



**ANNEX 5 a**  
**Programa formatiu genèric**

Centre educatiu: IES Pasqual Calbó i  
 Ensenyament: ADG21  
 Període: \_\_/\_\_/20\_\_ a \_\_/\_\_/20\_\_

Tutor del centre educatiu:  
 Curs: 2016- 2017  
 Durada: 400 hores

<b>1. Resultats d'aprenentatge/Capacitats terminals</b>	<b>2. Criteris d'avaluació</b>
1. Identifica l'estructura i organització de l'empresa relacionant-les amb les funcions internes i externes de la mateixa i amb el sector econòmic al qual pertanyi o en què es trobin els seus clients	1. S'han identificat l'estructura organitzativa de l'empresa i les funcions de cada àrea de la mateixa. 2. S'ha comparat l'estructura de l'empresa amb les organitzacions empresarials tipus existents en el sector. 3. S'han relacionat les característiques del servei i el tipus de clients amb el desenvolupament de l'activitat empresarial. 4. S'han identificat els procediments de treball en el desenvolupament de la prestació de servei. 5. S'han valorat les competències necessàries dels recursos humans per al desenvolupament òptim de l'activitat. 6. S'ha valorat la idoneïtat dels canals de difusió més freqüents en aquesta activitat.
2. Aplica hàbits ètics i laborals en el desenvolupament de la seva activitat professional d'acord amb les característiques del lloc de treball i amb els procediments establerts en l'empresa	1. S'han reconegut i justificat: - La disponibilitat personal i temporal necessàries en el lloc de treball. - Les actituds personals (puntualitat i empatia, entre altres) i professionals (ordre, neteja i responsabilitat, entre altres) necessàries per al lloc de treball - Els requeriments actitudinals davant de la prevenció de riscos en l'activitat professional. - Els requeriments actitudinals referits a la qualitat en l'activitat professional. - Les actituds relacionals amb el propi equip de treball i amb les jerarquies establertes a l'empresa. - Les actituds relacionades amb la documentació de les activitats realitzades en l'àmbit laboral. - Les necessitats formatives per a la inserció i reinserció laboral en l'àmbit científic i tècnic del bon fer del professional. 2. S'han identificat les normes de prevenció de riscos laborals i els aspectes fonamentals de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals d'aplicació en l'activitat professional. 3. S'han aplicat els equips de protecció individual segons els riscos de l'activitat professional i les normes de l'empresa. 4. S'ha mantingut una actitud de respecte al medi ambient en les activitats desenvolupades. 5. S'ha mantingut organitzat, net i lliure d'obstacles el lloc de treball o l'àrea corresponent al desenvolupament de l'activitat 6. S'ha responsabilitzat del treball assignat interpretant i complint les instruccions rebudes. 7. S'ha establert una comunicació eficaç amb la persona responsable en cada situació i amb els membres de l'equip. 8. S'ha coordinat amb la resta de l'equip comunicant les incidències rellevants que es presentin 9. S'ha valorat la importància de la seva activitat i la necessitat



**ANNEX 5 a**  
**Programa formatiu genèric**

Centre educatiu: IES Pasqual Calbó i  
 Ensenyament: ADG21  
 Període: \_\_/\_\_/20\_\_ a \_\_/\_\_/20\_\_

Tutor del centre educatiu:  
 Curs: 2016- 2017  
 Durada: 400 hores

	d'adaptació als canvis de tasques.
	10. S'ha responsabilitzat de l'aplicació de les normes i procediments en el desenvolupament del seu treball
3. Registra ordres, documents i comunicacions, interpretant el seu contingut	1. S'han identificat mitjans i materials necessaris per a la recepció i interpretació de documents i comunicacions....
	2. S'ha identificat la informació que contenen les ordres, documents i comunicacions
	3. S'ha determinat la urgència i / o importància de la informació rebuda
	4. S'han determinat les tasques associades a les ordres, documents i comunicacions rebudes
	5. S'han reconegut i determinat els recursos necessaris per executar les ordres rebudes
	6. S'han classificat les comunicacions o documents per a la seva posterior tramitació
	7. S'han derivat al departament que correspon la interpretació o execució de la tasca associada a aquesta informació
	8. S'han aplicat els procediments i criteris interns de l'empresa
4. Elabora documents o comunicacions, seguint els criteris establerts per l'empresa i la normativa vigent.	1. S'han identificat els documents habituals d'ús a l'empresa.
	2. S'ha identificat el document a emplenar.
	3. S'ha reconegut la normativa reguladora per a l'elaboració de documents específics de la gestió administrativa d'una empresa.
	4. S'ha obtingut la informació necessària per a l'elaboració dels documents
	5. S'han utilitzat els mitjans o suports adequats en la formalització dels documents.
	6. S'han realitzat els càlculs matemàtics i comprovacions necessàries.
	7. S'han omplert els diferents camps dels documents que cal elaborar.
	8. S'ha utilitzat el llenguatge i l'escriptura d'una manera correcta i adaptada a les característiques de la tasca a realitzar.
	9. S'ha identificat el receptor del document o la comunicació.
	10. S'han emprat les tecnologies de la informació i comunicació
14. Tramita i gestiona la documentació administrativa, seguint els criteris establerts per l'empresa i aplicant la normativa vigent.	1. S'han efectuat comprovacions i revisions dels documents elaborats i / o rebuts.
	2. S'han presentat els documents davant els responsables dels departaments de l'empresa
	3. S'han presentat els documents davant les corresponents administracions públiques i organitzacions externes a l'empresa
	4. S'han complert els terminis corresponents per a la gestió de la documentació
	5. S'han utilitzat els canals de comunicació apropiats.
	6. S'ha reconegut la normativa reguladora
	7. S'han utilitzat les tecnologies de la informació i comunicació



**ANNEX 5 a**  
**Programa formatiu genèric**

Centre educatiu: IES Pasqual Calbó i  
 Ensenyament: ADG21  
 Període: \_\_/\_\_/20\_\_ a \_\_/\_\_/20\_\_

Tutor del centre educatiu:  
 Curs: 2016- 2017  
 Durada: 400 hores

21. Registra i arxiva la documentació administrativa, seguint els criteris establerts per l'empresa i aplicant la normativa vigent.	1. S'han identificat els sistemes de registre i arxiu utilitzats en l'empresa.	
	2. S'han utilitzat els mitjans o suports de registre més adequats	
	3. S'han omplert els llibres de registre	
	4. S'han aplicat les tècniques d'organització de la documentació utilitzada en l'empresa	
	5. S'han realitzat les tasques amb ordre i neteja.	
	6. S'ha reconegut la normativa reguladora.	
	7. S'han utilitzat les tecnologies de la informació i de la comunicació.	
	8. S'han aplicat els sistemes d'arxiu de la informació.	
	29. Realitza operacions de venda, promoció de productes i atenció al client, adaptant-se a les característiques i criteris establerts per l'empresa i col·laborant amb l'àrea comercial de la mateixa.	1. S'han elaborat ofertes adaptades a les necessitats dels clients d'acord amb els objectius comercials i les condicions de venda de l'empresa.
		2. S'han ofert als clients solucions o vies de solució davant reclamacions presentades
		3. S'han aplicat tècniques de comunicació i habilitats socials que facilitin l'empatia amb el client.
		4. S'ha mantingut una aptitud que faciliti la decisió de compra
		5. S'ha aplicat tècniques de venda de productes i serveis a través dels canals de comercialització
		6. S'ha subministrat informació al client sobre els productes i serveis de l'empresa.
7. S'han comunicat al departament corresponent les reclamacions presentades per clients de l'empresa.		

Aquest mòdul professional contribueix a completar les competències i els objectius generals, propis del títol, que s'han assolit en el centre educatiu o contribueix a desenvolupar competències característiques difícils d'aconseguir en el centre.

<b>3. Continguts</b>	
1. Identificació de l'estructura i organització empresarial	1. Estructura i organització empresarial del sector de la gestió administrativa.....
	2. Activitat de l'empresa i la seva ubicació en el sector de la gestió administrativa
	3. Organigrama de l'empresa. Relació funcional entre departaments
	4. Organigrama logístic de l'empresa. Proveïdors, clients i canals de comercialització
	5. Procediments de treball en l'àmbit de l'empresa. Sistemes i mètodes de treball.
	6. Recursos humans en l'empresa: requisits de formació i de competències professionals, personals i socials associades als diferents llocs de treball.
	7. Sistema de qualitat establert en el centre de treball
	8. Sistema de seguretat establert en el centre de treball



**ANNEX 5 a**  
**Programa formatiu genèric**

Centre educatiu: IES Pasqual Calbó i  
 Ensenyament: ADG21  
 Període: \_\_/\_\_/20\_\_ a \_\_/\_\_/20\_\_

Tutor del centre educatiu:  
 Curs: 2016- 2017  
 Durada: 400 hores

2. Aplicació d'hàbits ètics i laborals	1. Actituds personals: empatia, puntualitat.
	2. Actituds professionals: ordre, neteja, responsabilitat i seguretat.
	3. Actituds davant de la prevenció de riscos laborals i ambientals.
	4. Jerarquia en l'empresa. Comunicació amb l'equip de treball
	5. Documentació de les activitats professionals: mètodes de classificació, codificació, renovació i eliminació
	6. Reconeixement i aplicació de les normes internes, instruccions de treball, procediments normalitzats de treball i altres, de l'empresa.
3. Recepció d'ordres, documents i comunicacions	1. Identificació de les comunicacions...
	2. Interpretació de la informació continguda en les comunicacions. Determinació de tasques associades.
	3. Priorització de tasques en relació amb comunicacions i ordres rebudes
	4. Classificació i derivació per departaments
4. Elaboració de documents i comunicacions	1. Normativa interna per a l'elaboració de documents
	2. Recopilació de dades i comprovació dels mateixos
	3. Llenguatge i format propi de l'empresa per les comunicacions escrites i orals
	4. Realització de càlculs i emplenament de dades pròpies dels documents
	5. Identificació de receptors. Terminis i temps.
	6. Tecnologies de la informació i la comunicació aplicables.
5. Tramitació i gestió de la documentació administrativa:	1. Comprovació i revisió de la documentació elaborada.
	2. Classificació per àrea i prioritats.
	3. Presentació interna davant superiors.
	4. Presentació davant d'altres organitzacions externes i administracions públiques.
	5. Normativa aplicable
	6. Tecnologies de la informació i la comunicació aplicables.
10. Registre i arxiu de la documentació	1. Sistemes d'arxiu i registre de l'empresa..
	2. Criteris de precisió i rigor en el registre i arxiu de documents en l'empresa.
	3. Normativa aplicable
	4. Tecnologies de la informació i la comunicació aplicables.
11. Venda, promoció de productes i atenció al client en l'empresa	1. Elaboració de productes i serveis propis de l'empresa.
	2. Tècniques de venda i normes d'atenció al client a l'empresa.
	3. Aplicació d'habilitats socials en la venda i la transmissió d'informació a l'empresa
	4. Tractament de suggeriments, queixes i reclamacions segons la normativa o usos interns de l'empresa



**ANNEX 5 a**  
**Programa formatiu genèric**

Centre educatiu: IES Pasqual Calbó i

Tutor del centre educatiu:

Ensenyament: ADG21

Curs: 2016- 2017

Període: \_\_/\_\_/20\_\_ a \_\_/\_\_/20\_\_

Durada: 400 hores

4. Llista d'activitats	5. Resultats d'aprenentatge associats/ Capacitats terminals associades							6. Continguts associats						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1. Realització amb ordinador de tots tipus de documentació amb correcció i velocitat acceptables		x	X	X	X				X	X	X			
2. Realització, d'acord a criteris establerts, diferents comunicacions orals i escrites, i transmetre'ls d'acord a criteris organitzatius	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X		
3. Tractament, registre i arxiu de correspondència i documentació administrativa.	X	X	X	X	X	X		X	X	X		X	X	
4. Passes inicials en el procés de compra-venda. Complimentació de la documentació bàsica en les diferents operacions, manualment o mitjançant aplicacions informàtiques. Control de magatzem	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X			X
5. Aplicar la legislació laboral bàsica i elaborar la documentació referent a la gestió de personal.	X	X	X	X	X			X	X	X	X			
6. Seguiment i realització del procés comptable de l'empresa mitjançant la utilització del P.G.C.. Utilització de programes informàtics comptables	X	X	X	X	X			X	X	X	X			
7. Realització de pagaments i cobraments en efectiu, arqueig i control d'una petita caixa.	X	X	X	X	X			X	X	X	X			
8. Resoldre la diferent documentació dels productes i serveis financers. Aplicació de normes de càlcul mercantil per resoldre les diferents situacions relacionades amb els productes i serveis financers.		X	X	X	X				X	X	X			
9. Resoldre la diferent documentació de les assegurances bàsiques. Aplicació de normes de càlcul per a resoldre les diferents situacions relacionades amb les assegurances bàsiques.		X	X	X	X				X	X	X			
10. Realització d'activitats i gestions dels diferents organismes públics, reconeixent les seves funcions. Interpretació de la legislació bàsica sobre procediments administratius.		X	X	X	X				X	X	X	X		
11. Utilització dels mitjans informàtics. Aplicació de diferents programes. Utilització de les aplicacions bàsiques dels programes informàtics. Iniciació a les noves tecnologies.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X