	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	<b>Data: octubre / 16</b>	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 1/8

## **PROGRAMACIÓ DIDÀCTICA DEL**

### **MÒDUL 1**

Comunicació empresarial i atenció al client

CICLE FORMATIU

Tècnic en Gestió Administrativa

CURS 2016-2017

Professors:

José Nadal Engo / Mònica Riba Pallí

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	<b>Data: octubre / 16</b>	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 2/8

### 1. REFERÈNCIA DEL TÍTOL PROFESSIONAL DEL QUAL EN FORMA PART

L'ensenyament de formació professional vinculat al títol de Tècnic en Gestió Administrativa, està regulat pel Reial decret 1631/2009, de 30 d'octubre, pel qual s'aproven els ensenyaments mínims. Aquests ensenyaments Desenvolupat per OE/1999/2010, de 13 de juliol, pel qual s'estableix el currículum del cicle.

La referència al sistema productiu d'aquest mòdul la trobem a la unitat de competència UC0975\_2 del Reial Decret 107/2008 de 1 de febrer "Recepcionar i processar les comunicacions internes i externes"

#### Identificació del títol

##### 1. Identificació del títol.

Denominació: TECNIC EN GESTIÓ ADMINISTRATIVA.

Nivell: Formació professional de grau mitjà.

Durada del cicle formatiu: 2.000 hores.

Formació en el centre educatiu: 1600 hores

Formació en centres de treball: 400 hores.

##### 2. Identificació del mòdul: Comunicació empresarial i atenció al client.

Duració setmanal: 5 hores, 70 hores

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


<u>Unitat de competència</u>	<u>Realitzacions Professionals</u>
<p>"Recepcionar i processar les comunicacions internes i externes"</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitar documents o comunicacions internes o externes en els circuits d'informació de l'empresa.</li> <li>• Elaborar documents i comunicacions a partir d'ordres rebudes o d'informació obtinguda.</li> <li>• Classificar, registrar i arxivar comunicacions o documents segons les tècniques apropiades i els paràmetres establerts a l'empresa.</li> <li>• Desenvolupar les activitats d'atenció al client/usuari en l'àmbit administratiu i comercial assegurant els nivells de qualitat establerts i relacionant-los amb la imatge de l'empresa/institució.</li> <li>• Resoldre problemes i prendre decisions individuals seguint les normes i procediments establerts, definits dins de l'àmbit de la seva competència.</li> <li>• Mantenir l'esperit d'innovació, de millora en els processos de producció i d'actualització de coneixements en l'àmbit de l'empresa.</li> <li>• Participar en la feina en equip respectant la jerarquia definida a l'organització.</li> </ul>

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

L'entorn econòmic i productiu a Menorca, referent al sector de la administració, està inclòs dins tots els sectors productius de l'illa: fabricació de calçat, fabricació de productes lactis i formatge, bijuteria, construcció, serveis,... dins qualsevol sector productiu es necessària la presència de 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:

- Auxiliar administratiu,
- ajudant d'oficina,
- auxiliar de documentació i arxiu,
- gestor de cobraments i pagaments,
- caixer,
- administratiu de banca i institucions financeres,

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	<b>Data: octubre / 16</b>	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 3/8

- treballador de mitjans de pagament,
- treballador de tresoreria, de valor, d'estranger,
- auxiliar administratiu de l'administració pública,
- auxiliar administratiu d'assegurances de producció, sinistres i reassegurances,
- administratiu comercial,
- administratiu de gestió i de personal.

#### 4. CONCRECIÓ DE LES CAPACITATS TERMINALS (OBJECTIUS)

Els objectius del mòdul professional són:

- Analitzar el flux d'informació i la tipologia i la finalitat dels documents o comunicacions que s'utilitzen a l'empresa, per tramitar-los.
- Analitzar els documents o comunicacions que s'utilitzen a l'empresa, reconeixent la seva estructura, elements i característiques per elaborar-los
- Realitzar documents i comunicacions en el format característic i amb les condicions de qualitat corresponent, aplicant les tècniques de tractament de la informació en la seva elaboració.
- Analitzar i triar els sistemes i les tècniques de preservació de comunicacions i documents adequades a cada cas, aplicant-les de manera manual i informàtica per classificar-los, registrar-los i arxivar-los.
- Reconèixer la normativa legal aplicable, les tècniques de gestió associades i les funcions del departament de recursos humans, analitzant la problemàtica laboral que pot donar-se'n a una empresa i la documentació relacionada per realitzar la gestió administrativa del recursos humans.
- Seleccionar dades i complimentar documents de l'àrea comercial, interpretant normes mercantils i fiscals per realitzar les gestions administratives corresponents.
- Identificar i preparar la documentació rellevant així com les actuacions que s'han de desenvolupar interpretant la política de l'empresa per efectuar les gestions administratives de les àrees de selecció i formació del recursos humans.
- Complimentar la documentació i preparar informes consultant la normativa en vigor i les vies d'accés a l'administració pública i utilitzant, en el seu cas, aplicacions informàtiques ad hoc per prestar recolzament administratiu en l'àrea de la gestió laboral de l'empresa.
- Reconèixer i identificar les possibilitats de millora professional, cercant informació i adquirint coneixements per a la innovació i actualització en l'àmbit de la seva feina.
- Reconèixer els seus drets i deures com agent actiu de la societat, analitzant el marc legal que regula les condicions socials i laborals per participar com a ciutadà democràtic.
- Transmetre comunicacions de forma oral, telemàtica o escrita, adequant-les a cada cas i realitzant els protocols de qualitat i imatge empresarial o institucional per desenvolupar les activitats d'atenció al client/usuari.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Seleccionar tècniques de comunicació, relacionant-les amb l'estructura i imatge de l'empresa i els fluxes d'informació.


Criteris d'avaluació:

- Reconèixer la necessitat de comunicació entre les persones.
- Distingir entre comunicació i informació.
- Distingir els elements i processos que intervenen a la comunicació.
- Reconèixer els obstacles que poden existir en un procés de comunicació.
- Determinar la millor forma i actitud a l'hora de presentar el missatge.
- Identificar els conceptes d'imatge i cultura de l'empresa.
- Diferenciar els tipus d'organitzacions i el seu organigrama funcional.
- Distingir les comunicacions externes i internes i els fluxes d'informació dintre de l'empresa.
- Seleccionar el destinatari i el canal adequat per a cada situació.

2. Transmetre informació de forma oral, vinculant-la als usos i costums socioprofessionals habituals a l'empresa.

Criteris d'avaluació:

- Identificar els principis bàsics a tenir en compte a la comunicació verbal.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	<b>Data: octubre / 16</b>	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 4/8

- Identificar el protocol de comunicació verbal i no verbal en les comunicacions presencials i no presencials.
- Tenir en compte els costums socioculturals i els usos empresarials.
- Identificar a l'interlocutor, observar les normes de protocol, adaptant la seva aptitud i conversa a la situació de la que es parteix.
- Elaborar el missatge verbal de manera concreta i precisa, valorant les possibles dificultats en la seva transmissió.
- Utilitzar el lèxic i expressions adequades al tipus de comunicació i als interlocutors.
- Presentar el missatge verbal elaborat utilitzant el llenguatge no verbal adequat.
- Utilitzar els equips de telefonia i informàtics aplicant les normes bàsiques d'ús.
- Valorar si la informació es transmesa en claredat de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i sensibilitat.
- Analitzar els errors comesos i proposar les accions correctives necessàries.

3. Transmetre informació escrita, aplicant les tècniques d'estil a diferents tipus de documents propis de l'empresa i de l'administració pública.

Criteris d'avaluació:

- Identificar els suports per elaborar i transmetre els documents: tipus de paper, sobres i altres.
- Identificar els canals de transmissió: correu convencional, correu electrònic, fax, missatges curts o similars.
- Diferenciar els suports més apropiats en funció dels criteris de rapidesa, seguretat i confidencialitat.
- Identificar al destinatari observant les normes de protocol.
- Classificar les tipologies més habituals de documents dins de l'empresa segons la seva finalitat.
- Redactar el document apropiat complint les normes ortogràfiques i sintàctiques en funció de la seva finalitat i de la situació de partida.
- Identificar les eines de recerca d'informació per elaborar la documentació.
- Utilitzar les aplicacions informàtiques de processament de textos o autoedició.
- Complimentar els llibres de registres d'entrada i sortida de correspondència i paqueteria en suport informàtic i/o convencional.
- Utilitzar la normativa sobre protecció de dades i conservació dels documents establerts per a les empreses i institucions públiques o privades.
- Aplicar, en l'elaboració de la documentació, tècniques 3R (reduir, reutilitzar, reciclar)


4 Arxivar informació en suport paper i informàtic, reconeixent els criteris d'eficiència i estalvi en els tràmits administratius.

Criteris d'avaluació:

- Descriure la finalitat d'organitzar la informació i els objectius que es persegueixen .
- Diferenciar les tècniques d'organització d'informació que es poden aplicar en una empresa o institució, així com els procediments habituals de registre, classificació i distribució de la informació en les organitzacions.
- Identificar els suports d'arxiu i registre i les prestacions de les aplicacions informàtiques específiques més utilitzades en funció de les característiques de la informació a emmagatzemar.
- Identificar les principals bases de dades de les organitzacions, la seva estructura i funcions.
- Determinar el sistema de classificació, registre i arxiu apropiats al tipus de documents.
- Realitzar arbres d'arxius informàtics per ordenar la documentació digital.
- Aplicar les tècniques d'arxiu en els intercanvis d'informació telemàtica (Internet, extranet, correu electrònic).
- Reconèixer els procediments de consulta i conservació de la documentació i informació i detectar les errades que es puguin produir.
- Respectar els nivells de protecció, seguretat i accés a la informació, així com la normativa vigent tant en els documents físics com en les bases de dades informàtiques.
- Aplicar, en l'elaboració i arxiu de la documentació, tècniques 3R (reduir, reutilitzar, reciclar).

5. Reconèixer les necessitats dels possibles clients aplicant tècniques de comunicació.

Criteris d'avaluació:

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	<b>Data: octubre / 16</b>	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 5/8

- Desenvolupar tècniques de comunicació i habilitat socials que facilitin l'empatia amb el client en situacions d'atenció/assessorament.
- Identificar les fases que componen el procés d'atenció al client/consumidor/usuari a través de diferents canals de comunicació.
- Reconèixer les errades més habituals que es cometen en la comunicació amb el client.
- Identificar el comportament del client.
- Analitzar les motivacions de compra o demanda d'un servei al client.
- Obtindre en el seu cas, la informació històrica del client.
- Adaptar adequadament l'actitud i discurs a la situació de la qual es parteix.
- Observar la forma i actitud adequades en l'atenció i assessorament a un client en funció del canal de comunicació emprat.
- Distingir les diferents etapes d'un procés comunicatiu.

6. Atendre consultes, queixes i reclamacions dels possibles clients aplicant la normativa vigent en matèria de consum.

Criteris d'avaluació:

- Descriure les funcions del departament d'atenció al client en les empreses.
- Interpretar la comunicació rebuda per part del client.
- Identificar els elements de la queixa/reclamació.
- Reconèixer les fases que componen les fases que componen el pla intern de resolució de queixes/reclamacions.
- Identificar i localitzar la informació que hi ha que subministra al client.
- Utilitzar els documents propis de la gestió de consultes, queixes i reclamacions.
- Complimentar en el seu cas, un escrit de resposta utilitzant els mitjans electrònics o altres canals de comunicació.
- Reconèixer la importància de la protecció al consumidor.
- Identificar la normativa en matèria de consum.
- Diferenciar els tipus de demanda o reclamació.

7. Potenciar la imatge de l'empresa reconeixent i aplicant els elements i eines del marketing.


Criteris d'avaluació:

- Identificar el concepte de marketing.
- Reconèixer les funcions principals del marketing.
- Valorar la importància del departament de marketing.
- Diferenciar els elements i eines bàsiques que componen el marketing.
- Valorar la importància de la imatge corporativa per aconseguir els objectius de l'empresa.
- Valorar la importància de les relacions públiques i l'atenció al client per a la imatge de l'empresa.
- Identificar la fidelització del client com un objectiu prioritari del marketing.

8. Aplicar procediments de qualitat en l'atenció al client identificant els estàndards establerts.

Criteris d'avaluació:

- Identificar els factors que influeixen en la prestació del servei al client.
- Descriure les fases del procediment de relació amb els clients.
- Descriure els estàndards de qualitat definits a la prestació del servei.
- Valorar la importància d'una actitud proactiva per anticipar-se a incidències en els processos.
- Detectar les errades produïdes en la prestació del servei.
- Aplicar el tractament adequat en la gestió de les anomalies produïdes.
- Explicar el significat i importància del servei postvenda en els processos comercials.
- Definir les variables constitutives del servei postvenda i la seva relació amb la fidelització del client.
- Identificar les situacions comercials que precisin seguiment i servei postvenda.
- Descriure els mètodes més utilitzats habitualment en el control de qualitat del servei postvenda, així com les seves fases i eines.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	<b>Data: octubre / 16</b>	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 6/8

## 5. PRINCIPIS METODOLÒGICS

Al començament de cada unitat de treball el professor comprovarà el nivell de coneixements que tenen els alumnes de la matèria, i a partir d'aquests, el professor procedirà a l'explicació de la introducció de la unitat de treball.

A continuació es procedirà a l'explicació teòrica dels conceptes descrits en cada unitat de treball, l'explicació anirà alternada amb continguts procedimentals, com exercicis pràctics, emplenament de documents, etc. Aquests seran corregits pel professor a nivell individual o bé a la pissarra.

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

## 6. ORGANITZACIONS DELS CONTINGUTS EN UNITATS DIDÀCTIQUES O DE TREBALL

Els continguts assenyalats anteriorment es desenvolupen i organitzen en 12 Unitat Didàctiques, agrupats segons afinitats temàtiques.

Activitats complementàries i extraescolars en l'àmbit del mòdul:

1. L'organització i la comunicació a l'empresa
2. Comunicació a l'empresa: la comunicació oral a l'empresa.
3. Les comunicacions telefòniques.
4. La comunicació telemàtica a l'empresa.
5. El tractament de la informació
6. La comunicació escrita a l'empresa.
7. Els arxius convencionals i informàtics.
8. La classificació i la ordenació documental.
9. La llei de protecció de dades.
10. El màrqueting en l'activitat empresarial.
11. El client i l'empresa.
12. La gestió del servei al client.

Distribució de les unitats temàtiques per avaluacions:

<b>1a avaluació</b>	<b>u.t. 1, 2, 3, 4, 5</b>
<b>2a avaluació</b>	<b>u.t., 6,7, 8, 9</b>
<b>3a avaluació</b>	<b>u.t. 10, 11, 12</b>

## 7. INSTRUMENTS I CRITERIS D'AVALUACIÓ DEL MÒDUL


Pel desenvolupament de l'avaluació del alumne/a es tindrà en compte:

- Exàmens teòrics i pràctics, de les unitats temàtiques. La nota dels mateixos no pot ser inferior a 4, per a poder realitzar mitja amb els altres controls.
- Exercicis realitzats a classe.
- Exercicis que se proposin al alumne/a per realitzar a casa.
- Actitud de l'alumne/a: participació, col·laboració, assistència, puntualitat...

La correcció de les preguntes i exercicis que se proposin al alumne/a serà el criteri bàsic per la qualificació, si bé hi ha que indicar que se tindran en compte les següents dades:

- Els exercicis tindran que presentar-se sense ratllar, tipex, ...
- Es valorarà, en els exercicis pràctics, que els documents es presentin en l'ordre lògic de realització.

Es tindran en compte la correcció ortogràfica i gramatical d'acord amb els criteris de l'equip educatiu.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	<b>Data: octubre / 16</b>	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 7/8

Els exercicis de recuperació se realitzaran, quan el temps ho permeti, dins de la mateixa avaluació.

Es realitzarà una prova a final de curs, abans de la recuperació final. La nota no pot ser inferior a 4 per fer mitja amb la resta, si les té totes aprovades. Queden exclosos de fer la prova els que no han arribat al 25% de faltes (incloent justificades i no justificades).

Si l'alumne/a suspèn a final de curs, s'entén que tindrà que anar a la prova extraordinària de setembre, si té dret a ella, amb el contingut íntegre del mòdul.

**La nota de final del curs s'obtéindrà de la següent forma:**

80% - nota dels coneixements adquirits per l'alumne/a.

Dintre d'aquest apartat distingim:

1. Notes d'exàmens que es valoraran un 80% i
2. Les notes de classe representen un 20%. Aquí es valoraran els treballs fets tant a classe com a casa, preguntes orals, etc.

20% - actitud de l'alumne/a. Se tindran en compte les següents actituds dels alumnes:

- Pulcritud en la presentació dels documents, cartes comercials i altres treballes que se li sol·licitin.
- Correcció en l'ortografia.
- Ordre en l'elaboració dels treballs.
- Puntualitat i assistència a classes.
- Puntualitat en l'entrega dels treballs.
- Participació en el treball en grup.
- Col·laboració amb els companys/es.
- Autonomia en la resolució dels treballs.
- Respecte als companys/es i professor/es.

<b>Coneixements</b>	<b>Actituds</b>	<b>Total</b>
<b>80 %</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>

## **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 totes els nivells d'ensenyaments tinguin present l'atenció a la diversitat a l'hora de desenvolupar les activitats d'ensenyament i aprenentatge.


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 NECESSARIS PEL DESENVOLUPAMENT DEL MÒDUL**

Per desenvolupar els continguts del mòdul són necessaris els següents materials i equips:

- Llibre de text: "Comunicació empresarial i atenció al client", Editorial Santillana.
- Impresos originals.
- Fotocopies de documents.

	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS	<b>Data: octubre / 16</b>	
	<b>MP02 ENSENYAMENT I APRENENTATGE</b>	MOD020204	
	PR0202 Programació Programació didàctica mòdul	REV 0.0	Pàg. 8/8

- Ordinadors.

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

Sempre que sigui possible s'intentarà fer conferències, xerrades o sortides a llocs d'interès per ampliar el contingut del mòdul.

**Maó, 19 de setembre de 2016**