**DISPONE DE APARTADO TRAS ESTA PORTADA PARA INDICAR COMO SE PROCEDERÍA CASO DE QUE LAS CLASES NO PUDIESEN SER TOTALMENTE PRESENCIALES.**

I.E.S. “EL ARGAR”

# ALMERÍA

## DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO

## Curso/Grupo/Ciclo: 1ºAFI A Y 1º AFI B

##  CFGS ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

# MÓDULO PROFESIONAL:

**P R O G R A M A C I Ó N**

**CICLOS FORMATIVOS**

**POR OBJETIVOS Y COMPETENCIAS**

**CURSO (2020/2021):**

|  |
| --- |
| PROFESORES QUE IMPARTEN LA ASIGNATURA Y ASUMEN POR TANTO EL CONTENIDO DE ESTA PROGRAMACIÓN |
|  |
| ANDRÉS MALDONADO JUÁREZ |
| MARÍA JOSÉ SERRANO LÓPEZ |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN( | PORCENTAJEEN NOTA DE EVALUACIÓN |
| Pruebas de control | 60% |
| Actividades | 20% |
| Trabajos y lecturas | 20% |
|  |  |
|  |  |
| TOTAL | 100% |
|  |

#### **EL NÚMERO DE HORAS INDICADAS AQUÍ DEBE CORRESPONDERSE CON LA SUMA DE HORAS DE LAS DIFERENTES UNIDADES DEL CURSO .**

|  |  |
| --- | --- |
| **NÚMERO DE HORAS** | **1ºAFI A 147 /1º AFI B 159** |

####

**INFORMACIÓN RELATIVA A QUÉ Y CÓMO SE VAN A TRATAR CUESTIONES NO IMPARTIDAS EN EL CURSO PASADO, O QUE DEMOSTRARON NO HABER SIDO SUFICIENTEMENTE ASIMILADAS POR EL ALUMNADO.**

Al ser un primer curso no procede.

**PLATAFORMA DIGITAL QUE SE VA A UTILIZAR DURANTE EL CURSO Y QUE SERÍA LA HERRAMIENTA BÁSICA, CASO DE QUE LAS CLASES NO PUDIESEN SER PRESENCIALES TOTAL O PARCIALMENTE POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR.**

Se usarán las plataformas GSUIT y Moodle.

# INTRODUCCIÓN

El marco legal se establece en los siguientes términos:

El **Real Decreto 1584/2011** del Ministerio de Educación, de 4 de noviembre.

**Orden de 11 de marzo de 2013**, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.

El Estatuto de Autonomía para Andalucía establece en su artículo 52.2 la competencia compartida de la Comunidad Autónoma en el establecimiento de planes de estudio y en la organización curricular de las enseñanzas que conforman el sistema educativo.

**La Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía**, establece mediante el capítulo V «Formación profesional», del Título II «Las enseñanzas», los aspectos propios de Andalucía relativos a la ordenación de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo.

Por otra parte, el **Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio**, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, fija la estructura de los nuevos títulos de formación profesional, que tendrán como base el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social, dejando a la Administración educativa correspondiente el desarrollo de diversos aspectos contemplados en el mismo.

Como consecuencia de todo ello, el Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo, regula los aspectos generales de estas enseñanzas. Esta formación profesional está integrada por estudios conducentes a una amplia variedad de titulaciones, por lo que el citado Decreto determina en su artículo 13 que la Consejería competente en materia de educación regulará mediante Orden el currículo de cada una de ellas.

El Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, (publicado en el BOE el 15-12-2011), establece la titulación de Técnico Superior en Administración y Finanzas que viene a sustituir a la regulación del título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, contenida en el Real Decreto 1659/1994.

El nuevo título queda identificado por los siguientes elementos:

* Denominación: Administración y Finanzas.
* Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.
* Duración: 2000 horas
* Familia Profesional: Administración y Gestión.
* Referente en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación: CINE-5b.
* Nivel del Marco Español de Cualificaciones para la educación superior: Nivel 1 Técnico Superior.

La **competencia general** del título consiste en «organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental».

Entre las enseñanzas contempladas en el Real Decreto 1584/2011 figura el módulo denominado **COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE,** objeto de esta programación**.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, el currículo de los módulos profesionales está compuesto por los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación, los contenidos y duración de los mismos y las orientaciones pedagógicas. En la determinación del currículo establecido en la presente Orden se ha tenido en cuenta la realidad socioeconómica de Andalucía, así como las necesidades de desarrollo económico y social de su estructura productiva. En este sentido, ya nadie duda de la importancia de la comunicación tanto en el ámbito social como empresarial.

Por otro lado, en el desarrollo curricular de estas enseñanzas se pretende promover la **autonomía pedagógica** y organizativa de los centros docentes, de forma que puedan adaptar los contenidos de las mismas a las características de su entorno productivo y al propio proyecto de centro. Con este fin, se establecen dentro del currículo horas de libre configuración, dentro del marco y de las orientaciones recogidas en la presente Orden.

La presente Orden determina, asimismo, el horario lectivo semanal de cada módulo profesional y la organización de éstos en los dos cursos escolares necesarios para completar el ciclo formativo. Por otra parte, se hace necesario tener en cuenta las medidas conducentes a flexibilizar la oferta de formación profesional para facilitar la formación a las personas cuyas condiciones personales, laborales o geográficas no les permiten la asistencia diaria a tiempo completo a un centro docente. Para ello, se establecen orientaciones que indican los itinerarios más adecuados en el caso de que se cursen ciclos formativos de formación profesional de forma parcial, así como directrices para la posible impartición de los mismos en modalidad a distancia.

1. **OBJETIVOS GENERALES, COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES QUE DEBE PERMITIR ALCANZAR EL MÓDULO**

Ver BOJA correspondiente para completar, se copian y pegan. Borrar el ejemplo de la tabla.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **OBJETIVOS GENERALES** |
| **a** | Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos. |
| **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 de 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 el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones |
| **e** | Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial. |
| **g** | Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos. |
| **n** | Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas. |
| **s** |  Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES** |
| 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, información obtenida y/o necesidades detectadas. |
| c | Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno. |
| d | Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene. |
| e | Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa. |
| l | Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución |
| p | Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo. |

1. **METODOLOGÍA DIDÁCTICA**

El proceso de enseñanza-aprendizaje se basará en todo momento en el **“saber hacer”** y los contenidos de los mismos los definiremos en torno a los procesos reales de trabajo.

La metodología a aplicar ha de ser **activa**, para que así fomente la participación de todo el alumnado. El objetivo último de la metodología es propiciar en el alumno lo que se denomina como “**aprender a aprender**”, es decir, que el alumnado una vez terminados sus estudios, sea capaz de ir construyendo su propio aprendizaje. Por este motivo el aprendizaje debe ser inexcusablemente **significativo y funcional** (es decir, que lo que aprendido sirva para poder aplicarlo, tanto en el presente como en el futuro).

Respecto a los agrupamientos

El agrupamiento normal será el de grupo, pero cuando haya que realizar las actividades propuestas para la unidad, los alumnos las realizarán individualmente. Excepto las que el profesorado indique que se hagan en pequeños grupos.

Respecto a la organización de espacios. Obviamente el grueso del proceso de enseñanza-aprendizaje se desarrollará en un aula de informática.

Respecto a la organización de tiempos

Es necesario tener en cuenta las **preconcepciones del alumno/a** acerca de la comunicación y la atención al cliente. Nos acercaremos a estas ideas previas a través de la evaluación inicial (apartado 5.1.1.).

Potenciaremos la participación del alumnado en **las tareas de clase**, a partir de informaciones en bruto. Solicitaremos la realización de actividades para su posterior corrección en el aula y puesta en común, así como las **exposiciones orales** que se estimen oportunas.

Utilizaremos los medios informáticos como herramienta que permitirá el desarrollo de las diferentes actividades y ejercicios: aplicaciones informáticas y el uso de DRIVE (Nube) de GSUIT como herramienta para compartir e intercambiar archivos y/o moodle.

Potenciaremos la **motivación** necesaria, de cara a fomentar en el aula un clima de trabajo y convivencia adecuados.

La teoría y la práctica constituirán un todo homogéneo.

Se creará un ambiente de trabajo adecuado para realizar un esfuerzo intelectual eficaz.

Se propiciará la **elaboración y maduración de conclusiones personales** acerca de los contenidos de enseñanza trabajados.

1. **MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS**

Los recursos didácticos y materiales curriculares que emplearemos para apoyar el desarrollo de la programación didáctica en el aula son variados. Para facilitar su exposición los organizaremos de la siguiente forma:

* Recursos didácticos habituales como la pizarra o el material fungible diverso.
* Recursos audiovisuales, es decir, aquellos que se basan en la imagen, en el sonido o en la imagen y el sonido al mismo tiempo. Entre ellos destacaremos: el ordenador junto al proyector.
* Los materiales curriculares para uso del alumnado y para uso del profesorado. Distinguimos entre ellos la bibliografía de departamento, para el profesorado y para el alumnado así como los equipos informáticos (incluyendo el software y el hardware), Internet, material propio y el libro de texto. Respecto a este último, el alumnado podrá utilizar como libro de texto “Comunicación y atención al cliente” de grado superior autora: María García-Saúco Hijano. Editorial Macmillan education, edición 2017, material de apoyo y consultas a páginas Web**.**
* **Libros de lectura:**
* Emociones expresadas emociones superadas de Ciara Molina

.

1. **CRITERIOS Y ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN**

La normativa regula, entre otros aspectos, que la evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparta cada módulo profesional del ciclo formativo, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.

La evaluación será continua en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza y aprendizaje del alumno y alumna y se realizará en base a unas pruebas de control, actividades y ejercicios a realizar.

* 1. **Procedimientos de evaluación.**

5.1.1. **Evaluación inicial o diagnóstica**, mediante esta se obtendrá información sobre la situación de partida del alumno con lo que se podrá orientar la intervención educativa del modo más apropiado.

Para llevar a cabo esta tarea, durante el primer mes, se ha recabado información sobre los siguientes aspectos:

* Conocimientos previos sobre conceptos básicos de comunicación.
* Habilidad para comprender y redactar escritos.
* Corrección ortográfica.
* Motivaciones e intereses de los alumnos con respecto al módulo.

Tras dicha prueba, se puede afirmar que es un grupo en general homogéneo, con un nivel medio de conocimientos básicos, con algunas dificultades de redacción y expresión..

Sin embargo, existe una minoría de alumnos con un nivel muy bajo de ortografía y dificultades de expresión y redacción.

En general un grupo trabajador, que se esfuerza y realiza las tareas, salvo algunas excepciones.

5.1.2. **Pruebas de control**. En cada evaluación se hará al menos una prueba de control, para comprobar que el alumnado alcanza los objetivos mínimos de cada unidad de trabajo.

En cada prueba se especifica la valoración de cada ejercicio.

En la nota de evaluación se tendrá en cuenta las notas de las pruebas, la nota de las actividades, la nota de trabajos y/o lecturas. Se deberán superar las pruebas y controles, para pasar a valorar el resto de herramientas de evaluación.

El proceso de evaluación constará de una evaluación inicial, tres evaluaciones parciales y una evaluación final. En cada una de las tres evaluaciones parciales, se realizarán pruebas escritas, en la que se podrá incluir tanto parte práctica como teórica para llevar un seguimiento individual del aprendizaje. Además podrán incluirse cuestiones sobre las actividades complementarias o extraescolares realizadas. Será preciso superar todas las pruebas parciales tipo examen (mínimo 5 puntos) para aprobar. El profesor podrá optar por valorar algunos contenidos con un trabajo en vez de con prueba tipo control, en cuyo caso la fecha de entrega será como la fecha de examen resultando suspenso el que no lo entregue.

 Las pruebas parciales no superadas se podrán recuperar con un examen al final de la evaluación correspondiente, en caso de no superarla, se podrá recuperar en un examen al final de la tercera evaluación. Todas las recuperaciones tendrán una estructura idéntica a la de las pruebas globales teórico-prácticas que se hayan realizado al final de cada evaluación y podrán examinarse solo de la parte de la materia que tengan pendiente.

 Si tras las recuperaciones quedase pendiente algún resultado de aprendizaje , este podrán ser recuperadas en la evaluación final, que se celebrará en el mes de Junio y podrán examinarse solo de la parte de la materia que tengan pendiente de la evaluación correspondiente.

Los alumnos que no se presenten a una prueba control o evaluación por cualquier causa, aunque sea justificada, incluida enfermedad, no se le hará prueba aparte, pues podrá recuperar con posterioridad, a través del examen de recuperación o en la recuperación final. En el caso en el que el alumno o alumna esté confinado por motivo COVID el día de la prueba, se le realizará una justo el día que vuelva del confinamiento, debiendo acreditar debidamente la situación.

* 1. **Criterios de corrección generales de pruebas y trabajos.**

Los criterios a aplicar en las pruebas realizadas en este módulo serán los siguientes:

* En los exámenes de preguntas cortas, se valorará la concreción de la respuesta.
* En los exámenes prácticos:
	+ Se valorará el planteamiento o estructura, la resolución y la interpretación de los resultados.
	+ En documentos, se valorará la correcta cumplimentación, la expresión, la ortografía, la estructura y el formato. En el caso en el que la estructura no sea la correcta no se tendrá en cuenta el resto.
* Si el alumnado comete faltas de ortografía o incoherencias gramaticales se le penalizará puntuando cero esa pregunta aunque el contenido sea correcto..
* La puntuación de las preguntas se establecerá en cada una de las pruebas. De no estar especificada la puntuación de cada pregunta, estas tendrán la misma valoración cada una de ellas.
* Si la profesora o profesor detecta que los ejercicios, actividades o trabajos han sido copiados, se anulará este apartado en el trimestre a todos los alumnos/as implicados/as.
* Si se entregan las actividades, prácticas o trabajos fuera de la fecha establecida, la calificación será como máximo 5.
* Los ejercicios, actividades o trabajos que deban subirse a Google Drive, si no estén ordenadas, no serán calificadas.
* En las pruebas de control podrán hacerse preguntas de las actividades complementarias y extraescolares que se hayan llevado a cabo.
* Si la profesora determina que ha visto a un alumno copiando en un examen (hablando con un compañero, usando el móvil, con chuletas, etc.) la calificación de esa prueba será cero.
* Según la orden 29 de septiembre de 2010 capítulo 1 .Disposiciones generales, Artículo 2.2. La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo.

En todos los procedimientos de evaluación se tendrá en cuenta la capacidad expresiva del alumnado a través de:

* Ortografía correcta, con uso adecuado de grafías, tildes, signos de puntuación, etc.
* Propiedad léxica y riqueza de vocabulario, con su uso correcto en el contexto que se está utilizando y penalizándose los coloquialismos, vulgarismo y muletillas, que demuestran pobreza de vocabulario.
* Corrección sintáctica y oracional, con observación de las concordancias gramaticales y demás funciones sintácticas.

La nota de cada evaluación se obtendrá de la siguiente manera:

* 1. **Obtención de la nota de evaluación.**
* **Calificación de la 1ª y 2ª evaluación informativa parcial:**

Para obtener una calificación positiva en cada evaluación, el alumno deberá haber superado todos los Resultados de Aprendizaje o Bloques de Contenido impartidos hasta ese momento. Para superar un determinado Resultado de Aprendizaje, el alumno deberá obtener una puntuación global de 5 puntos sobre 10 en el mismo, debiéndose cumplir también que se alcance al menos una valoración de 5 puntos en las pruebas específicas individuales.

Para cada una de estas evaluaciones informativas parciales, se tendrán en cuenta los Resultados de Aprendizaje o Bloques de Contenidos trabajados hasta cada uno de esos momentos en el curso. .Por tanto, si no se ha considerado superado algún resultado de Aprendizaje en cualquiera de estas evaluaciones trimestrales, no siendo éste recuperado en los momentos programados para ello, y quedando pendiente para recuperar en junio, su calificación en ninguna evaluación parcial informativa podrá superar los 4 puntos.

En todo caso, la calificación de cada Resultado de Aprendizaje, vendrá determinada por la media ponderada de las calificaciones obtenidas por los distintos grupos de calificación dentro de cada unidad de trabajo, obteniéndose una calificación global media asignable a cada alumno según el siguiente detalle:

|  |  |
| --- | --- |
| Trabajos y / o lecturas | 20% |
| Actividades  | 20% |
| Pruebas individuales tipo examen | 60% |

* **Calificación para la tercera evaluación parcial y para la calificación final del módulo profesional:** En caso de que el alumno haya aprobado todos los bloques de contenido superando, por tanto, todos los resultados de aprendizaje, su nota final se calculará de la siguiente ponderando los resultados obtenidos por el alumnado según la siguiente tabla, independientemente de la nota obtenida en cada una de las evaluaciones parciales.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades de trabajo** | **Bloques de Contenido** | **R.A.** | **% sobre la nota total** |
| 1,2 y 3. | I | R.A. 2 | 24 % |
| 4 y 5. | II | R.A. 1 | 11 % |
| 6,7 y 8. | III | R.A. 3 | 36 % |
| 9 | IV | R.A. 5 | 8 % |
| 10 | V | R.A. 6 | 8% |
| 11 | VI | R.A. 7 | 7 % |
| 12 | VII | R.A. 4 | 6 % |

**La diferencia entre la nota de la tercera evaluación informativa parcial y la evaluación final dependerá de si el alumno ha acudido al periodo de recuperación o subida de nota de junio**, y de sus calificaciones en este periodo. Si el alumno o alumna no asistiera a este periodo, su calificación de la tercera evaluación trimestral y la final será la misma.

Para que la evaluación final resulte positiva (mayor o igual de 5), **el alumno o alumna deberá haber superado, obteniendo una calificación positiva, todos y cada uno de los bloques de contenido – resultados de aprendizaje del módulo profesional**. La no superación de cualquier resultado de aprendizaje supondrá no superar el módulo profesional, independientemente de que el cálculo de la media ponderada según las instrucciones arriba indicadas resultase positiva.

**En el caso de que algún bloque de contenido, con su correspondiente resultado de aprendizaje asociado, no pueda ser impartido** y, por tanto, evaluado, por cualquier causa (modificación de la temporalización de las distintas unidades de trabajo debido a la adaptación de la misma a los distintos ritmos de aprendizaje del alumnado, o por cualquier otra causa ajena a la organización del curso), su porcentaje correspondiente sobre la nota total se repartirá equitativamente entre el resto de bloques de contenido resultados de aprendizaje impartidos y evaluados.

En **junio se realizará una prueba para el alumnado que tenga suspensa alguna parte o varias**. La calificación, en este caso, seguirá los mismos criterios y ponderaciones anteriormente indicadas, con respecto al peso de la nota del examen, y el peso de las actividades y trabajos y/o lecturas, que también serán tenidas en cuenta.

**5.4. Criterios de Recuperación.**

Al iniciar cada trimestre se podrá realizar una prueba de recuperación del contenido impartido en el trimestre anterior. Se utilizará, para su corrección, puntuación y evaluación los mismos criterios que en la evaluación de este. Se realizará otra recuperación global a final de curso.

Los alumnos/as que superen el porcentaje de faltas de asistencia acordado por el centro (20% según el ROF) perderán el derecho a evaluación por bloques y tendrán derecho a un examen único de los bloques pendientes en el mes de junio. Para acceder al mismo deberá presentar obligatoriamente todas las actividades que hayan realizado sus compañeros durante el curso así como trabajos y/o lecturas. El examen de este alumnado podrá ser diferente al del alumnado que ha asistido con regularidad.

1. **ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE MÓDULOS PENDIENTES DE EVALUACIÓN POSITIVA DEL CURSO ANTERIOR**

No procede en este módulo.

1. **MÓDULOS TRANSVERSALES**

En el desarrollo de las unidades de trabajo, se tiene que tratar transversalmente las condiciones de salud y riesgo de la profesión, fomentando actitudes de prevención, protección y mejora de la defensa de la salud y el medio en que se desarrolla la actividad profesional. Además se tratará la educación moral y cívica, fomentando el uso responsable de los recursos en el aula, violencia e igualdad de género, etc.

El profesorado fomentará la higiene postural en el puesto de trabajo además se realizarán ejercicios físicos y de relajación (pausas activas) con estiramientos para evitar posibles lesiones musculares.

Se fomentará y practicará en clase técnicas de relajación así como hábitos de vida saludable.

1. **ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARE**

Las actividades complementarias previstas para el curso 2020/2021 serán las siguientes, siempre y cuando la situación lo permita:

* Charla sobre protocolo en visitas empresariales.
* Actividad intercentros: Charla sobre la Junta Arbitral de Consumo posiblemente conjuntamente con el IES LOS ANGELES.
* Actividades de concienciación para el Día contra la Violencia de género el Día de la Paz y el Día de la Mujer.
* Visita a la Oficina de Correos.
* Visita a la Molineta (nuestro entorno)
* Visitas y charlas programadas por INNICIA
* Realizaremos pausas activas en clase para contribuir a la mejora postural en el puesto de trabajo.

Dentro del programa INNICIA cultura emprendedora se intentará desarrollar la creatividad, así como realizar visita a empresas del entorno y visita al CADE.

Actividades de sensibilización, dentro del programa Sentir y Vivir el Patrimonio, del valor de algunas de las infraestructuras que albergan algunos servicios públicos en nuestra ciudad.

* Actividades del programa COMUNICA. Se priorizará la comunicación oral en clase con exposición de trabajos en soportes TIC.
* Taller on line "Impulsa tu iniciativa emprendedora con TIK TOK" impartido por AJE
* Taller on line "Impulsa tu campaña de social media" impartido por AJE
1. **ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES**

Si se detectasen alumnos con un determinado tipo de necesidades especiales, se aplicará aplicar la normativa vigente en estos casos, Orden de 23 de septiembre de 2010 en su artículo 2.

En ningún caso, la existencia de alumnado heterogéneo podrá suponer el disminuir u obviar la existencia de unos resultados de aprendizaje que se deben obtener para superar los módulos de la Formación Profesional Inicial asociados a Unidades de Competencia.

En caso de ser preciso se utilizará el documento MD75010209 – Ficha de adaptación curricular no significativa (disponible en la web calidadargar.com), para realizar el seguimiento de las adaptaciones realizadas.

1. **PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN**

La profesora irá anotando en su cuaderno diario los contenidos, ejercicios y actividades que se hacen cada día en el aula; así como la unidad de trabajo que se está trabajando y días empleados. Comparando estos datos con los establecidos en la programación. De este modo podrá ver si existe retraso en los contenidos y analizar las causas. También podrá ver si se han conseguido los objetivos programados.

1. **BLOQUES TEMÁTICOS Y UNIDADES DIDÁCTICAS SEGÚN BLOQUES TEMÁTICOS Y TEMPORIZACIÓN**

# 11.1. BLOQUES TEMÁTICOS

|  |  |
| --- | --- |
| **Resultados de Aprendi-zaje**  | **Título** |
| R.A. 1 | Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas |
| R.A. 2 | Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor |
| R.A. 3 | Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo |
| R.A. 4 | Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas. |
| R.A. 5 | Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios. |
| R.A. 6 | Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente. |
| R.A. 7 | Organiza el servicio posventa, relacionándolo con la fidelización del cliente. |

**11.2. RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **RA** | **Unidad de Trabajo** | **Título** | **Temporización en Horas** | **Ev.** |
|  | - | Presentación General Ciclo y evaluación inicial. | 1 | 1 |
| 2 | 1 | Aspectos generales para entender la comunicación. | 9 | 1 |
| 2 | 2 | Comunicación oral presencial. | 16 | 1 |
| 2 | 3 | Comunicación oral no presencial. | 12 | 1 |
| 1 | 4 | La organización empresarial | 6 | 1 |
| 1 | 5 | Comunicación empresarial e imagen corporativa. | 6 | 1 |
| **Horas primera evaluación** | **50 y 60** |  |
| 3 | 6 | Comunicación escrita en la empresa. | 18 | 2 |
| 3 | 7 | Documentos escritos en la comunicación empresarial. | 22 | 2 |
| 3 | 8 | Comunicación empresarial a través de Internet. | 15 | 2 |
| **Horas segunda evaluación** | **55 y 57** |  |
| 5 | 9 | Técnicas de comunicación en la atención al cliente. | 11 | 3 |
| 6 | 10 | Gestión de consultas, quejas y reclamaciones. | 11 | 3 |
| 7 | 11 | Servicio posventa. | 10 | 3 |
| 4 | 12 | Archivo, registro y recuperación de la información. | 8 | 3 |
|  | - | Recuperación | 2 | 3 |
| **Horas tercera evaluación** | **42**  |  |
| **TOTAL** | **147 o 159** |  |

Según la Orden de 11 de marzo de 2013 la temporalización es de 160 horas. No obstante debido al calendario escolar y los tramos horarios de cada grupo en el A se ajustará a 147 y el B a 159. Las horas de cada módulo están ajustadas a 147 siendo el profesor del grupo B el que adecuará las horas de más en los temas que crea oportunos teniendo en cuenta cada evaluación.

**12. UNIDADES DE TRABAJO: OBJETIVOS – CONTENIDOS - CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Unidad de Trabajo Nº 1 | **ASPECTOS GENERALES PARA ENTENDER LA COMUNICACIÓN** | Nº de horas previstas**9** |

###### Contenidos:

1. ¿Qué es la comunicación?
2. Elementos que intervienen en la comunicación.
3. Etapas del proceso de la comunicación.
4. Objetivos de la comunicación.
5. Errores en la comunicación.
6. Barreras en la comunicación.
7. Comunicación efectiva.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Actividades concretas a realizar | Objetivos Generales Trabajados | Competencias Asociadas |
| * Lectura conjunta del tema. Y explicación de contenido.
* Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema como: diferenciar mediante ejemplos comunicación de información, identificar en situaciones reales los elementos y etapas de la comunicación, practicar la comunicación efectiva, reflexión sobre las barreras y errores de comunicación y cómo superarlas, etc.
 | A-B | A-B-P |

|  |
| --- |
| CRITERIOS DE: |
| EVALUACIÓN | CALIFICACIÓN | RECUPERACIÓN |
| * Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
* Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.
* Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
* Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
* Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
* Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.
 | Los que se han detallado al inicio de esta programación.  | Los que se han detallado al inicio de esta programación. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Unidad de Trabajo Nº 2 | **COMUNICACIÓN ORAL PRESENCIAL** | Nº de horas previstas**16** |

###### Contenidos:

1. ¿Qué es la comunicación oral presencial?
	1. Características de la comunicación oral presencial.
	2. Elementos paralingüísticos orales.
	3. Principios básicos de la comunicación oral presencial.
2. Elementos que componen la comunicación oral presencial
	1. Elementos visuales.
	2. Elementos vocales.
	3. Elementos verbales.
3. Proceso en la comunicación oral presencial.
	1. Etapas del proceso en la comunicación.
	2. Barreras de la comunicación.
	3. Soluciones de los problemas de la comunicación oral presencial.
4. Técnicas para hablar en público.
5. Técnicas de imagen personal.
6. Formas de comunicación oral presencial.
	1. Técnicas de participación oral individual.
	2. Técnicas de participación oral colectiva.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Actividades concretas a realizar | Objetivos Generales Trabajados | Competencias Asociadas |
| * Lectura conjunta del tema. Y explicación de contenido.
* Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema como: reflexionar sobre los aspectos básicos de la comunicación oral, conocer las formas de comunicaciones orales, etc.
* Practicar habilidades sociales propias de la comunicación oral.
* Visionado de videos sobre la percepción selectiva, comunicación no verbal y exposiciones orales ejemplares.
* Exposiciones orales por parte del alumnado.
* Realización de Philip 6/6 en clase.
* Búsqueda de información y análisis de las costumbres socioculturales y los usos empresariales.
* Asistencia a charlar-taller sobre Técnicas para hablar en público, imagen personal y lenguaje no verbal.
 | A-B | A-B-P |

|  |
| --- |
| CRITERIOS DE: |
| EVALUACIÓN | CALIFICACIÓN | RECUPERACIÓN |
| * Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
* Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial.
* Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales.
* Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales, y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.
* Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.
* Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
* Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
* Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
* j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.
 | Los que se han detallado al inicio de esta programación.  | Los que se han detallado al inicio de esta programación. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Unidad de Trabajo Nº 3 | **COMUNICACIÓN ORAL NO PRESENCIAL** | Nº de horas previstas**12** |

###### Contenidos:

1. ¿Qué es la comunicación oral no presencial?
2. Comunicación telefónica.
	1. Estructura general de una conversación telefónica.
	2. Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas.
	3. La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
	4. Tratamiento de las diversas categorías de llamadas.
	5. Confidencialidad de las llamadas.
3. Redes telefónicas.
4. Centralita. Uso del listín telefónico.
5. Videoconferencia.
	1. Elementos o dispositivos técnicos para poder realizar una videoconferencia.
	2. Skype.
	3. Webinario.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Actividades concretas a realizar | Objetivos Generales Trabajados | Competencias Asociadas |
| * Lectura conjunta del tema. Y explicación de contenido.
* Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema como: reflexionar sobre la forma correcta de atender las llamadas telefónicas de la empresa, conocer las formas de comunicación que se están generalizando en las empresas, valorar la conveniencia y la utilidad del empleo de una determinada tecnología, etc.
* Practicar habilidades sociales propias de la comunicación oral no presencial.
* Realizar simulación de videoconferencia en la empresa.
* Confeccionar documento de recepción de llamadas telefónicas.
* Simulación sobre cómo realizar llamadas telefónicas.
 | A-B | C-D |

|  |
| --- |
| CRITERIOS DE: |
| EVALUACIÓN | CALIFICACIÓN | RECUPERACIÓN |
| * Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
* Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones no presenciales.
* Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de esta.
* Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales, y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.
* Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.
* Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
* Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
* Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.
 | Los que se han detallado al inicio de esta programación.  | Los que se han detallado al inicio de esta programación. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unidad de Trabajo** **Nº 4** | **LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL** | Nº de horas previstas**6** |

###### Contenidos:

1. Organizaciones empresariales.
	1. Concepto y clasificación de organización empresarial.
	2. Objetivos de las organizaciones empresariales.
	3. Elementos de las organizaciones empresariales.
2. Funciones en la organización empresarial.
	1. Dirección. Concepto y funciones.
	2. Planificación. Concepto y clasificación.
	3. Organización. Concepto y tipos de organización empresarial. Departamentos y áreas funcionales.
	4. Control. Concepto. Etapas y técnicas de control.
3. Modelos de organización y sus organigramas.
	1. Organización lineal o jerárquica.
	2. Organización funcional o de Taylor.
	3. Organización lineal y de asesoramiento (*staff*).
	4. Organización por comités.
	5. Organización matricial.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Actividades concretas a realizar | Objetivos Generales Trabajados | Competencias Asociadas |
| * Lectura conjunta del tema. Y explicación de contenido que no se haya visto en otros módulos del ciclo.
* Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema como: valorar la importancia de la división del trabajo, analizar la necesidad de establecer estructuras, diferenciar funciones del personal de la organización, etc.
* Buscar y analizar organigramas reales de diferentes empresas.
 | A-B | A-B-P |

|  |
| --- |
| CRITERIOS DE: |
| EVALUACIÓN | CALIFICACIÓN | RECUPERACIÓN |
| * Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.
* Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
* Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
* Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
 | Los que se han detallado al inicio de esta programación.  | Los que se han detallado al inicio de esta programación. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unidad de Trabajo****Nº 5** | **COMUNICACIÓN EMPRESARIAL E IMAGEN CORPORATIVA** | Nº de horas previstas**6** |

###### Contenidos:

1. Comunicación en la empresa.
2. Tipos de comunicación en la empresa.
	1. Comunicación interna en la empresa.
	2. Comunicación externa en la empresa.
3. Recepción de visitas. Habilidades sociales y protocolo en la empresa.
4. Identidad e imagen corporativa en las organizaciones.
	1. Identidad corporativa en la empresa.
	2. Imagen corporativa en la empresa.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Actividades concretas a realizar | Objetivos Generales Trabajados | Competencias Asociadas |
| * Lectura conjunta del tema. Y explicación de contenido.
* Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema como: analizar el proceso de comunicación en la empresa, reflexionar sobre la importancia de la imagen corporativa en los procesos de información y comunicación en las organizaciones, etc
* Practicar habilidades sociales simulando situaciones que pueden darse en las empresas.
* Analizar la imagen corporativa de una empresa real.
* Charla sobre protocolo empresarial.
 | A-B | A-B-P |

|  |
| --- |
| CRITERIOS DE: |
| EVALUACIÓN | CALIFICACIÓN | RECUPERACIÓN |
| * Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.
* Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.
* Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.
* Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en esta.
* Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.
* Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.
 | Los que se han detallado al inicio de esta programación.  | Los que se han detallado al inicio de esta programación. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unidad de Trabajo** **Nº 6** | **COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA** | Nº de horas previstas**18** |

###### Contenidos:

1. Comunicación escrita. Características y requisitos.
	1. Ventajas e inconvenientes de la comunicación escrita. Errores que se cometen.
	2. Etapas para la elaboración y redacción de un texto.
	3. Características de textos utilizados en el ámbito empresarial y comercial.
2. Normas gramaticales y ortográficas.
	1. Gramática.
	2. Ortografía.
	3. Signos de puntuación.
	4. Párrafos y formato de las páginas.
3. Siglas y abreviaturas.
4. Redacción mediante herramientas de tratamiento de textos.
5. Herramientas para corrección de textos.
6. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos. Papelería corporativa.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Actividades concretas a realizar | Objetivos Generales Trabajados | Competencias Asociadas |
| * Lectura conjunta del tema. Y explicación de contenido.
* Resolución por parte del alumnado de una serie de actividades relacionadas con el tema como: asumir los principios de estilo en la comunicación escrita, reflexionar sobre las características propias de la redacción de textos comerciales, etc.
* Ejercicios de repaso de ortografía y gramática.
* Manejar las herramientas de corrección de textos.
* Examinar y comparar tipos de papelería corporativa.
* Elaborar manual de estilo para redactar documentos en la empresa simulada.
 | A-B | A-B |

|  |
| --- |
| CRITERIOS DE: |
| EVALUACIÓN | CALIFICACIÓN | RECUPERACIÓN |
| * Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.
* Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.
* Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.
* Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.
* Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).
* Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.
 | Los que se han detallado al inicio de esta programación.  | Los que se han detallado al inicio de esta programación. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unidad de Trabajo** Nº 7 | **DOCUMENTOS ESCRITOS EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL** | Nº de horas previstas**22** |

###### Contenidos:

1. Evolución de la escritura.
2. Documentos en la comunicación comercial y empresarial.
	1. Documentos de la comunicación interna empresarial.
	2. Documentos de la comunicación externa empresarial con carácter comercial.
	3. Documentos de la comunicación externa sin carácter comercial.
	4. Textos protocolarios en el ámbito empresarial.
3. Documentos relacionados con la Administración Pública.
	1. Solicitud o instancia.
	2. Denuncia.
	3. Alegaciones y recursos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Actividades concretas a realizar | Objetivos Generales Trabajados | Competencias Asociadas |
| * Lectura conjunta del tema. Y explicación de contenido.
* Resolución por parte del alumnado de una serie de actividades relacionados con el tema como: diferenciar las características de la correspondencia comercial, conocer los principales documentos utilizados por las empresas para comunicarse, etc.
* Elaborar documentos de comunicación interna y externa en situaciones empresariales.
* Elaborar documentos de relación de la empresa con la Administración Pública.
 | A-B | A-B |

|  |
| --- |
| CRITERIOS DE: |
| EVALUACIÓN | CALIFICACIÓN | RECUPERACIÓN |
| * Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
* Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad
* Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección
* Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.
 | Los que se han detallado al inicio de esta programación.  | Los que se han detallado al inicio de esta programación. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unidad de Trabajo****Nº 8** | **COMUNICACIÓN EMPRESARIAL A TRAVÉS DE INTERNET** | Nº de horas previstas**15** |

###### Contenidos:

1. Intranet, extranet e Internet.
2. Webs o páginas de Internet.
	1. Blogs.
	2. Ventajas e inconvenientes de un blog frente a una web tradicional.
3. Redes sociales.
	1. Redes sociales generales.
	2. Redes sociales especializadas.
4. Aplicaciones de mensajería instantánea.
5. La netiqueta en la red.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Actividades concretas a realizar | Objetivos Generales Trabajados | Competencias Asociadas |
| * Lectura conjunta del tema. Y explicación de contenido.
* Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema como: diferenciar las diferentes herramientas de comunicación empresarial a través de Internet, analiza las ventajas e inconvenientes de la comunicación por Internet de las empresas, etc.
* Elaborar o mantenimiento de un blog, Instagram y twitter de la empresa simulada.
* Crear perfiles sociales para la empresa simulada.
 | C-D | C-D |

|  |
| --- |
| CRITERIOS DE: |
| EVALUACIÓN | CALIFICACIÓN | RECUPERACIÓN |
| * Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.

Diferencia las Redes sociales de temática específica y generales.Conoce las medidas de seguridad. | Los que se han detallado al inicio de esta programación. Este tema podrá evaluarse con un trabajo en vez de prueba tipo examen.  | Los que se han detallado al inicio de esta programación.Este tema podrá evaluarse con un trabajo en vez de prueba tipo examen. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unidad de Trabajo****Nº 9** | **TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE** | Nº de horas previstas**11** |

###### Contenidos:

1. El cliente.
	1. Tipología de cliente y características.
	2. Factores de comportamiento del cliente.
2. Atención al cliente en la empresa.
	1. Características de la atención al cliente.
	2. Canales de comunicación del proceso de atención al cliente.
	3. Fases del proceso de la atención al cliente.
	4. Elementos del proceso de atención al cliente.
3. Satisfacción del cliente. Evaluación y control de los procesos de satisfacción.
4. Fidelización del cliente.
	1. Estrategias de fidelización.
	2. Programas de fidelización.
5. Sistemas de información y bases de datos relacionadas con la atención al cliente.
6. Variables que influyen en la atención al cliente.
	1. Posicionamiento e imagen de la marca.
	2. Relaciones públicas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Actividades concretas a realizar | Objetivos Generales Trabajados | Competencias Asociadas |
| * Lectura conjunta del tema. Y explicación de contenido.
* Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema como: definir cliente y distinguir los diferentes tipos según su comportamiento, analizar las motivaciones de compra y factores que inciden en su desarrollo por parte del cliente, etc.
* Simulación relacionada con situaciones de atención al cliente.
* Análisis de campañas reales de fidelización del cliente.
* Elaborar guía de atención de clientes según su personalidad.
* Realización de encuesta de atención al cliente.
 | N | L |

|  |
| --- |
| CRITERIOS DE: |
| EVALUACIÓN | CALIFICACIÓN | RECUPERACIÓN |
| * Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento a este.
* Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
* Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
* Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.
* Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
* Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
* Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.
 | Los que se han detallado al inicio de esta programación.  | Los que se han detallado al inicio de esta programación. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unidad de Trabajo****Nº 10** | **GESTIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES** | Nº de horas previstas**11** |

###### Contenidos:

1. Protección del consumidor.
	1. Diferencias entre consumidor, usuario y cliente.
	2. Derechos de los consumidores. Marco legislativo.
2. Instituciones y organismos públicos y privados de protección al consumidor.
	1. Organismos públicos de protección del consumidor.
	2. Las asociaciones de consumidores y usuarios.
3. Protección del consumidor o usuario en Internet.
4. Sugerencias, quejas y reclamaciones.
	1. Diferencias entre sugerencia, queja y reclamación.
	2. Cómo realizar una reclamación.
5. Mediación y arbitraje.
	1. Mediación.
	2. Arbitraje de consumo.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Actividades concretas a realizar | Objetivos Generales Trabajados | Competencias Asociadas |
| * Lectura conjunta del tema. Y explicación de contenido.
* Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema como: valorar la importancia de la protección al consumidor, identificar normativa en materia de consumo, identificar las fases de un proceso arbitral de consumo, etc.
* Simulación relacionada con situaciones de quejas y reclamaciones de clientes.
 | N-S | L |

|  |
| --- |
| CRITERIOS DE: |
| EVALUACIÓN | CALIFICACIÓN | RECUPERACIÓN |
| * Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
* Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
* Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
* Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
* Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
* Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.
* Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
* Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
* Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.
* Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.
 | Los que se han detallado al inicio de esta programación.  | Los que se han detallado al inicio de esta programación. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unidad de Trabajo**Nº 11 | **SERVICIO POSVENTA** | Nº de horas previstas**10** |

###### Contenidos:

1. Proceso del servicio posventa y su relación con otros procesos.
	1. Información de entrada.
	2. Información de salida.
2. Actividades posteriores a la venta.
3. Gestión de la calidad en el servicio posventa.
	1. Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.
	2. La valoración de un producto o servicio para el cliente. Percepción de calidad.
4. Los Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Actividades concretas a realizar | Objetivos Generales Trabajados | Competencias Asociadas |
| * Lectura conjunta del tema. Y explicación de contenido.
* Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema como: determinar las fases que componen el proceso posventa y las situaciones comerciales que precisa este servicio, Analizar las herramientas más habituales en el desarrollo del servicio posventa, etc.
* Analizar casos reales sobre percepción de calidad del cliente respecto a una determinada empresa o producto.
 | N | L |

|  |
| --- |
| CRITERIOS DE: |
| EVALUACIÓN | CALIFICACIÓN | RECUPERACIÓN |
| * Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.
* Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.
* Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.
* Se han aplicado las métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.
* Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.
* Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.
* Se han descrito las fases del procedimiento derelación con los clientes.
* Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
* Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.
 | Los que se han detallado al inicio de esta programación.  | Los que se han detallado al inicio de esta programación. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Unidad de TrabajoNº 12 | **ARCHIVO, REGISTRO Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN** | Nº de horas previstas**8** |

###### Contenidos:

1. Gestión de la correspondencia.
	1. Tratamiento de la gestión de la correspondencia de entrada.
	2. Tratamiento de la gestión de la correspondencia de salida.
	3. Libros de registro.
2. Servicios de Correos, correspondencia y paquetería.
	1. Correos.
	2. Servicios privados de mensajería y paquetería.
3. Firma electrónica y certificado digital.
4. Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
5. Archivo. Concepto y finalidad.
	1. Sistemas de clasificación.
	2. Archivo: concepto y tipos.
	3. Organización del archivo.
	4. El proceso del archivo.
	5. Destrucción de documentos.
6. Archivo de la información en soporte informático.
	1. Bases de datos.
	2. Procedimientos de protección de datos.
7. Correo electrónico.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Actividades concretas a realizar | Objetivos Generales Trabajados | Competencias Asociadas |
| * Lectura conjunta del tema. Y explicación de contenido.
* Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema como: comentar los pasos en que se resume la gestión de correspondencia de entrada y salida, cumplimentar los libros de registro correspondientes, sistematizar la organización en carpetas de correo electrónico, actividades sobre organización y clasificación, etc.
* Búsqueda y análisis de normativa de la ley de protección de datos.
* Simulación de archivo de una empresa.
* Visita a la oficina de Correos de Almería.
 | E-G | D-E |

|  |
| --- |
| CRITERIOS DE: |
| EVALUACIÓN | CALIFICACIÓN | RECUPERACIÓN |
| * Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.
* Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.
* Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.
* Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.
* Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.
* Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.
* Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.
* Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).
* Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.
* Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.
* Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.
 | Los que se han detallado al inicio de esta programación.  | Los que se han detallado al inicio de esta programación. |