	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 1/18

PROGRAMACIÓ DIDÀCTICA DEL MÒDUL


COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT

CICLE FORMATIU GRAU SUPERIOR

Administració i Finances

CURS 2019-2020

Professor:

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 2/18

Emma Monserrat Calbó

1. REFERÈNCIA DEL TÍTOL PROFESSIONAL DE LA 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.

Identificació: El títol de Tècnic Superior en Administració i Finances

Denominació: Administració i Finances.

Nivell: Formació Professional de Grau Superior.

Duració: 2.000 hores.

Duració del mòdul 160 hores.

Regulat: BOE-A-2011-19533 Núm. 301 Dijous 15 de desembre de 2011 Sec. I. Pàg. 136659

Família Professional: Administració i Gestió.

Referent en la Classificació Internacional Normalitzada de l'Educació: CINE-5b.

Nivell del Marc Espanyol de Qualificacions per a l'educació superior: Nivell 1

Tècnic Superior.


Competència general

La competència general d'aquest títol consisteix a 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.

Qualificacions i unitats de competència

Assistència documental i de gestió en despatxos i oficines ADG310_3 (Reial decret 107/2008, d'1 de febrer), que comprèn les següents unitats de competència:


- UC0982_3: Administrar i gestionar amb autonomia les comunicacions de l'adreça.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS		Setembre 2019	
	MPO2 ENSENYAMENT I APRENTATGE		MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul		REV 1	Pàg. 3/18


- UC0986_3: Elaborar documentació i presentacions professionals en diferents formats.
- UC0987_3: Administrar els sistemes d'informació i arxiu en suport convencional i informàtic.

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


Mòdul professional		Unitat de competència
<p>Capacitats terminals</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Caracteritza tècniques de comunicació institucional i promocional, distingint entre internes i externes. 2. Realitza comunicacions orals presencials i no presencials, aplicant tècniques de comunicació i adaptant-les a la situació i a l'interlocutor. 3. Elabora documents escrits de caràcter professional, aplicant criteris lingüístics, ortogràfics i d'estil. 4. Determina els processos de recepció, registre, distribució i recuperació de comunicacions escrites, aplicant criteris específics de cadascuna d'aquestes tasques. 5. Aplica tècniques de comunicació, identificant les més adequades en la relació i atenció als clients/usuaris. 6. Gestiona consultes, queixes i reclamacions de possibles clients, aplicant la normativa vigent. 7. Organitza el servei postvenda, relacionant-ho amb la fidelització del client. 	↔	<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</p>	↔	<p>Criteris de realització</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Caracteritza tècniques de comunicació institucional i promocional, distingint entre internes i externes. 2. Realitza comunicacions orals presencials i no presencials, aplicant tècniques de comunicació i adaptant-les a la situació i a l'interlocutor. 3. Elabora documents escrits de caràcter professional, aplicant criteris lingüístics, ortogràfics i d'estil. 4. Determina els processos de recepció, registre, distribució i recuperació de comunicacions escrites, aplicant criteris específics de cadascuna d'aquestes tasques.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS		Setembre 2019	
	MPO2 ENSENYAMENT I APRENTATGE PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul		MOD020307	
			REV 1	Pàg. 4/18


<p>informal i les cadenes de rumors en les organitzacions, i la seva repercussió en les actuacions del servei d'informació prestat.</p> <p>S'ha relacionat el procés de demanda d'informació d'acord amb el tipus de client, intern i extern, que pot intervenir en aquesta.</p> <p>S'ha valorat la importància de la transmissió de la imatge corporativa de l'organització en les comunicacions formals.</p> <p>S'han identificat els aspectes més significatius que transmeten la imatge corporativa en les comunicacions institucionals i promocionals de l'organització.</p> <p>S'han identificat els elements i les etapes d'un procés de comunicació.</p> <p>S'han aplicat les diferents tècniques de comunicació oral presencial i telefònica.</p> <p>S'ha aplicat el protocol de comunicació verbal i no verbal en les comunicacions presencials i no presencials.</p> <p>S'han identificat els elements necessaris per realitzar i rebre una trucada telefònica efectiva en les seves diferents fases: preparació, presentació-identificació i realització d'aquesta.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>S'ha utilitzat el lèxic i les expressions adequades al tipus de comunicació i als interlocutors.</p> <p>S'han aplicat convenientment elements de comunicació no verbal en els missatges emesos.</p> <p>S'ha valorat si la informació és transmesa amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i amb sensibilitat.</p> <p>S'han comprovat els errors comesos i s'han proposat les accions correctores necessàries.</p> <p>S'han identificat els suports i els canals per elaborar i transmetre els documents.</p> <p>S'han diferenciat els suports més apropiats en funció dels criteris de rapidesa, seguretat i confidencialitat.</p> <p>S'ha identificat al destinatari, observant les degudes normes de protocol.</p> <p>S'han diferenciat les estructures i estils de redacció pròpies de la documentació professional.</p> <p>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.</p> <p>S'han utilitzat les aplicacions informàtiques de processament de textos i autoedició, així com les seves eines de correcció.</p> <p>S'han publicat documents amb eines de la web</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>
---	---

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS		Setembre 2019	
	MPO2 ENSENYAMENT I APRENTATGE		MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul		REV 1	Pàg. 5/18


<p>2.0.</p> <p>S'ha adequat la documentació escrita al manual d'estil d'organitzacions tipus.</p> <p>S'ha utilitzat la normativa sobre protecció de dades i conservació de documents, establerta per a les empreses i institucions públiques i privades.</p> <p>S'han aplicat, en l'elaboració de la documentació, les tècniques 3R (reduir, reutilitzar i reciclar).</p> <p>S'han aplicat tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions escrites, valorant la seva importància per a les organitzacions.</p> <p>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.</p> <p>S'han determinat els avantatges i inconvenients de la utilització dels diferents mitjans de transmissió de la comunicació escrita.</p> <p>S'ha seleccionat el mitjà de transmissió més adequat en funció dels criteris d'urgència, cost i seguretat.</p> <p>S'han identificat els suports d'arxiu i registre més utilitzats en funció de les característiques de la informació que s'ha d'emmagatzemar.</p> <p>S'han analitzat les tècniques de manteniment de l'arxiu de gestió de correspondència convencional.</p> <p>S'ha determinat el sistema de classificació, registre i arxiu apropiat al tipus de documents.</p> <p>S'han reconegut els procediments de consulta i conservació de la informació i documentació.</p> <p>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).</p> <p>S'han registrat els correus electrònics rebuts o emesos de forma organitzada i rigorosa, segons tècniques de gestió eficaç.</p> <p>S'ha realitzat la gestió i manteniment de llibretes d'adreces.</p> <p>S'ha valorat la importància de la signatura digital en la correspondència electrònica.</p> <p>S'han aplicat tècniques de comunicació i habilitats socials que faciliten l'empatia amb el client/usuari en situacions d'atenció/assessorament al mateix.</p> <p>S'han identificat les fases que componen el procés d'atenció al client/consumidor/usuari a través de diferents canals de comunicació.</p> <p>S'ha adoptat l'actitud més adequada segons el comportament del client davant diversos tipus de situacions.</p> <p>S'han analitzat les motivacions de compra o demanda d'un producte o servei per part del client/usuari.</p> <p>S'ha obtingut, si escau, la informació històrica del client.</p>	
---	--

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS		Setembre 2019	
	MPO2 ENSENYAMENT I APRENTATGE		MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul		REV 1	Pàg. 6/18


<p>S'ha aplicat la forma i actitud adequades en l'atenció i assessorament a un client en funció del canal de comunicació utilitzat.</p> <p>S'han analitzat i solucionat els errors més habituals que es cometien en la comunicació amb el client/usuari.</p> <p>S'han descrit les funcions del departament d'atenció al client en empreses.</p> <p>S'ha valorat la importància d'una actitud proactiva per anticipar-se a incidències en els processos.</p> <p>S'ha interpretat la comunicació rebuda per part del client.</p> <p>S'han relacionat els elements de la queixa/reclamació amb les fases que componen el pla intern de resolució de queixes/reclamacions.</p> <p>S'han diferenciat els tipus de demanda o reclamació.</p> <p>S'ha gestionat la informació que cal subministrar al client.</p> <p>S'han determinat els documents propis de la gestió de consultes, queixes i reclamacions.</p> <p>S'han redactat escrits de resposta, utilitzant mitjans electrònics o altres canals de comunicació.</p> <p>S'ha valorat la importància de la protecció del consumidor.</p> <p>S'ha aplicat la normativa en matèria de consum.</p> <p>S'ha valorat la importància del servei postvenda en els processos comercials.</p> <p>S'han identificat els elements que intervenen en l'atenció postvenda.</p> <p>S'han identificat les situacions comercials que precisen seguiment i servei postvenda.</p> <p>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.</p> <p>S'han distingit els moments o fases que structuren el procés de postvenda.</p> <p>S'han utilitzat les eines de gestió d'un servei postvenda.</p> <p>S'han descrit les fases del procediment de relació amb els clients.</p> <p>S'han descrit els estàndards de qualitat definits en la prestació del servei.</p> <p>S'han detectat i solucionat els errors produïts en la prestació del servei.</p> <p>S'ha aplicat el tractament adequat en la gestió de les anomalies produïdes.</p>		
<p align="center">Continguts</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</p>	↔	<p align="center">Domini professional</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>

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS		Setembre 2019	
	MPO2 ENSENYAMENT I APRENTATGE PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul		MOD020307	
			REV 1	Pàg. 7/18


<p>departaments.</p> <p>Tipologia de les organitzacions. Organigrames.</p> <p>Adreça en l'empresa. Funcions de l'adreça.</p> <p>Estils de comandament: adreça i/o lideratge.</p> <p>Teories i enfocaments del lideratge.</p> <p>Processos i sistemes d'informació en les organitzacions: comunicació en la demanda d'informació i la seva prestació.</p> <p>Tractament de la informació. Fluxos interdepartamentals.</p> <p>Elements i barreres de la comunicació.</p> <p>Comunicació, informació i comportament.</p> <p>Les relacions humanes i laborals en l'empresa.</p> <p>La comunicació interna en l'empresa: comunicació formal i informal.</p> <p>La comunicació externa en l'empresa.</p> <p>Qualitat del servei i atenció de demandes.</p> <p>Mètodes de valoració. Normes de qualitat aplicables.</p> <p>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:</p> <p>Elements i etapes d'un procés de comunicació oral.</p> <p>Principis bàsics en les comunicacions orals.</p> <p>Tècniques de comunicació oral: empatia, assertivitat, escolta activa, somriure i *proxèmica, entre altres.</p> <p>Habilitats socials i protocol en la comunicació oral.</p> <p>Formes de comunicació oral. La comunicació verbal i no verbal.</p> <p>Barreres de la comunicació verbal i no verbal.</p> <p>Adequació del missatge al tipus de comunicació i a l'interlocutor.</p> <p>Utilització de tècniques d'imatge personal.</p> <p>Comunicacions en la recepció de visites: acolliment, identificació, gestió i comiat.</p> <p>Realització d'entrevistes.</p> <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 altres.</p> <p>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.</p> <p>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>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>
--	--

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	MPO2 ENSENYAMENT I APRENTATGE PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	MOD020307	
		REV 1	Pàg. 8/18

<p>La centraleta. Ús del *lístí telefònic. La videoconferència. c) Elaboració de documents professionals escrits: La comunicació escrita en l'empresa. Normes de comunicació i expressió escrita. Estils de redacció. Pautes de realització. Tècniques i normes gramaticals. Construcció d'oracions. Normes de correcció ortogràfica. Tècniques de sintetització de continguts. Riquesa de vocabulari en els documents. Sigles i abreviatures. Eines per a la correcció de textos: diccionaris, gramàtiques, sinònims i antònims, entre altres. Estructures i estils de redacció en la documentació professional: informes, cartes, presentacions escrites, actes, sol·licituds, oficis i memoràndums, entre altres. Redacció de documents professionals, utilitzant tractaments de textos. Comunicació a les xarxes (Intra/Internet, blocs, xarxes socials, xats i missatgeria instantània, entre altres).</p> <p>Tècniques de comunicació escrita a través de: Fax. Correu electrònic. Missatgeria instantània. Correu postal. Uns altres. Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en els escrits.</p> <p>d) Determinació dels processos de 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</p>	
--	--

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	MPO2 ENSENYAMENT I APRENTATGE PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	MOD020307	
		REV 1	Pàg. 9/18


<p>dades.</p> <p>Configuració del compte de correu.</p> <p>Ús de les eines de gestió de l'aplicació de correu electrònic.</p> <p>Tècniques de comunicació relacionades amb l'atenció al client/usuari:</p> <p>El client: els seus tipus.</p> <p>L'atenció al client en l'empresa/organització:</p> <p>Variables que influeixen en l'atenció al client/usuari.</p> <p>Posicionament i imatge de marca.</p> <p>El departament d'atenció al client/consumidor en l'empresa.</p> <p>Documentació implicada en l'atenció al client.</p> <p>Sistemes d'informació i bases de dades (eines de gestió de la relació amb el client -*CRM-).</p> <p>Relacions públiques.</p> <p>Canals de comunicació amb el client.</p> <p>Procediments d'obtenció i recollida d'informació.</p> <p>Tècniques d'atenció al client: dificultats i barreres en la comunicació amb clients/usuaris.</p> <p>f) Gestió de consultes, queixes i reclamacions:</p> <p>La protecció del consumidor i/o usuari.</p> <p>El rol del consumidor i/o usuari.</p> <p>Drets i deures dels consumidors i/o 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 institucions 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 arbitrials.</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>	
---	--

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	MPO2 ENSENYAMENT I APRENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 10/18

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

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

L'entorn econòmic i productiu a Menorca, referent al sector de l'administració, està inclòs dins tots els sectors productius de l'illa: fabricació de calçat, fabricació de

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	MPO2 ENSENYAMENT I APRENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 11/18

productes lactis i formatge, bijuteria, construcció, serveis,... dins qualsevol sector productiu és necessària la presència d'administratius.

Amb finalitats d'orientació professional s'enumeren a continuació les ocupacions de treball que es poden exercir quan s'adquireixi la competència professional definida pel títol:

1. Administratiu/va d'oficina.
2. Administratiu/va comercial.
3. Administratiu/va financer.
4. Administratiu/va comptable.
5. Administratiu/va de logística.
6. Administratiu/va de banca i d'assegurances
7. Administratiu/va de recursos humans.
8. Administratiu/va de l'Administració pública.
9. Administratiu/va d'assessories jurídiques, comptables, laborals, fiscals o gestories.
10. Tècnic en gestió de cobraments. Responsable d'atenció al client.


Els alumnes amb aquest mòdul podran presentar-se a oposicions per cobrir places de funcionaris a:

- Ajuntaments de Menorca.
- Consells Insulars (Consell Insular de Menorca).
- Govern Balear.
- Jutjats.
- Delegació de Govern.

4. CONCRECIÓ DE LES CAPACITATS TERMINALS (OBJECTIUS)

La formació del mòdul contribueix a assolir els següents objectius:

1. Analitzar i confeccionar els documents o les comunicacions que s'utilitzen a l'empresa, identificant la tipologia i la seva finalitat, per gestionar-los.
2. Analitzar els documents o comunicacions que s'utilitzen a l'empresa, reconeixent la seva estructura, elements i característiques per elaborar-los.
3. Identificar i seleccionar les expressions de llengua anglesa, pròpies de l'empresa, per elaborar documents i comunicacions.
4. 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.
5. Analitzar la informació disponible per detectar necessitats relacionades amb la gestió empresarial.


	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	MPO2 ENSENYAMENT I APRENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 12/18

6. Organitzar les tasques administratives de les àrees funcionals de l'empresa per proposar línies d'actuació i millora.
7. Identificar les tècniques i els paràmetres que determinen les empreses per classificar, registrar i arxivar comunicacions i documents.
8. 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.
9. 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.

COMPETÈNCIES PROFESSIONALS, PERSONALS I SOCIALS

La formació de mòdul també contribueix a assolir les competències professionals, personals i socials següents:

- Tramitar documents o comunicacions internes o externes als circuits d'informació de l'empresa.
- Elaborar documents i comunicacions a partir d'ordres rebudes, informació obtinguda o necessitats detectades.
- 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.
- Proposar línies d'actuació encaminades a millorar l'eficiència dels processos administratius en què intervé.
- Classificar, registrar i arxivar comunicacions i documents segons les tècniques apropiades i els paràmetres establerts a l'empresa.
- Atendre els clients/usuaris en l'àmbit administratiu i comercial assegurant els nivells de qualitat establerts i ajustant-se a criteris ètics i d'imatge de l'empresa/institució.
- Adaptar-se a les noves situacions laborals, mantenint actualitzats els coneixements científics, tècnics i tecnològics relatius al seu entorn professional, gestionant la seva formació i els recursos existents en l'aprenentatge al llarg de la vida i utilitzant les tecnologies de la informació i la comunicació.
- Resoldre situacions, problemes o contingències amb iniciativa i autonomia en l'àmbit de la seva competència, amb creativitat,

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS		Setembre 2019	
	MPO2 ENSENYAMENT I APRENTATGE		MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul		REV 1	Pàg. 13/18

innovació i esperit de millora en el treball personal i en el dels membres de l'equip.

- 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.
- Supervisar i aplicar procediments de gestió de qualitat, d'accessibilitat universal i de "disseny per a tots", en les activitats professionals incloses en els processos de producció o prestació de serveis.

5. PRINCIPIS METODOLÒGICS

A principi de curs es realitzarà una avaluació de diagnòstic inicial, per a conèixer els coneixements previs de l'alumnat. El professor tindrà en compte l'estat de coneixement inicial per a iniciar el curs, adaptant la feina a l'aula a les necessitats educatives dels alumnes.


Les classes s'organitzaran a partir d'una explicació teòrica dels conceptes descrits en cada unitat de treball i on l'alumne/a serà motivat i incentivat perquè participi. Aquests continguts teòrics s'alternaran teòrics amb continguts procedimentals, com exercicis pràctics, emplenament de documents, etc. Aquests seran corregits pel professor individualment o bé de forma conjunta dins l'aula.

Quan s'acabi el procés anterior es realitzaran activitats globals de la unitat de treball.

El mòdul tindrà una orientació eminentment pràctica i amb el màxim contacte possible amb el sector administratiu real. 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/a perquè 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. D'igual forma es potenciaran les condicions perquè l'alumne desenvolupi capacitats de comprensió, recerca, ordre i maneig de la informació.

Per això es faran servir els següents principis metodològics constructivistes d'aprenentatge significatiu:

- Cal partir de les capacitats actuals de l'alumne, i evitar treballar per sobre del seu desenvolupament potencial.
- L'alumne ha de ser el protagonista i l'artífex del seu propi aprenentatge. Es tractarà d'afavorir l'aprenentatge significatiu i es promourà el desenvolupament de la capacitat d'"aprendre a aprendre", intentant que l'alumne adquireixi procediments, estratègies i destreses que afavoreixin un

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS		Setembre 2019	
	MP02 ENSENYAMENT I APRENTATGE		MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul		REV 1	Pàg. 14/18

aprenentatge significatiu en el moment actual i que, a més, li permetin l'adquisició de nous coneixements en el futur.


- Es propiciarà una visió integradora i basada en la **interdisciplinarietat**, en què els continguts es presentaran amb una estructura clara, plantejant les interrelacions entre els diversos continguts del mateix mòdul i entre els d'aquest amb els d'altres mòduls.
- Ja que l'aprenentatge requereix esforç i energia, haurem de procurar que l'alumne trobi atractiu i interessant el que se li proposa. Per a això, hem d'intentar que reconegui el sentit i la funcionalitat del que aprèn.

METODOLOGIA

S'utilitzarà una metodologia participativa - col·laborativa, on l'alumnat serà el centre de l'aprenentatge. El paper del professor serà el de guia motivador, perquè l'alumne/a explori i aprengui els continguts i procediments necessaris per aconseguir els objectius del curs. L'enfocament del mòdul és molt pràctic i es treballaran els continguts procedimentals, la cerca de la productivitat i la qualitat en la feina desenvolupada. L'alumne s'enfrontarà amb una simulació de casos pràctics sobre processos de treball, el més a prop possible de la realitat administrativa.

6. ORGANITZACIONS DELS CONTINGUTS EN UNITATS DIDÀCTIQUES O DE TREBALL


- Unitats didàctiques:
 1. UD1. Aspectes generals per entendre la comunicació.
 2. UD2. Comunicació oral presencial.
 3. UD3. Comunicació oral no presencial.
 4. UD4. L'organització empresarial.
 5. UD5. Comunicació empresarial i imatge corporativa.
 6. UD6. Comunicació escrita a l'empresa.
 7. UD7. Documents escrits en la comunicació empresarial.
 8. UD8. Comunicació empresarial a través d'Internet.
 9. UD9. Tècniques de comunicació i atenció al client.
 10. UD10. Gestió de consultes, queixes i reclamacions.
 11. UD11. Servei postvenda.
 12. UD12. Arxivament, registre i recuperació de la informació.
- Distribució temporal dels continguts.
 - 1^r trimestre: UD1, UD2, UD3, UD4, UD5.
 - 2ⁿ trimestre: UD6, UD7, UD8, UD9, UD10.
 - 3^r trimestre: UD11, UD12.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	MPO2 ENSENYAMENT I APRENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 15/18

7. INSTRUMENTS I CRITERIS D'AVALUACIÓ DEL MÒDUL

La nota de cada avaluació es dividirà en 80% continguts i 20% exercicis de classe i actitud.


- Continguts (80%):
 - Es calcularà la mitjana aritmètica de les proves i treballs elaborats durant cada avaluació.
 - Tant treballs com proves seran puntuades sobre una nota màxima de 10 punts.
 - Si un/a alumne/a no es presenta a alguna prova, serà possible realitzar-la un altre dia sempre que l'absència sigui justificada adequadament. En cas contrari, la nota serà de 0 punts.
 - Si un/a alumne/a no presenta un treball dins el termini indicat, només obtindrà una pròrroga si la causa és justificada correctament. Si no és així, la nota serà de 0 punts.
 - Causes justificades: Malaltia amb justificant metge, prova o convocatòria oficial, qüestions familiars greus.
- Exercicis i actitud (20%):
 - Aquest criteri només s'utilitzarà si l'alumne/a ha obtingut una nota igual o superior a 5 en l'apartat anterior. En cas contrari, els continguts seran el 100% de la nota.
 - Exercicis: Comptarà la seva realització (sempre que siguin realitzats de forma seria i amb esforç). Cada exercici elaborat puntuarà 1 punt, la suma totals de punts serà transformada en una nota de 0 a 10 punts . Aquest apartat serà ponderat amb un 30%.
 - Puntualitat: Ser puntual tant a l'inici de classe com al final. S'obtindrà una nota de 0 a 10. Aquest apartat serà ponderat amb un 15%.
 - Ganes de fer feina i esforç: Intencionalitat de voler aprendre i fer feina, dedicant un esforç clar segons les particularitats de cada alumne/a. S'obtindrà una nota de 0 a 10. Aquest apartat serà ponderat amb un 15%.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS		Setembre 2019	
	MPO2 ENSENYAMENT I APRENTATGE		MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul		REV 1	Pàg. 16/18

- Participació: Participar en les activitats de classe i en les feines amb grup. S'obtindrà una nota de 0 a 10. Aquest apartat serà ponderat amb un 15%.
 - Iniciativa i creativitat: Tenir interès a aportar noves idees, fer propostes, no quedar-se parat sense fer res i ser creatiu. S'obtindrà una nota de 0 a 10. Aquest apartat serà ponderat amb un 10%.
 - Respecte: Mostrar respecte i companyonia tant cap als companys i companyes, com a cap el professor. S'obtindrà una nota de 0 a 10. Aquest apartat serà ponderat amb un 15%.
 - La nota d'aquest apartat serà la mitjana ponderada dels punts anteriors. A més, aquesta nota servirà per arrodonir la nota final de l'avaluació i del curs, sempre que aquesta sigui igual o superior a 5 punts. Si la nota d'aquest apartat és superior a 7 punts, es podrà obtenir un augment de la nota de fins a 0,49 punts.
- Les faltes d'ortografia i gramàtica es tindran en compte en la correcció dels treballs. Podran restar fins a 2 punts.
 - La nota final del curs s'obtindrà de la mitjana aritmètica de les notes exactes obtingudes en cada avaluació. Caldrà obtenir com a mínim una nota de 5 punts en cada avaluació per poder tenir dret a obtenir la nota mitjana del curs.
 - Per aprovar aquest mòdul a final de curs, la nota mitjana final del curs haurà de ser igual o superior a 5.
 - Els alumnes que no aprovin una o més avaluacions, tindran el dret a recuperar abans de l'avaluació ordinària final.

Sistema de recuperació

- Es realitzarà una única recuperació el mes de juny abans de l'avaluació final ordinària. Aquesta recuperació l'hauran de realitzar els i les alumnes que:
 - No han obtingut una nota mínima de 5 en una o més avaluacions. Aquests/es hauran de recuperar la o les avaluacions en les quals no han complert els requisits mínims, sempre i en qualsevol cas.
- Aquells/es alumnes que no obtinguin una nota d'aprovat després de la recuperació, els hi quedarà suspesa l'avaluació final ordinària (juny) i tindran dret a una recuperació extraordinària el mes de setembre:
 - En aquesta recuperació extraordinària l'alumne/a haurà de recuperar tot el temari del curs sempre i en qualsevol cas.
- Les proves de recuperació tant de juny com de setembre seran proves escrites.
- Els i les alumnes que hagin obtingut una nota mitjana de final de curs d'aprovat, podran presentar-se voluntàriament a la prova de recuperació per a pujar nota.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	MPO2 ENSENYAMENT I APRENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 17/18

La nota que s'utilitzarà per calcular la nota final, serà la nota més favorable a l'alumne/a.

8. ESTRATÈGIES 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.

9. RECURSOS I ESPAIS NECESSARIS PEL DESENVOLUPAMENT DEL MÒDUL.

RECURSOS

Els alumnes poden utilitzar com a llibre de consulta:
"Comunicació i atenció al client", Editorial MacMillan. María García-Saúco Hijano


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. Els alumnes tindran a la seva disposició material per arxiu de documentació.

Es faran servir els ordinadors amb els programes adients i connectats a internet: processadors de text, programes per presentacions, programes d'enregistrament d'audios, Drive, Moodle...

La forma principal de comunicació, fora de l'horari de classe, serà amb el correu electrònic que posa a disposició l'institut (el de la professora és emmamonserrat@iespasqualcalbo.cat).

ESPAIS:

A16.- Aula taller-informàtica amb ordinadors interconnectats en xarxa local e internet, mobiliari d'aula, canó de projecció i pissarra electrònica. Sistema operatiu dual Windows/Linux.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	Setembre 2019	
	MPO2 ENSENYAMENT I APRENTATGE	MOD020307	
	PR0203 Activitats d'aula Programació d'Aula mòdul	REV 1	Pàg. 18/18

A23.- Aula de referència amb ordinadors de taula, mobiliari d'aula, canó de projecció i pissarra electrònica. Sistema Windows.

10. FORMA D'INCORPORACIÓ DELS EIXOS TRANSVERSALS

Els eixos transversals es treballaran en les activitats d'ensenyament i aprenentatge de les diferents unitats didàctiques.

- Autonomia.
- Iniciativa.
- Capacitat de resolució de problemes.
- Treball en equip.
- Responsabilitat.
- Compromís ambiental.

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

Es procurarà realitzar, mínim, dues visites a empreses i/o institucions per poder mostrar la comunicació i atenció al client a l'entorn laboral proper.

Les visites previstes serien: ARTIEM, CIME o AJUNTAMENT (Servei al Consumidor i/o Servei d'atenció al ciutadà). Si no, se cercaran les empreses/institucions més aptes pels objectius curriculars en entorns com: correus, negocis amb atenció al públic, centres comercials o arxius institucionals.

També, es té previst realitzar una activitat de Mystery Shopping. Per aquesta activitat es col·laborarà amb ASCOME si és possible.

A més, si al llarg del curs es tingués coneixement de qualche 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 es tractés d'una activitat d'ensenyament i aprenentatge més.