

PROGRAMACIÓN DOCENTE DEL MÓDULO PROFESIONAL

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Equivalencia en créditos ECTS: 6
Código: 0651

Curso 2022/2023

Ciclo Grado Superior Administración y Finanzas

Curso 1º

Profesor: Carmen Nieto Salinas

INDICE

PRESENTACIÓN

OBJETIVOS GENERALES DEL TÍTULO

COMPETENCIAS PROFESIONALES

CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y A LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TÍTULO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y SU RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES PERSONALES Y SOCIALES

CONTENIDOS. TEMPORALIZACIÓN, ORGANIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN

SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS

RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO, RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS BÁSICOS

METODOLOGÍA QUE SE VA A APLICAR

LOS PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS

RELACIÓN ENTRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, CRITERIOS DE CALIFICACIÓN E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS DE LA APRENDIZAJES NECESARIOS PARA QUE EL ALUMNO ALCANCE LA EVALUACIÓN POSITIVA

APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN AL TRABAJO EN EL AULA

MEDIDAS PARA LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS ALUMNOS/AS CON MATERIAS PENDIENTES DE CURSOS ANTERIORES

MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR ASÍ COMO LOS LIBROS DE TEXTO DE REFERENCIA PARA LOS ALUMNOS/AS

PROPUESTA DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES QUE SE PRETENDEN REALIZAR DESDE EL DEPARTAMENTO

EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE.

1. PRESENTACIÓN

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

En el artículo 5, el RD 1584/2011 detalla todas las **COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES** del título. En concreto, las que están en relación (directa o indirecta) con el módulo de **COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE** son las siguientes:

- Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.
- Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.
- Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, con una visión integradora de las mismas.
- Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores, y de asesoramiento y relación con el cliente.
- 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.

- Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.
- Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.
- 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.

Por lo que afecta a las CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA comprendidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, en el artículo 6 del citado RD 1584/2011 se mencionan todas las comprendidas en el título. Las que afectan al módulo COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE son las siguientes:

- Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas ADG310_3 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
 - UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.
 - UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.

2. OBJETIVOS GENERALES DEL TÍTULO

Entre los objetivos generales, recogidos en el artículo 9 del RD 1584/2011, aquellos que están en relación (directa o indirecta) con el módulo COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE se encuentran los siguientes:

- Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.
- Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- 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.
- Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.
- Organizar las tareas administrativas de las áreas funcionales de la empresa para proponer líneas de actuación y mejora.
- Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.
- 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.

- Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.
- Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.
- Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.
- 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.
- Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones relacionadas con la comunicación en la empresa, tales como:

- Recepción de visitas y atención telefónica.
- Recepción, tramitación y gestión de documentación.
- Atención al cliente/usuario.
- Elaboración, registro y archivo de documentación.
- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a la situación de atención/asesoramiento al cliente.
- La realización de las gestiones pertinentes con los departamentos afectados para consultas, reclamaciones y atención postventa.
- La tramitación de las reclamaciones y denuncias.
- La aplicación de los estándares de la calidad en la prestación del servicio.
- La aplicación de las técnicas de marketing como medio de potenciación de la imagen de la empresa.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en todos los ámbitos de la empresa, tanto interno como externo y en todo tipo de empresas, independientemente del sector al que pertenezcan. Especialmente, en el apoyo administrativo a las tareas que desarrollan los departamentos de Atención al cliente y Marketing en las empresas de los diferentes sectores económicos. La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo, así como las competencias del título.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- La aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y la importancia de esta.
- La utilización de equipos de telefonía e informáticos, aplicando las normas básicas de uso.
- La elaboración de cartas comerciales y otros documentos administrativos.
- El registro de la documentación, tanto la recibida como la emitida.
- El archivo de la documentación aplicando soporte papel e informático.
- El apoyo administrativo a los departamentos de Atención al Cliente y Marketing.
- La atención y tramitación de consultas y reclamaciones.
- El seguimiento de clientes y control del servicio posventa.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y SU RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES PERSONALES Y SOCIALES.

| RESULTADO DE APRENDIZAJE | OBJETIVOS GENERALES | COMPETENCIAS |
|--|----------------------------|---------------------|
| 1. Selecciona técnicas de comunicación relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella. | 1,2,5, | A,B,K |
| 2. Transmite información de forma oral vinculándola a los usos y costumbres socio profesionales habituales en la empresa. | 2 | A |
| 3. Transmite información escrita aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública. | 1,2,4,5, | F,G,K |
| 4. Archiva información en soporte papel e informático reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos. | 4,6 | D,E |
| 5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación. | 7 | G,H |
| 6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo. | 7,9 | I |
| 7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing. | 7 | H |
| 8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos. | 12 | H |

5 -RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y SU RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES PERSONALES Y SOCIALES.

| RESULTADO DE APRENDIZAJE | OBJETIVOS GENERALES | COMPETENCIAS |
|--|--|---|
| 1 Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas. | Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos | Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa. |
| 2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor. | Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación. | Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas. |
| 3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo. | Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos. | B. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas. |
| 4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas. | Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos. | E. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa. |
| 5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios. | 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. | H. 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. |
| 6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente. | 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. | H. Atender 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. |
| 7. Organiza el servicio post-venta, relacionándolo con la fidelización del cliente. | 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 rela- | H. Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos |

| RESULTADO DE APRENDIZAJE | OBJETIVOS GENERALES | COMPETENCIAS |
|--------------------------|---------------------|--|
| | cionadas. | y de imagen de la empresa/institución. |

6. CONTENIDOS. TEMPORALIZACIÓN, ORGANIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN .

El número de horas asignadas a este módulo según la Orden de 20 de DICIEMBRE de 2015, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado superior correspondiente al Título de Técnico en Superior de Administración y finanzas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia es de 160, distribuidas en 5 horas semanales.

| Distribución temporal por Unidades de Trabajo | | |
|---|--|-----------|
| U. T | Título | N.º horas |
| 1 | Empresa y comunicación | 10 |
| 2 | Procesos de información y comunicación en las organizaciones | 10 |
| 3 | Comunicación oral presencial | 10 |
| 4 | Comunicación oral no presencial | 10 |
| 5 | Comunicación escrita en el ámbito empresarial | 18 |
| 6 | Documentos escritos de comunicación empresarial | 20 |
| 7 | Comunicación en las redes sociales | 10 |
| 8 | Gestión de correspondencia | 12 |
| 9 | El archivo | 12 |
| 10 | Técnicas de comunicación en la atención al cliente | 10 |
| 11 | La protección del consumidor | 10 |
| 12 | Gestión de quejas y reclamaciones | 16 |
| 13 | El servicio posventa | 12 |
| Total horas | | 160 |

PRIMERA EVALUACIÓN (HORAS ESTIMADAS (60)

| | | |
|------------------|--|----|
| Unidad Trabajo 1 | Empresa y comunicación | 10 |
| Unidad Trabajo 2 | Procesos de información y comunicación en las organizaciones | 10 |
| Unidad Trabajo 3 | Comunicación oral presencial | 10 |
| Unidad Trabajo 4 | Comunicación oral no presencial | 10 |
| Unidad Trabajo 5 | Comunicación escrita en el ámbito empresarial | 18 |

SEGUNDA EVALUACIÓN (HORAS ESTIMADAS 50)

| | | |
|------------------|---|----|
| Unidad Trabajo 6 | Documentos escritos de comunicación empresarial | 20 |
| Unidad Trabajo 7 | Comunicación en las redes sociales | 10 |
| Unidad Trabajo 8 | Gestión de correspondencia | 12 |
| Unidad Trabajo 9 | El archivo | 12 |

TERCERA EVALUACIÓN (HORAS ESTIMADAS 50)

| | | |
|-------------------|--|----|
| Unidad Trabajo 10 | Técnicas de comunicación en la atención al cliente | 10 |
| Unidad Trabajo 11 | La protección del consumidor | 10 |
| Unidad Trabajo 12 | Gestión de quejas y reclamaciones | 16 |
| Unidad Trabajo 13 | El servicio posventa | 12 |

7. SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD 1. Empresa y comunicación

La organización en la empresa

¿Qué es organizar?

Principios de la organización

Etapas de la organización

Modelos organizativos

Organización lineal

Organización funcional o de Taylor

Organización lineo-funcional

Organización por comités

Organización matricial

Organización estructural de las personas en la empresa

El organigrama empresarial

Funciones del personal en la organización

Función de producción

Función comercial

Función financiera

Función de recursos humanos

La gestión del talento

Relación interdepartamental

UNIDAD 2. Procesos de información y comunicación en las organizaciones

Comunicación, información y comportamiento

Elementos que intervienen en la comunicación

Tipos de comunicación

Factores que modifican la percepción

Errores de la comunicación

Las relaciones humanas y laborales en la empresa

Los flujos de comunicación

Comunicación interna

Comunicación externa

UNIDAD 3. Comunicación oral presencial

Concepto y componentes de la comunicación oral

El proceso de la comunicación oral: fases, barreras, soluciones
Principios básicos en las comunicaciones orales
Técnicas de comunicación presencial
Formas de comunicación oral: individuales, colectivas
Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral
Técnicas de imagen corporal
Comunicaciones en la recepción de visitas y acontecimientos especiales

UNIDAD 4. Comunicación oral no presencial

La comunicación telefónica
Estructura general de una conversación telefónica. Proceso
Componentes de la atención telefónica
La cortesía en las comunicaciones telefónicas
Tratamiento de las diversas categorías de llamadas
Redes telefónicas
Centralitas
Directorios telefónicos
Videoconferencia
Mensajería instantánea

UNIDAD 5. Comunicación escrita en el ámbito empresarial

La comunicación escrita eficaz
Características de la redacción en los textos de la empresa
Principios básicos de estilo en la comunicación escrita
Técnicas de construcción de oraciones y párrafos para un escrito eficaz
Abreviaturas comerciales y oficiales
Herramientas para la corrección de textos

UNIDAD 6. Documentos escritos de comunicación empresarial

Correspondencia comercial
a. La carta comercial
Textos de organización interna
Textos protocolarios
Textos de relación con la Administración Pública

UNIDAD 7. Comunicación en las redes sociales

Las redes sociales

Web 2.0

Principales redes sociales sin temática específica

Redes sociales específicas

Medidas a tener en cuenta antes de unirse a una red social

Google⁺

Comunicación institucional en las redes sociales

UNIDAD 8. Gestión de correspondencia

La recepción de la correspondencia

Recepción y clasificación

Numeración y registro

Distribución

Informatización de la recepción de la correspondencia

Salida de la correspondencia de la empresa

Plegado y ensobrado

Numeración y registro

Envío

Informatización de la recepción de la correspondencia

Servicio de correos

Cartas y documentos

Telegramas

Fax y burofax

Servicios privados de paquetería y mensajería

Seguridad y confidencialidad de la información

UNIDAD 9. El archivo

Archivo de la información en soporte papel

Clasificación y ordenación de documentos

Normas y sistemas de clasificación

Archivo: concepto, objetivos y condiciones

Tipos de archivos

Organización y clasificación de un archivo de oficina

El proceso de archivo

Permanencia de los documentos en el archivo

Dstrucción de documentos

Archivo de la información en soporte informático

Las bases de datos para el tratamiento de la información

Procedimientos de protección de datos

Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática

UNIDAD 10. Técnicas de comunicación en la atención al cliente

Concepto y tipología de los clientes

Tipología de los clientes

Las relaciones con los clientes

El servicio al cliente

Atención al cliente

Fidelización de clientes

El departamento de atención al cliente

Funciones del departamento de atención al cliente

Organización del departamento de atención al cliente

La comunicación con el cliente

Herramientas de comunicación con el cliente

El marketing directo

UNIDAD 11. La protección del consumidor

El consumidor y sus derechos

Concepto de consumidor

Derechos de los consumidores

Marco jurídico de la defensa del consumidor

Organismos de defensa del consumidor

UNIDAD 12. Gestión de quejas y reclamaciones

Gestión de quejas y reclamaciones

Elementos básicos de las quejas y reclamaciones

Procedimientos en la gestión de quejas

Documentación administrativa de la gestión de quejas

La calidad en la gestión de las quejas

El sistema arbitral de consumo

Los órganos arbitrales

Procedimiento del arbitraje de consumo

UNIDAD 13. El servicio posventa

Actividades posteriores a la venta

La satisfacción del cliente

El servicio posventa
 Objetivos y actividades del servicio posventa
 La información en el servicio posventa
 Organización del servicio posventa
 La calidad en el servicio posventa
 Concepto de calidad
 La calidad del servicio y calidad percibida por el cliente
 Gestión de la calidad del servicio posventa

8. RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO, RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS BÁSICOS.

| Unidades | Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Contenidos Básicos |
|---|---|---|---|
| UNIDAD 1. Empresa y comunicación | 1) Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas. | Distingue entre comunicación e información. Reconoce la necesidad de comunicación entre las personas. Identifica los obstáculos que pueden existir en la comunicación. Identifica los tipos de organizaciones y su organigrama. | La organización en la empresa Principios de la organización Modelos organizativos El organigrama empresarial Relación interdepartamental Funciones del personal en la organización |
| UNIDAD 2. Procesos de información y comunicación en las organizaciones | Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas. | 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. 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 la misma. 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. | Comunicación, información y comportamiento Comunicación externa Tipos de comunicación Errores de la comunicación Las relaciones humanas y laborales en la empresa Comunicación interna Elementos que intervienen en la comunicación |

| Unidades | Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Contenidos Básicos |
|---|--|---|--|
| <p>UNIDAD 3. Comunicación oral presencial</p> | <p>Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.</p> | <p>Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación. 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 presenciales y no presenciales. Se han identificado los elementos necesarios para Concepto y componentes de la comunicación oral El proceso de la comunicación oral: fases, barreras, soluciones Principios básicos en las comunicaciones orales Técnicas de comunicación presencial Formas de comunicación oral: individuales, colectivas Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral Técnicas de imagen corporal Comunicaciones en la recepción de visitas y acontecimientos especiales realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma. 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. Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.</p> | <p>Concepto y componentes de la comunicación oral El proceso de la comunicación oral: fases, barreras, soluciones Principios básicos en las comunicaciones orales Técnicas de comunicación presencial Formas de comunicación oral: individuales, colectivas Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral Técnicas de imagen corporal Comunicaciones en la recepción de visitas y acontecimientos especiales</p> |

| Unidades | Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Contenidos Básicos |
|--|--|--|---|
| UNIDAD 4. Comunicación oral no presencial | 2) Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor. | <p>Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.</p> <p>Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.</p> <p>Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p>Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.</p> <p>Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.</p> <p>Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.</p> | <p>La comunicación telefónica</p> <p>Redes telefónicas</p> <p>Centralitas</p> <p>Mensajería instantánea</p> <p>Videoconferencia</p> <p>Directorios telefónicos</p> |
| UNIDAD 5. Comunicación escrita en el ámbito empresarial | Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo. | <p>Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.</p> <p>Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.</p> <p>Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.</p> <p>Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.</p> <p>Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.</p> <p>Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.</p> <p>Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.</p> <p>Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.</p> <p>Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar)</p> <p>Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.</p> | <p>La comunicación escrita eficaz</p> <p>Principios básicos de estilo en la comunicación escrita</p> <p>Abreviaturas comerciales y oficiales</p> <p>Características de la redacción en los textos de la empresa</p> |

| Unidades | Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Contenidos Básicos |
|--|---|---|--|
| UNIDAD 6. Documentos escritos de comunicación empresarial | 3) Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, | <p>Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.</p> <p>Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.</p> | <p>Correspondencia comercial</p> <p>La carta comercial</p> <p>Textos de organización interna</p> <p>Textos protocolarios</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | ortográficos y de estilo. | <p>Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.</p> <p>Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.</p> <p>Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.</p> <p>Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.</p> <p>Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.</p> <p>Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.</p> <p>Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).</p> <p>Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.</p> | Textos de relación con la Administración Pública |
| UNIDAD 7. Comunicación en las redes sociales | <p>Usa habitualmente el correo electrónico tanto en las comunicaciones dentro de la empresa como con el exterior.</p> <p>Es consciente de las posibilidades de obtención de información gracias a las nuevas tecnologías de la comunicación (facebook, youtube, tuenti)</p> | <p>Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.</p> <p>Se ha asumido la importancia de la comunicación personal y profesional en las redes sociales</p> <p>Se han valorado las ventajas e inconvenientes de la comunicación en las redes sociales</p> <p>Se han reconocido las principales normas de netiqueta que deben aplicarse en las redes</p> | <p>Las redes sociales</p> <p>Web 2.0</p> <p>Principales redes sociales sin temática específica</p> <p>Redes sociales específicas</p> <p>Medidas a tener en cuenta antes de unirse a una red social</p> <p>Google+</p> <p>Comunicación institucional en las redes sociales</p> |

| Unidades | Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Contenidos Básicos |
|---|---|---|---|
| UNIDAD 8. Gestión de correspondencia | Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas. | <p>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.</p> <p>Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.</p> <p>Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.</p> <p>Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.</p> <p>Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.</p> <p>Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.</p> <p>Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.</p> <p>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, reci-</p> | <p>La recepción de la correspondencia</p> <p>Salida de la correspondencia de la empresa</p> <p>Servicio de correos</p> <p>Seguridad y confidencialidad de la información</p> <p>Servicios privados de paquetería y mensajería</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>clar).</p> <p>Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.</p> <p>Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.</p> <p>Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.</p> | |
|--|--|--|--|

| Unidades | Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Contenidos Básicos |
|--|---|--|--|
| UNIDAD 9. El archivo | 4)Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas. | <p>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.</p> <p>Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.</p> <p>Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.</p> <p>Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.</p> <p>Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.</p> <p>Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.</p> <p>Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.</p> <p>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).</p> <p>Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.</p> <p>Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones</p> <p>Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.</p> | <p>Archivo de la información en soporte papel</p> <p>Clasificación y ordenación de documentos</p> <p>Normas y sistemas de clasificación</p> <p>Archivo: concepto, objetivos y condiciones</p> <p>Tipos de archivos</p> <p>Organización y clasificación de un archivo de oficina</p> <p>El proceso de archivo</p> <p>Permanencia de los documentos en el archivo</p> <p>Destrucción de documentos</p> <p>Archivo de la información en soporte informático</p> <p>Las bases de datos para el tratamiento de la información</p> <p>Procedimientos de protección de datos</p> <p>Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática</p> |
| UNIDAD 10. Técnicas de comunicación en la atención al cliente | Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios | <p>Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.</p> <p>Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.</p> <p>Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.</p> <p>Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.</p> <p>Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.</p> <p>Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.</p> <p>Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.</p> | <p>Concepto y tipología de los clientes</p> <p>Las relaciones con los clientes</p> <p>El departamento de atención al cliente</p> <p>La comunicación con el cliente</p> |

| Unidades | Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Contenidos Básicos |
|---|--|---|---|
| UNIDAD 11. La protección del consumidor | Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente. | <p>Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.</p> <p>Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.</p> <p>Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.</p> <p>Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.</p> <p>Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.</p> <p>Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.</p> <p>Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.</p> <p>Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.</p> <p>Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.</p> <p>Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.</p> | <p>El consumidor y sus derechos</p> <p>Concepto de consumidor</p> <p>Derechos de los consumidores</p> <p>Marco jurídico de la defensa del consumidor</p> <p>Organismos de defensa del consumidor</p> |
| UNIDAD 12. Gestión de quejas y reclamaciones | 6)Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente. | <p>Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.</p> <p>Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.</p> <p>Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.</p> <p>Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.</p> <p>Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.</p> <p>Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.</p> <p>Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.</p> <p>Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.</p> <p>Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.</p> <p>Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.</p> | <p>Gestión de quejas y reclamaciones</p> <p>Elementos básicos de las quejas y reclamaciones</p> <p>Procedimientos en la gestión de quejas</p> <p>Documentación administrativa de la gestión de quejas</p> <p>La calidad en la gestión de las quejas</p> <p>El sistema arbitral de consumo</p> <p>Los órganos arbitrales</p> <p>Procedimiento del arbitraje de consumo</p> |

| Unidades | Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Contenidos Básicos |
|--|--|---|--|
| UNIDAD 13. El servicio posventa | 7) Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente. | <p>Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.</p> <p>Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.</p> <p>c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.</p> <p>Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.</p> <p>Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.</p> <p>Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.</p> <p>Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.</p> <p>Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.</p> | <p>Actividades posteriores a la venta</p> <p>La satisfacción del cliente</p> <p>El servicio posventa</p> <p>La calidad en el servicio posventa</p> |

9. METODOLOGÍA QUE SE VA A APLICAR

Según el artículo 42.3 de la Ley Orgánica 2/2006 (LOE): «La formación profesional promoverá la integración de contenidos científicos, tecnológicos y organizativos y garantizará que el alumnado adquiera los conocimientos y capacidades relacionadas con las áreas establecidas en la disposición adicional tercera de la Ley 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional».

En estos objetivos debe basarse la metodología didáctica de los distintos módulos, como establece el artículo 18.4 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre: «La metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente».

Por ello, en el módulo COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE se aplicarán **métodos de aprendizaje basados en:**

Cada unidad de trabajo se iniciará detectando el punto de partida o conocimientos previos del alumnado, junto con las expectativas o intereses respecto al tema.

Introducción general con explicaciones breves y esquemáticas de los diferentes contenidos del temario, mostrando claramente lo principal de lo accesorio y los objetivos que se pretenden alcanzar

Exposición, análisis y estudio de los contenidos de carácter teórico.

Planteamiento y resolución de supuestos prácticos que ayuden en la comprensión de la unidad de trabajo.

Participación continua y activa del alumno de manera que éste sea el protagonista de su propio aprendizaje. Se fomentará el dialogo comprobando, con ello, el grado de comprensión y de conocimientos que sobre los mismos tiene el alumno.

En cualquier momento el alumno debe tener facilidad para preguntar e intervenir en clase.

Resolución de actividades por parte del alumno de forma individualizada y de acuerdo con su ritmo de aprendizaje.

Utilización de medios, recursos y materiales didácticos como instrumentos básicos de trabajo de aprendizaje.

Se acabará la unidad de trabajo con actividades de evaluación para ver si se han logrado los resultados esperados.

Se realizará una evaluación continua, basada en tratar de alcanzar los objetivos programados y se fundamentará en:

La observación sistemática de los trabajos realizados por los alumnos/as. Se tendrá en cuenta el hábito de trabajo, esfuerzo e interés del alumno en la realización de las actividades encomendadas.

La realización de pruebas objetivas, basadas en: una parte teórica, referente a terminología, conceptualización y sistematización de conocimientos; y una parte práctica, referida a resolución de supuestos acordes con la unidad de trabajo.

El contenido del módulo COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE no debe impartirse aislado, sino en relación con otros del mismo título, en especial con el denominado Tra-

tamiento Informático de la Información, en el que se adquieren conocimientos sobre procesadores de textos, herramienta imprescindible en la confección de la mayoría de los documentos. Por ello, habrá que trabajar ambos módulos de forma coordinada para que cuando el estudiante sea capaz de manejar con soltura la herramienta informática, pueda aplicarla en la elaboración de los documentos contemplados en este módulo.

10. LOS PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS

La evaluación y su seguimiento

La evaluación es un componente básico en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Además, debe ser coherente con las características del Ciclo Formativo, con los objetivos planteados y con la metodología utilizada. También, debe ser formativa y ha de servir para fomentar la reflexión, orientar y analizar el proceso educativo, por ello la evaluación tendrá que ser:

Continua, para observar el proceso de aprendizaje.

Integral, para considerar tanto la adquisición de nuevos conceptos, como los procedimientos, las actitudes, las capacidades de relación y comunicación y el desarrollo autónomo de cada alumno.

Individualizada, para que se ajuste al proceso de aprendizaje de cada alumno y no de los alumnos en general. La evaluación individualizada suministra información al propio alumno sobre sus progresos y lo que puede conseguir según sus posibilidades.

Orientadora, porque debe ofrecer información permanente sobre la evolución del alumnado con respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje.

La evaluación del currículo programado pretende como objetivo principal la corrección de las desviaciones que se hubiesen producido durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Desde este punto de vista, cuando se evalúe se tendrán en cuenta los aspectos siguientes:

La adecuación de los objetivos a las características del grupo. La consecución de las actividades programadas. La idoneidad de los procedimientos de evaluación utilizados. La adecuación de los criterios de calificación empleados.

La normativa legal establece que en las programaciones didácticas de cada módulo se han de reflejar: Los procedimientos de evaluación del aprendizaje de los estudiantes. Los criterios de calificación que se vayan a aplicar.

En la evaluación se calificarán los procedimientos, la comprensión de los conceptos, las actitudes que se manifiesten en clase, las destrezas desarrolladas, el empleo de técnicas de trabajo, la capacidad de investigación, la metodología utilizada, las realizaciones, etc. Se aplicarán los siguientes procedimientos:

Al finalizar cada Unidad Didáctica se controlará que el material exigido al alumno o equipo de trabajo esté completo, ordenado y adecuadamente presentado. Se valorará positivamente la tarea bien hecha y el interés de los alumnos por aclarar las dudas, exponiendo correctamente sus dificultades.

De forma permanente se evaluará la actitud y el comportamiento en clase y se valorará positivamente a los alumnos que tomen iniciativas en relación con el desarrollo de los contenidos del módulo, que participen activamente en las tareas que se propongan y en los debates que se realicen.

Se realizarán pruebas o controles objetivos, con una doble finalidad: por un lado, evaluar el nivel de los conocimientos adquiridos y, por otro, inducir a los alumnos a exponer sus dudas, lo cual les permitirá interiorizar y relacionar los principales conceptos.

El profesor/a propondrá la realización de trabajos individuales y en grupo sobre temas de actualidad relacionados con los contenidos que se están desarrollando en clase, se valorará positivamente la calidad del contenido, la documentación aportada, la buena presentación, la aportación de ideas personales y la claridad y originalidad de las conclusiones.

PARA QUE SEAN APLICADOS LOS SIGUIENTES CRITERIOS ES IMPRESCINDIBLE NO PERDER EL DERECHO A LA EVALUACIÓN CONTÍNUA, ES DECIR, NO TENER EN EL MÓDULO MÁS DEL 30% DE FALTAS DE ASISTENCIA. (Reglamento de Régimen Interno del IES.)

Relación de los instrumentos que pueden ser utilizados en la evaluación.

Técnicas de observación:

A.1. Lista de cotejo.

A.2. Registro de ocurrencia.

Trabajos de simulación o proyectos individuales.

C. Trabajos de simulación o proyectos en grupo.

D. Exposición oral, disertación oral, argumentaciones orales.

E. Autoevaluación:

E.1. Oral.

E.1.1. Individual.

E.1.2. En grupo.

E.2. Escrita.

E.2.1. Individual.

E.2.2. En grupo.

F. Prácticas simuladas o ejercicios prácticos.

G. Informes/memorias de prácticas y ejercicios.

H. Pruebas teóricas y escritas objetivas individuales.

I. Pruebas prácticas individuales.

NIVELES DE LOGRO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

| CUALITATIVO | SUSPENSO | | | | APROBADO | | NOTABLE | | SOBRESALIENTE | |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|--|---|---|----|
| CUANTITATIVO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| DEFINICIÓN DEL LOGRO | El criterio no se consigue en un nivel aceptable. | | | | El criterio se consigue en un nivel suficiente. | | El criterio se consigue en un nivel más que aceptable. | | El criterio se consigue de forma excepcional. | |

11. RELACIÓN ENTRE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, CRITERIOS DE CALIFICACIÓN E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

| U.T. 1.- Empresa y comunicación | | |
|--|--|------------------------------|
| Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | califi % / Instr eval |
| Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas. | Distingue entre comunicación e información. | 25 |
| | Reconoce la necesidad de comunicación entre las personas. | 25 |
| | Identifica los obstáculos que pueden existir en la comunicación. | 25 |
| | Identifica los tipos de organizaciones y su organigrama. | 25 |
| | | A 20% |
| | | F,H 80% |

| | | |
|--|--------------------------------|-------------------------------|
| U.T. 3.- Comunicación oral presencial | | |
| Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Calific % / Instr eval |

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| U.T. 2.- Procesos de información y comunicación | | |
| en las organizaciones | | |
| | | Crit califi % / Instr eval |
| Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas. | Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas. | 10 |
| | Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control. | 10 |
| | Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad. | 10 |
| | Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan. | 10 |
| | Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama. | 10 |
| | Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales. | 10 |
| | 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. | 10 |
| | Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma. | 10 |
| | 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 | |

| | | | |
|---|--|----|------------------|
| Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor. | Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación. | 10 | A 20% F,H 80% |
| | Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica. | 10 | |
| | Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. | 10 | |
| | Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma. | 10 | |
| | 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. | 10 | |
| | 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. | 10 | |
| | Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores. | 10 | |
| | Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos. | 10 | |
| | Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad. | 10 | |
| | Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias | 10 | |

U.T. 4.- Comunicación oral no presencial

| Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Crit califi % / Instr eval |
|---|--|-----------------------------------|
| Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor. | Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación. | 10 |
| | Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica. | 10 |
| | Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. | 10 |

| | | | |
|--|--|---|-----------------------------|
| | <p>Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.</p> <p>Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.</p> <p>Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias</p> | <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> | <p>A 20%</p> <p>F,H 80%</p> |
|--|--|---|-----------------------------|

| U.T. 5.- Comunicación escrita en el ámbito empresarial | | | |
|--|---|-----------------------------------|---------|
| Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Crit califi % / Instr eval | |
| Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo. | Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos. | 10 | |
| | Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad. | 10 | |
| | Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo. | 8 | A 20% |
| | Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional. | 10 | F,H 80% |
| | | 12 | |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.</p> <p>Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.</p> <p>Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.</p> <p>Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.</p> <p>Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.</p> <p>Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar)</p> <p>Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.</p> | <p>5</p> <p>5</p> <p>8</p> <p>12</p> <p>8</p> <p>12</p> |
|--|--|---|

| U.T. 6.- Documentos escritos de comunicación empresarial | | | |
|--|---|---------------------------------|---------|
| Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Crit califi / Instr eval | |
| Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo. | Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos. | 10 | |
| | Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad. | 5 | |
| | Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo. | 5 | |
| | Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional. | 15 | A 20% |
| | Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, ter- | 15 | 80% F,H |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>minología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.</p> <p>Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.</p> <p>Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.</p> <p>Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.</p> <p>Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.</p> <p>Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).</p> <p>Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.</p> | <p>5</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> |
|--|---|---|

| U.T. 7.- Comunicación en las redes sociales | | |
|---|--|-----------------------|
| Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | califi % / Instr eval |
| <p>Usa habitualmente el correo electrónico tanto en las comunicaciones dentro de la empresa como con el exterior.</p> <p>Es consciente de las posibilidades de obtención de información gracias a las nuevas tecnologías de la comunicación (facebook, youtube, tuenti)</p> | Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0. | 10 |
| | Se ha asumido la importancia de la comunicación personal y profesional en las redes sociales | 30 A 20% |
| | Se han valorado las ventajas e inconvenientes de la comunicación en las redes sociales | 30 F,H 80% |
| | Se han reconocido las principales normas de netiqueta que deben aplicarse en las redes | 30 |

| U.T. 8.- Gestión de correspondencia | | |
|--|---|-----------------------|
| Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | califi % / Instr eval |
| <p>Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.</p> | 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. | 10 |
| | Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita. | 10 |
| | Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad. | 10 |
| | Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar. | 10 A 20% |
| | Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional. | 10 F,H 80% |
| | Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos. | 10 |
| | Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación. | 10 |
| | 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). | 5 |
| | Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa. | 10 |
| | Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones. | 5 |
| Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica. | 10 | |

| U.T. 9.- El archivo | | |
|---|--|-----------------------|
| Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | califi % / Instr eval |
| Determina los procesos de recepción, registro, distribución y | Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más | 10 |

| | | | |
|---|---|----|------------------|
| recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas. | adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos. | 10 | A 20% F,H 80% |
| | Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita. | 10 | |
| | Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad. | 10 | |
| | Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar. | 10 | |
| | Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional. | 10 | |
| | Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos. | 5 | |
| | Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación. | 5 | |
| | 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). | 5 | |
| | Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz. | 5 | |
| | Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones | | |
| Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica. | | | |

| U.T. 10.- Técnicas de comunicación en la atención al cliente | | |
|--|--|------------------------------|
| Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | califi % / Instr eval |
| Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios | Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo. | 15 |
| | Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación. | 15 |
| | Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones. | 10 |
| | Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario. | 15 |
| | Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente. | 10 |
| | Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. | 15 |
| | Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario. | 20 |
| | | A 20% F,H 80% |

| U.T. 11.- La protección del consumidor | | |
|--|--|------------------------------|
| Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | califi % / Instr eval |
| Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente. | Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas. | 12 |
| | Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos. | 15 |
| | Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente. | 13 |
| | Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones. | 10 |
| | Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación. | 10 |
| | Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente. | 10 |
| | Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. | 10 |
| | Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación. | 15 |
| | Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor. | 5 |
| | Se ha aplicado la normativa en materia de consumo. | |

A 20%
F,H 80%

| U.T. 12.- Gestión de quejas y reclamaciones | | | |
|--|--|------------------------------|---------|
| Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | califi % / Instr eval | |
| Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente. | Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas. | 15 | |
| | Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos. | 10 | |
| | Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente. | 10 | |
| | Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones. | 10 | A 20% |
| | Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación. | 10 | F,H 80% |
| | Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente. | 15 | |
| | Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. | 10 | |
| | Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación. | 10 | |
| | Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor. | 10 | |
| | Se ha aplicado la normativa en materia de consumo | | |

| U.T. 13.- El servicio posventa | | | |
|---|---|------------------------------|---------|
| Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | califi % / Instr eval | |
| Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente. | Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales. | 10 | |
| | Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa. | 10 | |
| | c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa. | 10 | |
| | Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente. | 10 | A 20% |
| | Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa. | 10 | F,H 80% |
| | Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa. | 10 | |
| | Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes. | 10 | |
| | Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio. | 10 | |
| | Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio. | 10 | |
| Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas. | 10 | | |

11. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

El criterio de calificación establecido para cada criterio de evaluación, corresponde a un nivel de logro cuantitativo de 10. El criterio de calificación correspondiente se valorará de manera proporcional, dado que el alumno podrá obtener un nivel de logro cuantitativo comprendido en un rango entre uno y diez.

La nota de las respectivas evaluaciones se obtendrá aplicando las ponderaciones correspondientes a cada apartado, tal como se especifica en la presente programación, las **pruebas objetivas** serán el 80% de la nota de la evaluación y el otro 20% de la nota será del trabajo diario de clase y actividades propuestas por el profesor. Los exámenes serán puntuados sobre 10 siendo necesario obtener un 5 para aprobar. En cuanto a la nota del trabajo diario de clase y actividades propuestas será también necesario obtener un 5/10 para poder aplicar los anteriores porcentajes. Por tanto será necesario haber superado todas las partes, es decir obtener una calificación en todas y cada una de ellas una nota superior a cinco. Si el alumno no supera alguna de las partes la nota obtenida en la correspondiente evaluación será como máximo de 4. La recuperación de la evaluación se realizará mediante un examen teórico práctico y presentación de un trabajo a elección del profesor y sobre el tema o temas que no hayan alcanzado la nota superior a 5.

Superarán la primera, segunda y tercera evaluación los alumnos que hayan obtenido un nivel de logro entre 5 y 10 en cada una de ellas. En este caso el módulo se considera aprobado y la calificación final será la obtenida de realizar la media de las tres evaluaciones.

Los alumnos que no obtengan la calificación de 5 puntos en la 1ª y 2ª evaluación, al ser la evaluación continua y los conocimientos acumulativos, podrán superarla en la 2ª y 3ª evaluación respectivamente, previo examen que constará de los mismos criterios de evaluación y calificación utilizados en la evaluación correspondiente.

La calificación de las unidades de trabajo, que se expresará en base 10, se obtendrá sumando los niveles de logro conseguidos por el alumno en cada criterio de evaluación correspondiente a su criterio de aprendizaje.

Evaluación Ordinaria

Si al finalizar la 3ª evaluación el alumno no han superado el Módulo podrá recuperarlo en una prueba práctica o teórico-práctica que se realizará a partir de los conocimientos y aprendizajes mínimos programados.

Para los alumnos con pérdida de evaluación continua se realizará una prueba teórico-práctica en la que los criterios de evaluación y calificación serán los anteriormente descritos. La fecha y hora será fijada por el profesor en junio.

El profesor informará de las evaluaciones y/o de las unidades de trabajo a recuperar, y de los trabajos a presentar.

En las fechas anteriores al examen el alumno presentará las actividades de recuperación, (trabajos prácticos, ejercicios escritos, etc.), solicitadas por el profesor.

La nota final será la suma de los niveles de logro correspondientes a cada criterio de calificación de los criterios de evaluación utilizados en el examen expresada en base a 10 puntos.

Se obtendrá una evaluación positiva si el alumno obtiene una puntuación igual o superior a 5 puntos.

Evaluación Extraordinaria

El equipo educativo determinará que actividades tendrá que realizar el alumno para facilitar la recuperación de dichos contenidos.

El tutor le informará, según las pautas generales de recuperación, de los contenidos, haciéndole entrega de una ficha en la que el profesor informará de las unidades de trabajo a recuperar.

La fecha y hora será la fijada por JEFATURA DE ESTUDIOS en La convocatoria de Junio

Los exámenes constarán de ejercicios prácticos o teóricos-prácticos que se realizará a partir de los conocimientos y aprendizajes mínimos programados.

La nota final será la suma de los niveles de logro correspondientes a cada criterio de calificación de los criterios de evaluación utilizados en el examen expresada en base a 10 puntos.

Se obtendrá una evaluación positiva si el alumno obtiene una puntuación igual o superior a 5 puntos.

12. IDENTIFICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS DE LA APRENDIZAJES NECESARIOS PARA QUE EL ALUMNO ALCANCE LA EVALUACIÓN POSITIVA

| Unidad de trabajo | Resultados de Aprendizaje | CONOCIMIENTOS Y APRENDIZAJES MÍNIMOS |
|---|--|---|
| UNIDAD 1. Empresa y comunicación | Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas. | La organización en la empresa Principios de la organización Modelos organizativos El organigrama empresarial Relación interdepartamental Funciones del personal en la organización |
| UNIDAD 2. Procesos de información y comunicación en las organizaciones | Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas. | Comunicación, información y comportamiento Comunicación externa Tipos de comunicación Errores de la comunicación Las relaciones humanas y laborales en la empresa Comunicación interna Elementos que intervienen en la comunicación |

| Unidad de trabajo | Resultados de Aprendizaje | CONOCIMIENTOS Y APRENDIZAJES MÍNIMOS |
|--|---|--|
| UNIDAD 3. Comunicación oral presencial | Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor. | <p>Concepto y componentes de la comunicación oral</p> <p>El proceso de la comunicación oral: fases, barreras, soluciones</p> <p>Principios básicos en las comunicaciones orales</p> <p>Técnicas de comunicación presencial</p> <p>Formas de comunicación oral: individuales, colectivas</p> <p>Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral</p> <p>Técnicas de imagen corporal</p> <p>Comunicaciones en la recepción de visitas y acontecimientos especiales</p> |
| UNIDAD 4. Comunicación oral no presencial | Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor. | <p>La comunicación telefónica</p> <p>Redes telefónicas</p> <p>Centralitas</p> <p>Mensajería instantánea</p> <p>Videoconferencia</p> <p>Directorios telefónicos</p> |
| UNIDAD 5. Comunicación escrita en el ámbito empresarial | Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo. | <p>La comunicación escrita eficaz</p> <p>Principios básicos de estilo en la comunicación escrita</p> <p>Abreviaturas comerciales y oficiales</p> |

| Unidad de trabajo | Resultados de Aprendizaje | CONOCIMIENTOS Y APRENDIZAJES MÍNIMOS |
|--|---|--|
| | | Características de la redacción en los textos de la empresa |
| UNIDAD 6. Documentos escritos de comunicación empresarial | Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo. | Correspondencia comercial La carta comercial Textos de organización interna Textos protocolarios Textos de relación con la Administración Pública |
| UNIDAD 7. Comunicación en las redes sociales | Usa habitualmente el correo electrónico tanto en las comunicaciones dentro de la empresa como con el exterior. Es consciente de las posibilidades de obtención de información gracias a las nuevas tecnologías de la comunicación (faceboock, youtube, tuenti) | Las redes sociales Web 2.0 Principales redes sociales sin temática específica Redes sociales específicas Medidas a tener en cuenta antes de unirse a una red social Google+ Comunicación institucional en las redes sociales |
| UNIDAD 8. Gestión de correspondencia | 4) Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas. | La recepción de la correspondencia Salida de la correspondencia de la empresa Servicio de correos Seguridad y confidencialidad de la información |

| Unidad de trabajo | Resultados de Aprendizaje | CONOCIMIENTOS Y APRENDIZAJES MÍNIMOS |
|--|--|---|
| | | Servicios privados de paquetería y mensajería |
| UNIDAD 9. El archivo | 4) Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas. | Archivo de la información en soporte papel Clasificación y ordenación de documentos Normas y sistemas de clasificación Archivo: concepto, objetivos y condiciones Tipos de archivos Organización y clasificación de un archivo de oficina El proceso de archivo Permanencia de los documentos en el archivo Destrucción de documentos Archivo de la información en soporte informático Las bases de datos para el tratamiento de la información Procedimientos de protección de datos Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática |
| UNIDAD 10. Técnicas de comunicación en la atención al cliente | Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios | Concepto y tipología de los clientes Las relaciones con los clientes El departamento de atención al cliente La comunicación con el cliente |

| Unidad de trabajo | Resultados de Aprendizaje | CONOCIMIENTOS Y APRENDIZAJES MÍNIMOS |
|--|--|---|
| UNIDAD 11. La protección del consumidor | Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente. | El consumidor y sus derechos Concepto de consumidor Derechos de los consumidores Marco jurídico de la defensa del consumidor Organismos de defensa del consumidor |

| | | |
|---|---|--|
| UNIDAD 12. Gestión de quejas y reclamaciones | 6) Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente. | Gestión de quejas y reclamaciones Elementos básicos de las quejas y reclamaciones Procedimientos en la gestión de quejas Documentación administrativa de la gestión de quejas La calidad en la gestión de las quejas El sistema arbitral de consumo Los órganos arbitrales Procedimiento del arbitraje de consumo |
| UNIDAD 13. El servicio posventa | Organiza el servicio posventa, relacionándolo con la fidelización del cliente. | Actividades posteriores a la venta La satisfacción del cliente El servicio posventa La calidad en el servicio posventa |

13. APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN AL TRABAJO EN EL AULA.

En este módulo, se va a realizar una constante aplicación práctica de lo aprendido en cada Unidad de Trabajo y, en la medida de lo posible, se tratará de realizar mediante la utilización de nuevas tecnologías. De esta forma teniendo en cuenta el número de horas semanales de las que se disponga del aula de informática se programarán las actividades que lo requieran al elaborar las Unidades de Trabajo.

Durante el transcurso de todo el curso se empleará:

- Internet: para la búsqueda de información de todo tipo.
- Procesador de textos: para la elaboración de informes y trabajos.
- Base de datos para comunicaciones y control de clientes
- Aplicación para presentaciones (por ejemplo: PowerPoint)

14. MEDIDAS PARA LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD. ACTUACIONES DE APOYO ORDINARIO

Si hay alumnos que, a través de la evaluación formativa, se observa que no han asimilado los contenidos mínimos necesarios para desenvolverse adecuadamente en el proceso formativo, se les proporcionará material de refuerzo y se les atenderá, preferentemente, al final o al principio de la clase, mediante la oportuna adaptación y orientación, para procurar que, con la mayor brevedad posible se incorporen a la marcha del colectivo.

Una situación que se da de forma habitual es la de contar con algún alumno extranjero, que habla el castellano con fluidez; sin embargo, encuentra dificultades de expresión escrita. Se incidirá entonces en los aspectos del lenguaje que pudieran dificultar a estos alumnos el seguimiento de la clase. Una actividad apropiada para ello es la realización de un glosario, de forma individual, en el que los alumnos anoten cada vocablo que hayan conocido por primera vez, o bien una nueva aplicación del mismo.

ACTUACIONES PARA EL ALUMNO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

Con relación a los alumnos con necesidades educativas especiales, la diversidad podrá consistir en:

Alumnos con posibles dificultades de aprendizaje: se insistirá básicamente en los contenidos que les lleve a alcanzar los objetivos mínimos mediante actividades de refuerzo, clases de repaso y ejercicios resueltos.

En cada caso se detectará cuál es la situación a la que nos enfrentamos, para poder determinar cuál es el trabajo docente que vamos a desempeñar, y en función de ello, que objetivos pretendemos.

Se intentará conocer los distintos intereses del alumno para explotarlos como fuentes de motivación y que desarrolle correctamente el proceso de aprendizaje.

Como medidas relacionadas con la metodología empleada en clase, se han teniendo en cuenta aspectos que permitan individualizar en mayor medida el proceso de enseñanza-aprendizaje:

Propuesta de actividades diferenciadas en función de la distinción establecida en los contenidos.

Materiales didácticos variados y secuenciados según el grado de dificultad, utilizando en cada caso aquellos que respondan mejor a las necesidades concretas de cada alumno.

ACTUACIONES PARA EL ALUMNADO CON ALTAS CAPACIDADES INTELECTUALES

Con relación a los alumnos con altas capacidades intelectuales, que tienen un ritmo más acelerado de aprendizaje, para ellos se procurará plantear un número adicional de supuestos prácticos, con un planteamiento más laborioso que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento.

En cada caso se detectará cuál es la situación a la que nos enfrentamos, para poder determinar cuál es el trabajo docente que vamos a desempeñar, y en función de ello, que objetivos pretendemos.

Se intentará conocer los distintos intereses del alumno para explotarlos como fuentes de motivación y que desarrolle correctamente el proceso de aprendizaje.

Asimismo se entregarán actividades de ampliación, con especial dificultad, a quienes puedan ahondar en aspectos más complejos.

ACTUACIONES PARA EL ALUMNO QUE SE INTEGRA TARDIAMENTE AL SISTEMA EDUCATIVO

Para aquellos alumnos que se incorporan tardíamente al curso, se ha previsto que realicen las actividades y ejercicios básicos de la programación vista hasta la fecha.

Además el alumno deberá realizar resúmenes de la materia, para lograr que alcance los conocimientos básicos y así incorporarse con el resto del grupo sin que tengan problemas de adaptación.

15. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS ALUMNOS/AS CON MATERIAS PENDIENTES DE CURSOS ANTERIORES.

Se le requerirá al alumno la entrega de unos ejercicios y/o actividades, como requisito previo indispensable para la realización de la prueba de conocimientos. Dicha prueba versará sobre los contenidos relacionados con esos ejercicios y/o actividades y con el temario del módulo. La calificación del alumno será consecuencia tanto de la prueba objetiva, con un valor del 60 % de la nota final, como del conjunto de actividades y ejercicios que se le requieran para la realización de la misma, con un peso del 40 % de la nota, siempre que al menos tres cuartas partes de los ejercicios o actividades estén realizados de forma correcta, de no ser así, la prueba objetiva no permitirá en ningún caso que se supere la evaluación. Para su superación, habrá que alcanzar una puntuación mínima de cinco.

16. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR ASÍ COMO LOS LIBROS DE TEXTO DE REFERENCIA PARA LOS ALUMNOS/AS.

MATERIALES Y RECURSOS

Los habituales de un aula convencional y además los siguientes:

Cañón

Pizarra digital

Pantalla

Ordenadores (uno por alumno).

Escáner.

Impresoras multifunción.

Software de:

Navegar

Tratamiento de textos, hojas de cálculo y bases de datos

Elaboración presentaciones

Rotuladores tipo veleda (varios colores).

Otros que se consideren necesarios a lo largo del curso.

Libros de texto “Comunicación y atención al cliente” de las editoriales Mc Millan y Mc Graw Hill

17. PROPUESTA DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES QUE SE PRETENDEN REALIZAR DESDE EL DEPARTAMENTO.

| ACTIVIDAD PROGRAMADA (VISITA, VIAJE, etc.) | FECHA/ DURACIÓN | LUGAR DONDE SE REALIZA | CURSO | PROFESORADO PARTICIPANTE |
|---|--|-------------------------------|--------------|---------------------------------|
| Televisión Región de Murcia 7 | 2 Trimestre 4 horas | Murcia | 2019/20 | Carmen Nieto |
| Ponente | Encarna Talavera | | | |
| Objetivo | Que los alumnos alcancen las siguiente competencias: Proceso de comunicación oral y técnicas de comunicación presencial, habilidades sociales y técnicas de imagen corporal. | | | |
| Evaluación | Todos estos aspectos serán evaluados en una prueba tipo test después de la visita además de las preguntas realizadas durante el programa. | | | |
| Unidad de trabajo | UT 3 | | | |

18. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE.

Criterios.

En nuestro Centro consideramos que es preciso realizar una labor sistemática de revisión de las actividades que están relacionadas con la formación del alumnado y de la prestación de los servicios que ofrece el Centro, para mejorar dichas acciones. Tendremos, pues, que analizar las características de organización y de funcionamiento, así como identificar y diagnosticar sus problemas para poder buscar una solución a los mismos.

Parte muy importante de esta evaluación es la realizada por el profesorado. Esta práctica, que hoy solicita la ley, no es del todo ajena: de un modo u otro, el profesorado evalúa su trabajo, con o sin pautas predeterminadas y tomando decisiones. Se trata ahora de ser conscientes de lo que supone evaluar la labor docente, de las variables que se deben tener en cuenta y de cómo llevar a cabo esta evaluación de forma que deje de ser algo intuitivo y sin estructurar y se convierta en una evaluación reflexiva y sistemática, basada en hechos y datos, que permita tomar decisiones para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

La **Orden de 12 de diciembre de 2007**, de la Consejería de Educación, por la que se regula la evaluación en Educación Secundaria Obligatoria (BORM de 21 de diciembre), establece en su **Artículo 11**: “El profesorado evaluará los procesos de enseñanza y su propia práctica docente en relación con el logro de los objetivos de las materias y, en su caso, de los objetivos educativos de la etapa y el desarrollo de las competencias básicas, al objeto de mejorarlos y adecuarlos a las características específicas y a las necesidades educativas de los alumnos. Dicha evaluación tendrá lugar, al menos, después de cada evaluación de aprendizaje del alumnado y con carácter global al final del curso. El plan de evaluación de la práctica docente, al que hace referencia el artículo 11, apartado 4, letra l) de la Orden de 25 de septiembre de 2007, deberá incluir los siguientes elementos:

La adecuación de los objetivos, contenidos y criterios de evaluación a las características y necesidades de los alumnos. Los aprendizajes logrados por el alumnado. Las medidas de individualización de la enseñanza con especial atención a las medidas de apoyo y refuerzo utilizadas.

La programación y su desarrollo y, en particular, las estrategias de enseñanza, los procedimientos de evaluación del alumnado, la organización del aula y el aprovechamiento de los recursos del centro.

La idoneidad de la metodología y de los materiales curriculares. La coordinación con el resto de profesores de cada grupo y en el seno del departamento y, en su caso, con el profesorado de Educación Primaria. Las relaciones con el tutor y, en su caso, con las familias.

A la memoria anual se adjuntará la evaluación global de final de curso”.

Agentes e instrumentos de evaluación

La legislación sitúa como elemento primordial de la evaluación externa del sistema a la Inspección educativa, pero como ya hemos comentado al principio, la evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje es una tarea que atañe de lleno al profesorado. Será éste quien realice una evaluación interna de los distintos aspectos citados.

El responsable de la evaluación es la CCP y para que este proceso sea completo se promoverá y facilitará la participación de otros sectores de la comunidad educativa: alumnos, padres y personal no docente. De éstos se solicitará la información pertinente en relación con los ámbitos que se analicen.

En función de los informantes y del aspecto objeto de evaluación, podemos establecer los instrumentos básicos de recogida de información: el cuestionario, el diálogo, la observación y la autoevaluación responsable.

Por otra parte, la información obtenida por los docentes de esta evaluación realizada por los alumnos/as debe ser considerada como confidencial. Ningún docente tendrá la obligación de darla a conocer a nadie. Puede quedarse con la información y usarla de forma responsable como una guía de qué y cómo puede que necesite cambiar o modificar en sus prácticas docentes diarias.

Lo ideal será poder disponer de esa información, anónimamente para poder extraer datos globales de cómo nos ven los alumnos/as a los docentes, cómo aprecian nuestra labor diaria y qué cosas puede que necesiten ser mejoradas.

| | |
|--------------------|-------------|
| CURSO ACADÉMICO | EVALUACIÓN: |
| CICLO/GRUPO: | CURSO: |
| MÓDULO/ASIGNATURA: | |
| PROFESOR/A: | |

Valora de 1 a 5 cada apartado y añade las observaciones que consideres necesarias

a) La adecuación de los objetivos, contenidos y criterios de evaluación a las características y necesidades de los alumnos.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Se han adecuado los objetivos y contenidos a las características y necesidades de los alumnos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | |
| <u>Observaciones:</u> | | | | | |
| Se han adecuado los criterios de evaluación a las características del alumnado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | |
| <u>Observaciones:</u> | | | | | |

b) Los aprendizajes logrados por el alumnado.

| | | | | | | | |
|---|-----|---|---|---|---|---|----|
| Grado de adquisición de los resultados de aprendizaje | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| | | | | | | | |
| Porcentaje de alumnos, (calculado con los que realmente asisten), que supera positivamente la materia/ módulo | | | | | | | |
| Grado de conocimientos alcanzado cuantificado por notas, (calculado con los alumnos que realmente asisten) | | | | | | | |
| | ≤ 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Nº alumnos con: | | | | | | | |
| % alumnos con: | | | | | | | |
| Evolución respecto a la evaluación anterior | | | | | | | |
| <u>Observaciones:</u> | | | | | | | |

c) Las medidas de individualización de la enseñanza con especial atención a las medidas de apoyo y refuerzo utilizadas.

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| ¿Se han adoptado medidas de apoyo o refuerzo individualizadas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | |
| ¿Cuáles? | | | | | |

d) La programación y su desarrollo y en particular, las estrategias de enseñanza, los procedimientos de evaluación del alumnado, la organización del aula y el aprovechamiento de los recursos del centro

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿Se han desarrollado la totalidad de los contenidos que figuran en la programación? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | |
| Motivos o causas | | | | | |
| ¿Se han aplicado los procedimientos de evaluación contemplados en la programación? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | |
| Motivos o causas | | | | | |
| Grado de acierto en la organización del aula y el aprovechamiento de los recursos del centro | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | |
| ¿La organización del aula ha sido la adecuada? | | | | | |
| Motivos o causas | | | | | |
| ¿Los recursos del centro han sido aprovechados de manera óptima? Sí, todos los recursos se han aprovechado óptimamente por los alumnos. | | | | | |
| Motivos o causas | | | | | |

e) La idoneidad de la metodología y de los materiales curriculares.

| | | | | | |
|--|----|------------------|---|---|---|
| Grado de idoneidad de la metodología utilizada para la adquisición de capacidades terminales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | |
| ¿La metodología utilizada ha facilitado la adquisición de los resultados de aprendizaje? | | | | | |
| Si | No | Motivos o causas | | | |
| ¿Han sido adecuados y suficientes los materiales curriculares? | | | | | |
| Si | No | Motivos o causas | | | |

f) La coordinación con el resto de profesores de cada grupo/ ciclo y en el seno del departamento.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿Ha existido coordinación entre los profesores del Ciclo Formativo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | |

Observaciones

g) Las relaciones con el tutor y, en su caso, con las familias.

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| ¿Ha existido una relación fluida del tutor con el resto de profesores del curso, con los alumnos y las familias? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | |

Observaciones:

RESULTADO CUANTITATIVO

| | |
|---|--|
| Suma los puntos de cada apartado y divide por 10 RESULTADO | |
|---|--|