CICLO FORMATIVO DUAL DE GRADO MEDIO

DE

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA”

MÓDULO: “Comunicación empresarial y atención al cliente”

**IES GASPAR MELCHOR DE JOVELLANOS**

PROMOCION: 2017-2019

ÍNDICE

[1. INTRODUCCIÓN. 3](#_Toc500946503)

[2. PERFIL PROFESIONAL. 3](#_Toc500946504)

[3. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO. 6](#_Toc500946505)

[4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN 8](#_Toc500946506)

[6. TEMPORALIZACIÓN DURANTE EL PRIMER CURSO DE FORMACION EN EL CENTRO EDUCATIVO. 14](#_Toc500946507)

[6. METODOLOGÍA DIDÁCTICA 15](#_Toc500946508)

[7. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN 15](#_Toc500946509)

[8. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN 16](#_Toc500946510)

[9. SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES PENDIENTES 17](#_Toc500946511)

[10. SISTEMA DE EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA 18](#_Toc500946512)

[11. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD 18](#_Toc500946513)

[12. MATERIALES, TEXTOS Y RECURSOS DIDÁCTICOS 19](#_Toc500946514)

[14.- OTROS ASPECTOS A SEÑALAR EN LA PROGRAMACIÓN 19](#_Toc500946515)

[15.- ACTUALIZACION DE PROGRAMACIONES Y COMUNICACIÓN DE LAS MISMAS. 20](#_Toc500946516)

[16.- PROMOCIÓN A SEGUNDO CURSO 20](#_Toc500946517)

[17.- PROGRAMA FORMATIVO DEL SEGUNDO CURSO DE FORMACIÓN EN LA EMPRESA 21](#_Toc500946518)

[. 21](#_Toc500946519)

# 1. INTRODUCCIÓN.

La formación profesional dual se basa en una mayor colaboración y participación de las empresas en los sistemas de formación profesional, propiciando una participación más activa de la empresa en el propio proceso formativo del alumnado y, así, permitir que éstas conozcan de manera más cercana la formación que reciben los jóvenes, cada vez más adaptada a las demandas de los sectores productivos y a las necesidades específicas de las empresas. Con la formación dual se pretende que la empresa y el centro de formación profesional estrechen sus vínculos, aúnen esfuerzos y favorezcan una mayor inserción del alumnado en el mundo laboral durante el periodo de formación.

La normativa legal principal por la que se rige esta programación es:

* Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual.
* Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Además, también toma como referencia los siguientes documentos:

* Instrucciones de la Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial, relativas al proceso de evaluación de los alumnos de centros públicos de la Comunidad de Madrid incorporados al primer curso de ciclos formativos de Formación Profesional en régimen dual y otros aspectos organizativos para el curso 2016-2017.
* Orden 2195/2017, de 15 de junio, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte, por la que se regulan determinados aspectos de la Formación Profesional dual del sistema educativo de la Comunidad de Madrid.
* La Concreción Curricular, acordada por el Departamento de Administración: para promocionar de primer a segundo curso, los alumnos no pueden tener supensos módulos, que en su conjunto superen un total de 7 horas, en cómputo anual. Además, los alumnos que hayan abandonado aplicando el RRI.

# 2. PERFIL PROFESIONAL.

**2.1. Competencia general del título.**

La competencia general de este título consiste en realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

**2.2. Competencias del título.**

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.

b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.

c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa

d) Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.

e) Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.

f) Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.

g) Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.

h) Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.

i) Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución

j) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.

k) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.

l) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

n) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

ñ) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.

o) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.

p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.

q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.

r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

* 1. **Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.**
		1. Cualificaciones profesionales completas:

a) Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente ADG307\_2 (RD 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0975\_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.

UC0976\_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

UC0973\_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

UC0978\_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

UC0977\_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.

UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

b) Actividades de gestión administrativa ADG308\_2 (RD 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0976\_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

UC0979\_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.

UC0980\_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.

UC0981\_2: Realizar registros contables.

UC0973\_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

UC0978\_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

 UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

**Entorno profesional.**

Este profesional ejerce su actividad tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, y particularmente en el sector servicios, así como en las administraciones públicas, ofreciendo apoyo administrativo en las tareas de administración y gestión de dichas empresas e instituciones y prestando atención a los clientes y ciudadanos.

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

* Auxiliar administrativo.
* Ayudante de oficina.
* Auxiliar administrativo de cobros y pagos
* Administrativo comercial.
* Auxiliar administrativo de gestión de personal
* Auxiliar administrativo de las administraciones públicas.
* Recepcionista.
* Empleado de atención al cliente.
* Empleado de tesorería.
* Empleado de medios de pago.

# 3. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO.

**3.1. Objetivos generales del título.**

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.

b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.

c) Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.

d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en la tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.

e) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.

f) Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.

g) Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.

h) Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.

i) Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y los documentos relacionados con los mismos, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.

j) Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.

k) Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.

 l) Identificar y preparar la documentación relevante así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.

m) Cumplimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.

n) Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.

ñ) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.

o) Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.

p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.

q) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

r) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

s) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

t) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

u) Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.

**3.2. Módulos profesionales.**

Los módulos de este ciclo formativo son los que a continuación se relacionan:

0437 Comunicación empresarial y atención al cliente.

0438 Operaciones administrativas de compra-venta.

0439 Empresa y Administración.

0440 Tratamiento informático de la información.

0441 Técnica contable.

0442 Operaciones administrativas de recursos humanos.

0443 Tratamiento de la documentación contable.

0444 Inglés.

0446 Empresa en el aula.

0448 Operaciones auxiliares de gestión de tesorería.

0449 Formación y orientación laboral.

0451 Formación en centros de trabajo.

**Módulo Profesional: Comunicación empresarial y atención al cliente. Código: 0437**

**Este módulo se impartirá con una carga horaria de 2 horas semanales y 70 horas según título.**

# 4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.

Criterios de evaluación:

a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.

b) Se ha distinguido entre comunicación e información.

c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.

d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.

e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.

f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.

g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.

h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.

i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.

2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.

b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.

c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.

d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.

e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.

f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.

g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.

h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.

i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.

3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.

b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.

c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.

d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.

e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.

f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.

g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.

h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.

i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.

j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.

k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.

Criterios de evaluación:

a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.

b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.

c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.

d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones

e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.

f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.

g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).

h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.

i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.

j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.

b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.

c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.

d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.

e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.

f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.

g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.

h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.

i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.

6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.

b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.

c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.

d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.

e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.

f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.

g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.

h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.

i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.

j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado el concepto de marketing.

b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.

c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.

d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.

e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.

f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.

g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.

8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.

b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.

c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.

d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.

e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.

f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.

h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.

i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.

j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.

**5.- CONTEN IDOS**

|  |
| --- |
| **DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS** |
| **CENTRO EDUCATIVO (70 HORAS)** | **EMPRESA (Mínimo 100 HORAS)** |
| Análisis de la organización empresarial: - La organización empresarial. Organigramas. - Principios y tipos de organización empresarial. - Departamentos y áreas funcionales tipo. - Funciones del personal en la organización. - Las relaciones humanas y laborales en la empresa. | Análisis de la organización empresarial: - La organización empresarial. Organigrama - Tipo de organización empresarial. - Departamentos y áreas funcionales de la empresa. - Funciones del personal en la organización. - Las relaciones humanas y laborales en la empresa. |
| Selección de técnicas de comunicación empresarial:− Elementos y barreras de la comunicación.− Comunicación e información y comportamiento− Las relaciones humanas y laborales en la empresa.− La organización empresarial. Organigramas.− Principios y tipos de organización empresarial.− Departamentos y áreas funcionales tipo.− Funciones del personal en la organización.− Descripción de los flujos de comunicación.− La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.− La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas. | Selección de técnicas de comunicación empresarial: - Descripción de los flujos de comunicación. - Comunicación e información y comportamiento. - Elementos y barreras en la comunicación. - La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal. - La comunicación externa en la empresa.  |
| Transmisión de comunicación oral en la empresa:− Principios básicos en las comunicaciones orales.− Normas de información y atención oral.− Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.− La comunicación no verbal.− La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.− La comunicación telefónica.− El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono.− La informática en las comunicaciones verbales.− Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida. | Transmisión de comunicación oral en la empresa: - La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa. - Principios básicos en las comunicaciones orales. - Normas de información y atención oral. - Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo. - Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión y despedida. - La Comunicación no verbal. La comunicación y las Tecnologías de la Información (TIC): - La comunicación telefónica. - El teléfono y su uso. La centralita. Uso de la agenda- listín telefónico. - Normas para hablar correctamente por teléfono. - La informática en las comunicaciones verbales. * La videoconferencia

•La comunicación en las redes (intranet e internet). •Páginas Web. •Blogs corporativos. •Skype. •RSS. - Medios y equipos ofimáticos y telemáticos. - El correo electrónico. - Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. •Normativa en las comunicaciones. •Protección de datos. •Copias de seguridad.  |
| Transmisión de comunicación escrita en la empresa:− La comunicación escrita en la empresa.− Normas de comunicación y expresión escrita.− Características principales de la correspondencia comercial.− La carta comercial. Estructura, estilos y clases.− Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas.− Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.− El correo electrónico.− La recepción, envío y registro de la correspondencia.− Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.− Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. | Elaboración y transmisión de comunicación escrita en la empresa: - La comunicación escrita en la empresa. - Normas de comunicación y expresión escrita. - Características principales de la correspondencia comercial. - Las cartas comerciales. Estructura, estilos y clases. - Formatos tipo de documentos de uso en la empresa, en las instituciones y Administraciones Públicas. - La recepción, envío y registro de correspondencia. - Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. - La redacción de la información: •Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en las comunicaciones escritas socioprofesionales. •Abreviaturas comerciales y oficiales. |
| Archivo de la información en soporte papel e informático:− Archivo de la información en soporte papel:• Clasificación y ordenación de documentos.• Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.• Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo.• Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia.• Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos.• Clasificación de la información.• Centralización o descentralización del archivo.• El proceso de archivo.• Confección y presentación de informes procedentes del archivo.• La purga o destrucción de la documentación.• Confidencialidad de la información y documentación.− Archivo de la información en soporte informático:• Las bases de datos para el tratamiento de la información.• Estructura y funciones de una base de datos.• Procedimientos de protección de datos.• Archivos y carpetas.• Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática. | Archivo de la información: - Clasificación de la información. - Clasificación y ordenación de documentos. - Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes. - Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia. - Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo. - Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos. Archivo de la información en soporte papel: - Centralización o descentralización del archivo. - El proceso de archivo. - Confección y presentación de informes procedentes del archivo. - La purga o destrucción de la información y documentación. Archivo de la información en soporte informático: - Gestión de discos, archivos y carpetas. - Las bases de datos para el tratamiento de la información. - Estructura y funciones de una base de datos. - Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.  |
| Reconocimiento de necesidades de clientes:− Concepto e identificación del cliente: el cliente interno; el cliente externo.− El conocimiento del cliente y sus motivaciones.− Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados.− Fases de la atención al cliente: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.− La percepción del cliente respecto a la atención recibida.− La satisfacción del cliente.− Los procesos en contacto con el cliente externo. | Atención al cliente. Reconocimiento de necesidades: - Concepto e identificación del cliente: el cliente interno; el cliente externo. •Tipología de clientes y atención diferencial. - El conocimiento del cliente y sus motivaciones. - Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados. •Control de entrada y salida de visitas y sus registros. - Fases de la atención al cliente: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida. - La percepción del cliente respecto a la atención recibida. - La satisfacción del cliente. - Los procesos en contacto con el cliente externo.  |
| Atención de consultas, quejas y reclamaciones:− El departamento de atención al cliente. Funciones.− Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias, felicitación.− Elementos de una queja o reclamación.− Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.− El consumidor.− Instituciones de consumo:− Normativa en materia de consumo:− Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias.− Tramitación y gestión. | Atención de consultas, quejas y reclamaciones: - El departamento de atención al cliente. Funciones. - Elementos de una queja o reclamación. •La recepción, formulación y gestión de incidencias básicas. - Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones. - Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias, felicitación. Atención al consumidor: - El consumidor - Instituciones de consumo - Normativa en materia de consumo - Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias. - Tramitación y gestión.  |
| Potenciación de la imagen de la empresa:− El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa.− Naturaleza y alcance del marketing.− Políticas de comunicación.• La publicidad: Concepto, principios y objetivos.• Las relaciones públicas.• La Responsabilidad Social Corporativa. | Potenciación de la imagen de la empresa: - Identificación de la organización - El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa. - Naturaleza y alcance del marketing. - Políticas de comunicación. •Imagen corporativa •La publicidad: Concepto, principios y objetivos. •Promoción de ventas. •Las relaciones públicas. - La Responsabilidad Social Corporativa.  |
| Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:− La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.− Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.− Procedimientos de control del servicio.− Evaluación y control del servicio.− Control del servicio postventa.− La fidelización del cliente | Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente: - La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa. - Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio. - Procedimientos de control del servicio. - Evaluación y control del servicio. - Control del servicio postventa. - La fidelización del cliente. - Estrategias de fidelización. - Programas de fidelización en el pequeño comercio.  |

# 6. TEMPORALIZACIÓN DURANTE EL PRIMER CURSO DE FORMACION EN EL CENTRO EDUCATIVO.

PRIMER TRIMESTRE:

Unidad 1. Empresa y comunicación 4

Unidad 2. La comunicación personal. 2

Unidad 3. Comunicación telefónica. 3

Unidad 4. Comunicaciones escritas. (I parte). 14

SEGUNDO TRIMESTRE:

Unidad 4. Comunicaciones escritas. (II parte). 14

Unidad 5. El tratamiento de la correspondencia y paquetería. 3

Unidad 6. Archivo y clasificación de documentos. 4

TERCER TRIMESTRE:

Unidad 7. Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción. 8

Unidad 8. Atención de quejas y reclamaciones. 6

Unidad 9. Potenciación de la imagen empresarial. 6

TOTAL HORAS………………………………………………………………………..64

Horas reales según calendario.

(Horas previstas en el titulo: 70 horas)

# METODOLOGÍA DIDÁCTICA

Según el art. 40 de la LOE *La formación profesional en el sistema educativo contribuirá a que los alumnos y las alumnas adquieran las capacidades que les permitan desarrollar una identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones a la evolución de los procesos productivos y al cambio social y que les permitan aprender por sí mismos y trabajar en equipo.*

La metodología ha de ser, pues, activa, favoreciendo el/la profesor/a que el alumno/a sea, de alguna manera, protagonista de su propio aprendizaje Además los contenidos de los aprendido deben de resultar funcionales, se trata de utilizarlos en circunstancias reales de la vida cotidiana.

Al principio de cada Unidad se hará una introducción a la misma, para, por un lado, contextualizar el tema y, por otro, poder acercarse al nivel de conocimiento que presenta el alumnado antes de comenzarlo.

Posteriormente se pasará a explicar los contenidos conceptuales. No siempre será una clase magistral, también se simultaneará la metodología anterior con otra distinta: habrá ocasiones, si la unidad lo permite, que sea el propio alumnado el que, a través de la investigación, encuentre los conceptos o los procedimientos a estudiar, es decir, el alumnado sea el protagonista de descubrir los contenidos de determinados temas, siguiendo, claro está las orientaciones del profesor. En estos casos se invierte el orden, el alumno explica primero y el profesor corrige o matiza.

# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

La asistencia regular a las clases y actividades programadas es un requisito imprescindible para la evaluación y calificación

Al menos se realizará un examen por evaluación, que comprenderá preguntas y supuestos de los temas tratados en clase y de los que sean materia de examen.

Se podrá tener un seguimiento de las tareas que han de hacerse en el aula o llevarse realizadas al aula para su corrección. Se podrá solicitar el cuaderno o dosier del curso, y será obligatoria su entrega antes de emitir la valoración del módulo.

El profesor explicará al principio de curso si se acoge a esta forma de evaluar y lo expresará por escrito, publicándolo en el tablón de anuncios de la clase.

En el caso de enfermedad que impida al alumno presentar los trabajos, deberá justificarlo mediante documento firmado por el médico.

La asistencia a la pruebas de evaluación y a las pruebas escritas que durante la evaluación se realicen es obligatoria; quienes (con justificación o sin ella) no las realicen, pierden la oportunidad y deben presentarse a la prueba de recuperación correspondiente, no pudiendo solicitar más pruebas de recuperación que las establecidas. Los casos especiales serán estudiados por la junta de evaluación.

Los alumnos dispondrán de dos convocatorias para superar los módulos profesionales en los que se encuentre matriculados:

**Evaluación final ordinaria:** Se realizará en la primera semana de junio 2018, para la promoción 2016-2018.

**Evaluación final extraordinaria:** Se realizará a finales de junio 2108, para aquellos alumnos que no hayan superado el módulo en la convocatoria ordinaria, para la promoción 2016-2018.

Esto significa que, al finalizar el primer curso o periodo, los módulos profesionales no estarán evaluados. Durante el primer curso en el centro educativo se podrán realizar evaluaciones parciales (1ª, 2ª y 3ª evaluación) que no tendrán carácter oficial, aunque puedan hacerse constar en boletines de notas que se entreguen al alumno. A la finalización del primer curso, se hará constar una calificación en el acta de cada módulo, que no será definitiva, pero tendrá como finalidad dejar constancia del aprovechamiento del alumno.

# CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

En el caso de que se hicieran más de una prueba la nota de la evaluación sería la media aritmética de las mismas, siempre que en cada una de ellas se haya alcanzado, como mínimo, la valoración de 5.

La nota del módulo será la suma de:

80% de las notas de los exámenes.

20% de las notas de clase, es decir, de los ejercicios y trabajos realizados en clase o que se tuvieran que llevar a clase resueltos.

Las faltas de ortografía cometidas en todo tipo de escritos (ejercicios, trabajos, exámenes, etc.) penalizarán la nota con los criterios anteriormente expresados, hasta un máximo de 3 puntos, computándose 0,25 puntos por cada error en el empleo de grafías, acentuación o puntuación.

*Para los boletines de las notas de evaluación, como es obligatorio dar una valoración numérica sin decimales, del resultado (siempre que éste sea superior o igual a cinco, o inferior a 4) se tomará la parte entera redondeando por exceso si la cifra de las décimas resultase ser igual o superior a 5.*

**CALIFICACIÓN DEL MÓDULO EN CONVOCATORIA FINAL ORDINARIA.**

La calificación final ordinaria de los módulos compartidos con la empresa se calculará aplicando los siguientes criterios de calificación:

Calificaciones parciales de cada curso:

Se tendrán en cuenta las calificaciones parciales de los dos cursos de formación (ambas serán calificaciones sobre 10, expresadas en números enteros del 1 al 10), según el siguiente detalle:

1. La calificación del período de formación en el centro educativo.

Esta calificación está recogida en un acta específica. Los alumnos que en la calificación parcial anterior obtengan una calificación inferior a 5 puntos, realizarán una prueba de evaluación final, al objeto de comprobar que han adquirido el adecuado nivel de competencia respecto de los resultados de aprendizaje asociados a los contenidos mínimos del Título del módulo profesional concreto. El resultado de esa prueba, expresado en número entero del 1 al 10, se tendrá en cuenta para la evaluación de calificación final ordinaria del módulo.

1. La calificación obtenida al finalizar el período de formación en la empresa durante el segundo curso, que está consignada en un documento escrito que facilitará el Instituto.

Calificación final ordinaria del módulo:

• La nota mínima de calificación parcial de cada curso para hacer media es de 4 puntos.

• La calificación final ordinaria del módulo se calculará como media ponderada de las calificaciones parciales de los dos cursos, redondeando matemáticamente el resultado de la media.

• La ponderación de las calificaciones parciales de los dos cursos será:

* El 80% de la nota corresponderá a la calificación del período de formación en el centro educativo (primer curso)
* El 20% de la nota corresponderá a la calificación del período de formación en la empresa (segundo curso)

**CALIFICACIÓN DEL MÓDULO EN CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA.**

Los alumnos que suspendan la convocatoria ordinaria deberán hacer una prueba de evaluación final en la convocatoria extraordinaria, al objeto de comprobar que han adquirido el adecuado nivel de competencia respecto de los resultados de aprendizaje asociados a los contenidos del currículo del módulo profesional concreto.

# SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES PENDIENTES

La recuperación de evaluaciones pendientes consistirá en la realización de:

1. un examen con preguntas y ejercicios prácticos de las unidades que no se superaron en el examen de evaluación, o de los parciales de evaluación; y, además ,

Si no se entregan los ejercicios o trabajos no podrá considerarse recuperada la materia, aunque se haya aprobado el examen.

El examen de recuperación tendrá una valoración desde 0 a 10 puntos máximo, y deberá obtenerse una valoración igual o mayor de 5 para considerar el examen superado.

La evaluación se considera recuperada si:

a) se superó el examen y, además,

b) se entregaron los trabajos y/o ejercicios.

**La calificación de la recuperación de la evaluación** será la valoración numérica obtenida en el examen, si se han entregado los ejercicios. Si se aprueba el examen y no se entregan los ejercicios la calificación será 4.

En junio del año en curso se realizará una evaluación final del módulo de recuperación.

# SISTEMA DE EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

En caso de no superar la evaluación ordinaria, los alumnos tendrán como posibilidad de recuperación final, la realización de una serie de cuestiones, ejercicios y pruebas teórico-prácticas relacionadas con la materia pendiente. Esta fase se llevará a cabo en el mes de mayo/junio 2019.

La calificación de la evaluación final extraordinaria será desde 0 a 10 puntos máximo, redondeando por exceso si la cifra de las décimas resultase ser igual o superior a 5, siempre que se haya obtenido como mínimo un 5.

# ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

El tratamiento a la diversidad del alumnado se entiende de la siguiente forma:

* La mejor estrategia para la integración del alumnado con necesidades educativas especificas o con determinados problemas de aprendizaje, es implicarlos en las mismas tareas que al resto del grupo, con distintos problemas de apoyo y exigencia.
* El tratamiento debe ofrecer la posibilidad de retomar un contenido no asimilado en un momento posterior de trabajo, con lo cual evitamos la paralización del proceso de aprendizaje del alumnado, con ejercicios repetitivos que suelen incidir negativamente en el nivel de motivación.
* Las actividades de recuperación y de ampliación permitirán atender a las demandas de carácter más profundo por parte del alumnado con un nivel de partida más avanzado o con un interés mayor sobre el tema estudiado.
* Las actividades prácticas son todas susceptibles de trabajarse desde distintos niveles, ofreciendo en cada ocasión una posibilidad de desarrollo en función del nivel de partida.
* Por último, la formación de grupos para la realización de las actividades prácticas fomentará las relaciones sociales entre el alumnado y la formación o asentamiento de una mayor cultura social y cívica.
* En este curso se realizará con el siguiente detalle:
* Módulo: Comunicación empresarial y atención al cliente (CFGM).
* GRUPOS: 1º B
* Nº Alumnos: Grupo B

Desarrollo:

* Temporalización: 1 h. semanal.
* Objetivo: refuerzo de aprendizajes individuales en el aula.
* Metodología: Realización de actividades prácticas, resolución de ejercicios y aclaración de dudas

# MATERIALES, TEXTOS Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Los materiales y recursos didácticos necesarios y que utilizaremos para llevar a cabo las actividades de enseñanza-aprendizaje programadas, a lo largo del curso escolar en este módulo, son los siguientes:

* Personales: explicaciones y exposiciones por parte del profesor y de los profesionales externos expertos en alguna materia concreta, así como de los empleados de la entidades, organismos y empresas visitadas, y las aportaciones y experiencias personales de los alumnos/as sobre la materia estudiada.
* Fuentes informáticas y audiovisuales: encerado y tizas, diapositivas y transparencias, ordenadores, cañón de proyecciones, aplicaciones informáticas relacionadas, Internet.
* Fuentes bibliográficas: recortes de prensa comarcal, regional y nacional, modelos, documentos e impresos de la materia, diccionarios.

El libro de referencia de este módulo será:

Comunicación empresarial y atención al cliente. Editorial McGraw-Hill. Edición 2014.

Los requisitos de los medios informáticos:

S.O: Windows 7

Suite Office 2016.

# **14.- OTROS ASPECTOS A SEÑALAR EN LA PROGRAMACIÓN**

En nuestro módulo la utilización de las TIC es fundamental a lo largo de todo el curso escolar, por lo que el aula del grupo debe ser un aula totalmente equipadas con ordenadores, programas informáticos y conexión a Internet, además de todos los periféricos necesarios (impresoras, escáner, etc.) para desarrollar nuestro trabajo. Es necesario que el alumnado conozca y trabajen con estas tecnologías, puesto que en la actualidad en cualquier puesto de trabajo, relacionado con la gestión administrativa, se hace necesario dominarlas para desempeñar adecuada y eficazmente el trabajo encomendado.

Entre los objetivos que se pretende que adquieran los alumnos/as, con el uso de estas tecnologías, se pueden destacar los siguientes:

* Conocer los distintos servicios que nos ofrece Internet.
* Comprender la importancia del buscador como forma de navegación entre las páginas Web existentes.
* Motivar a los alumnos con el uso de la búsqueda de información a través de Internet.
* Favorecer el aprendizaje cooperativo entre los alumnos/as.
* Identificar y fomentar el uso de las distintas herramientas de comunicación que nos ofrece Internet.
* Fomentar el trabajo en grupo para desarrollar habilidades que no se consiguen con el trabajo individual como, por ejemplo, la autoestima, la coordinación, la participación, etc.

Principalmente utilizaremos las tecnologías de la información y comunicación para buscar la información relacionada con los temas tratados en las distintas unidades de trabajo de los módulos, fundamentalmente de organismos, empresas y entidades que intervienen en la gestión administrativa.

Se utilizará el S.O. Windows 7 y la suite Office 2016 para llevar a cabo la mayor parte de los ejercicios posibles.

# **15.- ACTUALIZACION DE PROGRAMACIONES Y COMUNICACIÓN DE LAS MISMAS.**

La programación se revisará anualmente y se comunicará a los alumnos en la página web del centro.

# **16.- PROMOCIÓN A SEGUNDO CURSO**

En el acta de junio de 2018 se determinará qué alumnos son aptos para realizar las prácticas curriculares externas en empresas.

Esta decisión se tomará de acuerdo con criterios objetivos que deberán atender: a la actitud del alumno, la adquisición de competencias personales y a la adquisición de competencias profesionales, relacionadas con los resultados de aprendizajes superados en la formación del centro.

Los criterios de promoción y paso a segundo curso, los alumnos no podrán tener suspensos módulos que en su conjunto superen un total de 7 horas semanales en cómputo anual. Tampoco podrán promocionar a segundo curso aquellos alumnos que hayan abandonado, aplicando el Reglamento de Régimen Interior del Centro.

Los alumnos que no resulten aptos para la realización de las prácticas curriculares externas, podrán repetir el primer curso dentro de la modalidad de Dual.

# **17.- PROGRAMA FORMATIVO DEL SEGUNDO CURSO DE FORMACIÓN EN LA EMPRESA**

# **.**

El centro elaborará, con la participación del responsable de la formación en la empresa, el programa formativo del ciclo, atendiendo a las características de la empresa.

En de dicho programa formativo se incluirán los contenidos en la empresa, resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo, además de la organización y líneas generales del programa de formación (duración, instrumentos y procedimientos de seguimiento, distribución de contenidos y criterios de evaluación y calificación).