

IES CERRO DE LOS INFANTES (PINOS PUENTE)	RESUMEN INFORMATIVO DE PROGRAMACIÓN			
	CICLO:	CFGM Gestión Administrativa		
	DEPARTAMENTO:	Administrativo		GRUPO:
	MOD. PROF.:	Comunicación Empresarial y atención al Cliente		
				1º CFGM

Este documento es un **extracto de carácter meramente informativo** de la Programación Didáctica del módulo profesional correspondiente, para el curso lectivo 2020-2021, disponible para consulta en el departamento para quienes lo soliciten.

OBJETIVOS GENERALES

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- e) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- f) Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- ñ) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales que se relacionan a continuación:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- i) Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución.
- m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

CONTENIDOS

- Bloque 1: Selección de técnicas de comunicación empresarial
 Bloque 2: Transmisión de comunicación oral en la empresa
 Bloque 3: Transmisión de comunicación escrita en la empresa
 Bloque 4: Archivo de la información en soporte papel e informático
 Bloque 5: Reconocimiento de necesidades de clientes
 Bloque 6: Atención de consultas, quejas y reclamaciones
 Bloque 7: Potenciación de la imagen de la empresa
 Bloque 8: Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente

UNIDADES DE TRABAJO Y TEMPORALIZACIÓN		RA
1ª EVAL	UT1. Empresa y comunicación	RA1
	UT2. La comunicación presencial	RA2
	UT3. Comunicación telefónica	RA2
2ª EVAL	UT4. Comunicaciones escritas	RA3
	UT5. El tratamiento de la correspondencia y la paquetería	RA4
	UT6. Archivo y clasificación de documentos	RA4
3ª EVAL	UT7. Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción	RA5 RA8
	UT8. Atención de quejas y reclamaciones	RA6 RA8

IES CERRO DE LOS INFANTES (PINOS PUENTE)	RESUMEN INFORMATIVO DE PROGRAMACIÓN			
	CICLO:	CFGM Gestión Administrativa		
	DEPARTAMENTO:	Administrativo		GRUPO:
	MOD. PROF.:	Comunicación Empresarial y atención al Cliente		
				1º CFGM

Este documento es un **extracto de carácter meramente informativo** de la Programación Didáctica del módulo profesional correspondiente, para el curso lectivo 2020-2021, disponible para consulta en el departamento para quienes lo soliciten.

UT9. Potenciación de la imagen empresarial	RA7
--	-----

EVALUACIÓN

RESULTADOS DE APRENDIZAJE		%
RA1	Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	10
RA2	Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio-profesionales habituales en la empresa.	20
RA3	Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	20
RA4	Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	10
RA5	Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	10
RA6	Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	10
RA7	Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	10
RA8	Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	10

CONTEXTOS O TÉCNICAS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
Exámenes teóricos escritos Observación directa y sistemática. Supuestos prácticos Simulaciones Trabajos de carácter práctico	Diario de clase Rúbricas de evaluación Rúbricas de autoevaluación Rúbricas de coevaluación Listas de control

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La **calificación** del módulo se realizará **en base a los criterios de evaluación asociados** a cada uno de los resultados de aprendizaje desarrollados y evaluados en cada una de las unidades de trabajo. El peso de todos los criterios de evaluación correspondientes a un resultado de aprendizaje sumarán el total del valor de dicho resultado de aprendizaje.

Las actividades o contextos de evaluación serán calificados de **0 a 10** y luego **se ponderarán en base al peso de los criterios de evaluación asociados** a dicha actividad o contexto de evaluación. Para superar un resultado de aprendizaje es necesario obtener una calificación **media de 5** en los criterios de evaluación que lo componen y una calificación **mínima de 4**. De no ser así no se considerará conseguido el resultado de aprendizaje.

Trimestralmente se realizará una calificación en base a las calificaciones obtenidas únicamente en los criterios de evaluación y resultados de aprendizaje trabajados hasta el momento. Para ello se calculará el valor relativo sobre el total de criterios. Dicha nota será, en todo caso, establecida entre **1 y 10 puntos**, considerándose aprobado a partir de 5 puntos.

La calificación final del módulo será la suma de las cifras obtenidas en cada criterio de evaluación en base a la ponderación y el valor parcial asignado a cada uno. Dicha nota será, en todo caso, establecida entre **1 y 10 puntos**, considerándose **aprobado a partir de 5 puntos**.

La evaluación se realizará de forma **continua**. Para ello es necesario una **asistencia regular** y la **participación en las actividades** formativas programadas.

RECUPERACIÓN DE PENDIENTES

El alumnado que no consiga una calificación final positiva, 5 o más, tendrá que continuar en periodo de recuperación para lo cual se le diseñará un plan individualizado de atención a pendientes. En dicho plan se recogerán diferentes mecanismos para que éste alcance los criterios de evaluación y, por consiguiente, los resultados de aprendizaje no alcanzados.

El alumnado que tenga pendientes criterios de evaluación, se le diseñará un plan individualizado de atención a pendientes, dependiendo de los criterios de evaluación que no haya superado.