del servei.


S'han detectat i solucionat els errors produïts en la prestació del servei.

21/5 	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Data: 14/09/2016	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 7/14


<p>S'ha aplicat el tractament adequat en la gestió de les anomalies produïdes.</p>		
<p style="text-align: center;">Continguts</p>	<p>↔</p>	<p style="text-align: center;">Domini professional</p>
<p>a) Tècniques de comunicació institucional i promocional: Les organitzacions empresarials. Característiques jurídiques, funcionals i organitzatives. Les funcions en l'organització: adreça, planificació, organització i control. Els departaments. Tipologia de les organitzacions. Organigrames. Adreça en l'empresa. Funcions de l'adreça. Estils de comandament: adreça i/o lideratge. Teories i enfocaments del lideratge. Processos i sistemes d'informació en les organitzacions: comunicació en la demanda d'informació i la seva prestació. Tractament de la informació. Fluxos interdepartamentals. Elements i barreres de la comunicació. Comunicació, informació i comportament. Les relacions humanes i laborals en l'empresa. La comunicació interna en l'empresa: comunicació formal i informal. La comunicació externa en l'empresa. Qualitat del servei i atenció de demandes. Mètodes de valoració. Normes de qualitat aplicables. La imatge corporativa i institucional en els processos d'informació i comunicació en les organitzacions.</p> <p>b) Les comunicacions orals presencials i no presencials: Elements i etapes d'un procés de comunicació oral. Principis bàsics en les comunicacions orals. Tècniques de comunicació oral: empatia, assertivitat, escolta activa, somriure i *proxèmica, entre unes altres. Habilitats socials i protocol en la comunicació oral. Formes de comunicació oral. La comunicació verbal i no verbal. Barreres de la comunicació verbal i no verbal. Adequació del missatge al tipus de comunicació i a l'interlocutor. Utilització de tècniques d'imatge personal. Comunicacions en la recepció de visites: acolliment, identificació, gestió i comiat. Realització d'entrevistes.</p>		<p>Tramitar documents o comunicacions internes o externes en els circuits d'informació de l'empresa.</p> <p>Elaborar documents i comunicacions a partir d'ordres rebudes, informació obtinguda i/o necessitats detectades.</p> <p>Detectar necessitats administratives o de gestió de l'empresa de diversos tipus, a partir de l'anàlisi de la informació disponible i de l'entorn.</p> <p>Proposar línies d'actuació encaminades a millorar l'eficiència dels processos administratius en els quals intervé.</p> <p>Classificar, registrar i arxivar comunicacions i documents segons les tècniques apropiades i els paràmetres establerts en l'empresa.</p> <p>Comunicar-se amb els seus iguals, superiors, clients i persones sota la seva responsabilitat, utilitzant vies eficaces de comunicació, transmetent la informació o coneixements adequats i respectant l'autonomia i competència de les persones que intervenen en l'àmbit del seu treball.</p>

21/5 	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Data:14/09/2016	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	MOD020307	
		REV 1	Pàg. 8/14


<p>Realització de presentacions. Aplicació de tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les presentacions.</p> <p>La comunicació telefònica. Procés i parteixes intervinents.</p> <p>Components de l'atenció telefònica: veu, timbre, to, ritme, silencis i somriure, entre uns altres. Expressions adequades.</p> <p>La cortesia en les comunicacions telefòniques.</p> <p>Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions telemàtiques.</p> <p>Preparació i realització de trucades.</p> <p>Identificació dels interlocutors.</p> <p>Tractament de diferents categories de trucades. Enfocament i realització de trucades de consultes o reclamacions.</p> <p>Administració de trucades. Realització de trucades efectives.</p> <p>Filtrat de trucades. Recollida i transmissió de missatges.</p> <p>La centraleta.</p> <p>Ús del *llistí telefònic.</p> <p>La videoconferència.</p> <p>c) Elaboració de documents professionals escrits:</p> <p>La comunicació escrita en l'empresa. Normes de comunicació i expressió escrita.</p> <p>Estils de redacció. Pautes de realització.</p> <p>Tècniques i normes gramaticals.</p> <p>Construcció d'oracions. Normes de correcció ortogràfica. Tècniques de sintetització de continguts. Riquesa de vocabulari en els documents.</p> <p>Sigles i abreviatures.</p> <p>Eines per a la correcció de textos: diccionaris, gramàtiques, sinònims i antònims, entre unes altres.</p> <p>Estructures i estils de redacció en la documentació professional: informes, cartes, presentacions escrites, actes, sol·licituds, oficis i memoràndums, entre uns altres.</p> <p>Redacció de documents professionals, utilitzant tractaments de textos.</p> <p>Comunicació a les xarxes (Intra/Internet, blocs, xarxes socials, xats i missatgeria instantània, entre uns altres). La netiqueta.</p> <p>Tècniques de comunicació escrita a través de:</p> <p>Fax.</p> <p>Correu electrònic.</p> <p>Missatgeria instantània.</p> <p>Correu postal.</p> <p>Uns altres.</p> <p>Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en els escrits.</p> <p>d) Determinació dels processos de</p>		
---	--	--

21/5 	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Data:14/09/2016	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 9/14

<p>recepció, registre, distribució i recuperació de la informació: La recepció, enviament i registre de la correspondència: llibres d'entrada i sortida. Serveis de correus, circulació interna de correspondència i paqueteria. Procediments de seguretat i confidencialitat de la informació. Classificació i ordenació de documents. Normes de classificació. Avantatges i inconvenients. Tècniques d'arxiu: naturalesa. Finalitat de l'arxiu. Arxiu de documents. Captació, elaboració de dades i custòdia. Sistemes d'arxiu. Convencionals. Informàtics. Classificació de la informació. Centralització o descentralització de l'arxiu. El procés d'arxiu. Custòdia i protecció de l'arxiu: La purga o destrucció de la documentació. Confidencialitat de la informació i documentació. Procediments de protecció de dades. Les bases de dades per al tractament de la informació. El correu electrònic: Contractació d'adreces de correu i impressió de dades. Configuració del compte de correu. Ús de les eines de gestió de l'aplicació de correu electrònic. Tècniques de comunicació relacionades amb l'atenció al client/usuari: El client: els seus tipus. L'atenció al client en l'empresa/organització: Variables que influeixen en l'atenció al client/usuari. Posicionament i imatge de marca. El departament d'atenció al client/consumidor en l'empresa. Documentació implicada en l'atenció al client. Sistemes d'informació i bases de dades (eines de gestió de la relació amb el client -*CRM-). Relacions públiques. Canals de comunicació amb el client. Procediments d'obtenció i recollida d'informació. Tècniques d'atenció al client: dificultats i barreres en la comunicació amb clients/usuaris. f) Gestió de consultes, queixes i reclamacions: La protecció del consumidor i/o usuari. El rol del consumidor i/o usuari. Drets i deures dels consumidors i/o</p>		
--	--	--

21/5 	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Data:14/09/2016	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	MOD020307	
		REV 1	Pàg. 10/14

<p>usuaris.</p> <p>La defensa del consumidor: legislació europea, estatal i autonòmica.</p> <p>Institucions i organismes de protecció al consumidor:</p> <p>Ens públics.</p> <p>Ens privats: associacions de consumidors, associacions sectorials i cooperatives de consum.</p> <p>Reclamacions i denúncies:</p> <p>Normativa reguladora en cas de reclamació o denúncia.</p> <p>Documents necessaris o proves en una reclamació.</p> <p>Configuració documental de la reclamació.</p> <p>Tramitació i gestió: procés de tramitació, terminis de presentació, òrgans o ens intervinents.</p> <p>Mediació i arbitratge: concepte i característiques.</p> <p>Situacions en les quals s'origina una mediació o arbitratge.</p> <p>La mediació:</p> <p>Persones físiques o jurídiques que intervenen.</p> <p>Requisits exigibles.</p> <p>Aspectes formals.</p> <p>Procediment.</p> <p>L'arbitratge de consum:</p> <p>Legislació aplicable.</p> <p>Les juntes arbitrals.</p> <p>Organigrama funcional.</p> <p>Persones físiques o jurídiques que intervenen.</p> <p>Procediment.</p> <p>g) Organització del servei *postvenda:</p> <p>El valor d'un producte o servei per al client:</p> <p>Valor de compra.</p> <p>Valor d'ús.</p> <p>Valor final.</p> <p>Activitats posteriors a la venda:</p> <p>Tractament de queixes/reclamacions.</p> <p>Assessorament per a l'ús.</p> <p>Instal·lació.</p> <p>Manteniment.</p> <p>Reparació.</p> <p>El procés *postvenda i la seva relació amb altres processos:</p> <p>Informació d'entrada: necessitats i expectatives dels clients, situació de la competència, pla estratègic de qualitat, el producte o servei venut, característiques i abast dels productes i serveis, instruccions sobre el producte, informació de períodes anteriors, garantia de qualitat i recursos disponibles.</p> <p>Informació de sortida: producte apte per a l'ús, usuari preparat per al consum del bé, grau de satisfacció del client, solució a una queixa o *disconformitat,</p>		
--	--	--

21/5 	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Data: 14/09/2016	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 11/14

informació per al control dels processos, valoració dels productes i dels processos, deficiències del producte o servei i oportunitats de millora. Tipus de servei *postvenda: Serveis tècnics: instal·lació, manteniment i reparació. Serveis als clients: assessorament i tractament de queixes. La gestió de la qualitat en el procés del servei *postvenda: Qualitat interna. Qualitat externa. Fases per a la gestió de la qualitat en el servei *postvenda: Planificació. Aplicació. Control. Millora. Tècniques i eines per a la gestió de la qualitat: Tempesta d'idees. Anàlisi del valor. Arbres d'estructures. Diagrames de causa-efecte. Fluxogrames. Mètodes del registre de dades. Gràfics i histogrames. Gràfics de control		
--	--	--

3. ANÀLISI DE LES NECESSITATS PROFESSIONALS DE L'ENTORN PRODUCTIU


L'entorn econòmic i productiu del sector professional a Menorca es caracteritza per petites i mitjanes empreses encara que també podem trobar-nos amb alguna gran empresa que es dediquen a la fabricació del calçat, a la producció de derivats lactis i principalment, al turisme.

L'ús de les aplicacions informàtiques és necessari a qualsevol tipus d'empresa, independentment del sector professional al qual es dediqui, i sobretot actualment quan les noves tecnologies son part indispensable de l'activitat productiva. És imprescindible per a qualsevol lloc de feina relacionats amb el cicle els coneixements sobre el processador de textos, Internet, el maneig del full de càlcul, així com de les bases de dades.

4. CONCRECIÓ DE LES CAPACITATS TERMINALS (OBJECTIUS)

La formació del mòdul contribueix a assolir els següents objectius:

- Analitzar i confeccionar els documents o les comunicacions que s'utilitzen a l'empresa, identificant la tipologia i la seva finalitat, per gestionar-los.
- Analitzar els documents o comunicacions que s'utilitzen a l'empresa, reconeixent la seva estructura, elements i característiques per elaborar-los.

21/5 	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Data:14/09/2016	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 12/14

- c) Identificar i seleccionar les expressions de llengua anglesa, pròpies de l'empresa, per elaborar documents i comunicacions.
- d) Analitzar les possibilitats de les aplicacions i els equips informàtics, relacionant-les amb el seu ús més eficaç en el tractament de la informació per elaborar documents i comunicacions.
- e) Analitzar la informació disponible per detectar necessitats relacionades amb la gestió empresarial.
- f) Organitzar les tasques administratives de les àrees funcionals de l'empresa per proposar línies d'actuació i millora.
- g) Identificar les tècniques i els paràmetres que determinen les empreses per classificar, registrar i arxivar comunicacions i documents.
- n) Reconèixer les tècniques d'atenció al client/usuari, adequant-les a cada cas i analitzant els protocols de qualitat i imatge empresarial o institucional per desenvolupar les activitats relacionades.
- s) Aplicar estratègies i tècniques de comunicació, adaptant-se als continguts que s'han de transmetre, a la finalitat i a les característiques dels receptors, per assegurar l'eficàcia en els processos de comunicació.

5. PRINCIPIS METODOLÒGICS

El mòdul tindrà una orientació eminentment pràctica. L'alumne s'enfrontarà amb una simulació de casos pràctics sobre processos de treball, el més a prop possible de la realitat administrativa. Es prepararà l'alumne per a que sigui capaç d'investigar, organitzar i aplicar els elements de capacitat que solucionin els casos proposats de forma autònoma i responsable, si bé sota la supervisió del professor. De igual forma es potenciaran les condicions perquè l'alumne desenvolupi capacitats de comprensió, recerca, ordre i maneig de la informació.


6. INSTRUMENTS I CRITERIS D'AVUACIÓ DEL MÒDUL.

Els coneixements del mòdul representaran el 90% de la qualificació total. D'aquesta part correspondrà un 10% a correcció ortogràfica i gramatical. Completa el 90% de coneixements l'actitud de l'alumne (interès, capacitat de treball, tant individual com en grup, comportament, etc) la qual representarà el 10% de la qualificació total.

La qualificació corresponent a l'actitud de l'alumne només s'afegirà a la qualificació dels coneixements, sempre que aquesta sigui almenys de 5 punts.

Si qualsevol unitat de treball ha estat avaluada amb qualificació inferior a 5, s'haurà de repetir la prova o el treball corresponent.

Si l'alumne demostra no haver assolit els objectius proposats per cada trimestre, es farà una última prova a final de curs de tota la matèria.

21/5 	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Data:14/09/2016	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 13/14

7. DESENVOLUPAMENT I TEMPORALITZACIÓ DE LA PROGRAMACIÓ

UNITATS	CONCEPTES
UNITAT 1	Empresa i comunicació
UNITAT 2	Processos d'informació i comunicació a les organitzacions
UNITAT 3	Comunicació oral presencial
UNITAT 4	Comunicació oral no presencial
UNITAT 5	La comunicació escrita en l'àmbit empresarial
UNITAT 6	Documents escrits de comunicació empresarial
UNITAT 7	Comunicació a les xarxes socials
UNITAT 8	Gestió de la correspondència
UNITAT 9	L'arxiu
UNITAT 10	Tècniques de comunicació en l'atenció al client
UNITAT 11	La protecció al consumidor
UNITAT 12	Gestió de queixes i reclamacions
UNITAT 13	El servei postvenda

El repartiment de les unitats didàctiques per avaluacions és el següent:

Primera avaluació: Unitats 1,2,3,4,5


Segona avaluació: Unitats 6,7,8,9

Tercera avaluació: Unitats 10,11,12,13

8. ESTRATEGIES D'ATENCIÓ A LA DIVERSITAT I PELS ALUMNES AMB NECESSITATS EDUCATIVES ESPECIALS

El nou model educatiu inclou com una de les seves idees bàsiques l'atenció a la diversitat. Això fa que tots els nivells d'ensenyaments tinguin present l'atenció a la diversitat a l'hora de desenvolupar les activitats d'ensenyament i aprenentatge.

Donat que els cicles formatius no poden desenvolupar adaptacions curriculars que signifiquin disminuir el nivell de coneixements adquirits pels alumnes, l'atenció a la diversitat es realitzarà incident dins l'aula en aquells alumnes que presentin més dificultats per assumir els continguts i desenvolupar els procediments.

21/5 	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Data:14/09/2016	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 14/14

9. RECURSOS NECESSARIS PEL DESENVOLUPAMENT DEL MÒDUL.

Els alumnes poden utilitzar com a llibre de consulta:

“Comunicació i atenció al client”, Editorial MacMillan. Carmen Blanco García, Francisco Lobato Gómez, Fernando L. Villagrà.

El professor podrà facilitar als alumnes apunts, fotocòpies d'articles interessants de revistes i exercicis de reforç. També s'utilitzarà Internet com a recurs didàctic per recerca d'informació o per realitzar exercicis de classe.

10. ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES I EXTRAESCOLARS EN L'ÀMBIT DEL MÒDUL

Si al llarg del curs es tingués coneixement de qualque activitat que fos considerada interessant o significativa pel professor i l'Equip Educatiu, per completar o millorar l'adquisició de les capacitats terminals del mòdul, o presentar continguts, procediments o equips no disponibles en el Centre, tal com conferències, seminaris, cursos, xerrades, etc., es plantejarà l'assistència a la mateixa com si d'una activitat d'ensenyament i aprenentatge més es tractés.