



ANEXO GM1:

MÓDULO PROFESIONAL:

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Código 0437

Curso 2022/23

Docentes:

José M. Ruiz Sánchez Lafuente M11GA **DUAL**

María del Valle López M12GA

Familia: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Ciclo: TÉCNICO GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Contenido

1	IMPORTANCIA E INTRODUCCION DEL MODULO	3
2	COMPETENCIAS Y OBJETIVOS DEL MÓDULO.....	4
2.1	CONTRIBUCION DEL MODULO EN LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO	4
2.2	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	4
2.3	CORRESPONDENCIA DE LOS MODULOS PROFESIONALES CON LAS UNIDADES DE COMPETENCIA PARA SU ACREDITACIÓN.....	5
3	RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS.....	5
4	TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS Y DISTRIBUCIÓN HORARIA.....	12
4.1	RELACION DE UNIDADES Y HORAS Y PESOS DE LOS Ras	12
4.2	TEMPORALIZACIÓN.....	12
5	METODOLOGÍA	13
6	EVALUACIÓN	15
7	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.....	26
8	MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.....	26
9	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.....	29

1 IMPORTANCIA E INTRODUCCION DEL MODULO

Este módulo es muy importante puesto que está relacionado con el ámbito de la comunicación y trata de que el alumnado aprenda a interactuar con el resto de miembros de la empresa. La comunicación va estrechamente vinculada a la actitud que este manifieste en el desempeño de su puesto de trabajo, siendo dicha actitud uno de los aspectos más valorados por las empresas hoy en día, tanto a la hora de, primero seleccionar, y luego promocionar a los empleados. La comunicación mejora la competitividad y la productividad de la empresa por lo que los estudiantes deben dominar todos los ámbitos de la misma. Trabajar estos aspectos y que el alumnado tome conciencia de lo importante que es la comunicación dentro de su carrera profesional, será nuestra labor como docentes. Por ello en el proceso de enseñanza-aprendizaje se trabajarán aspectos como;

- El desarrollo de tareas relacionadas con la comunicación interna y externa y los flujos de información interdepartamentales.
- El desarrollo de habilidades sociales con empleados y clientes en la comunicación oral y escrita.
- Los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información dentro de la empresa.
- Los procedimientos de gestión de quejas y el servicio posventa.

Así pues las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje 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, quejas y reclamaciones.
- El seguimiento de clientes y control del servicio postventa.

Un aspecto fundamental a tener en cuenta es que en el curso 2021/2022 se incorporó la **Modalidad de “Enseñanza Dual”** a este Ciclo Formativo, con el propósito de mejorar la empleabilidad del alumnado. Esto condicionará en gran medida la programación.

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

2 COMPETENCIAS Y OBJETIVOS DEL MÓDULO

Según se establece en la orden de que regula el módulo, los objetivos, competencias personales, profesionales y sociales son los que se detallan a continuación.

2.1 CONTRIBUCION DEL MODULO EN LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO

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 la tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- e) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- f) Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- 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.

2.2 COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES:

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título 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.

2.3 CORRESPONDENCIA DE LOS MODULOS PROFESIONALES CON LAS UNIDADES DE COMPETENCIA PARA SU ACREDITACIÓN

0437. Comunicación empresarial y atención al cliente.	UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.
---	---

3 RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS.

Según se establece en la orden de que regula el módulo los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y los contenidos son los que se detallan a continuación:

RA: 1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas. b) Se ha distinguido entre comunicación e información. c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación. d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación. e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje. f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa. g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional. h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa. i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos y barreras de la comunicación. - Comunicación e información y comportamiento - Las relaciones humanas y laborales en la empresa. - La organización empresarial. Organigramas. - Principios y tipos de organización empresarial. - Departamentos y áreas funcionales tipo. - Funciones del personal en la organización. - Descripción de los flujos de comunicación. - La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal. - La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.

RA 2: Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio profesionales habituales en la empresa.	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none">a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.h) Se han utilizado equipos de telefonía e Informáticos aplicando las normas básicas de uso.i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias..	<ul style="list-style-type: none">– Principios básicos en las comunicaciones orales.– Normas de información y atención oral.– Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.– La comunicación no verbal.– La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.– La comunicación telefónica.– El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono.– La informática en las comunicaciones verbales.– Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.

RA 3: Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.</p> <p>b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.</p> <p>c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.</p> <p>d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.</p> <p>f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.</p> <p>g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.</p> <p>h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.</p> <p>i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.</p> <p>j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.</p> <p>k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p>	<ul style="list-style-type: none">– La comunicación escrita en la empresa.– Normas de comunicación y expresión escrita.– Características principales de la correspondencia comercial.– La carta comercial. Estructura, estilos y clases.– Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas.– Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.– El correo electrónico.– La recepción, envío y registro de la correspondencia.– Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.– Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.</p> <p>b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.</p> <p>c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.</p> <p>d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones</p> <p>e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.</p> <p>f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.</p> <p>g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).</p> <p>h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.</p> <p>i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.</p> <p>j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p>	<p>– Archivo de la información en soporte papel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación y ordenación de documentos. • Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes • Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo. • Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia. • Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos. • Clasificación de la información. • Centralización o descentralización del archivo. • El proceso de archivo. • Confección y presentación de informes procedentes del archivo. • La purga o destrucción de la documentación. • Confidencialidad de la información y documentación. <p>– Archivo de la información en soporte informático:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las bases de datos para el tratamiento de la información. • Estructura y funciones de una base de datos. • Procedimientos de protección de datos. • Archivos y carpetas. • Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.

RA 5: Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none">a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.	<ul style="list-style-type: none">– Concepto e identificación del cliente: el cliente interno; el cliente externo.– El conocimiento del cliente y sus motivaciones.– Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados.– Fases de la atención al cliente: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.– La percepción del cliente respecto a la atención recibida.– La satisfacción del cliente.– Los procesos en contacto con el cliente externo.

RA 6: Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.</p> <p>b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.</p> <p>c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.</p> <p>d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.</p> <p>e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.</p> <p>f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.</p> <p>g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.</p> <p>h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.</p> <p>i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.</p> <p>j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – El departamento de atención al cliente. Funciones. – Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias, felicitación. – Elementos de una queja o reclamación. – Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones. – El consumidor. – Instituciones de consumo: – Normativa en materia de consumo: – Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias. – Tramitación y gestión.

RA 7: Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del Marketing.	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>a) Se ha identificado el concepto de marketing.</p> <p>b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.</p> <p>c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.</p> <p>d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.</p> <p>e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.</p> <p>f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.</p> <p>g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa. – Naturaleza y alcance del marketing. – Políticas de comunicación. – La publicidad: Concepto, principios y objetivos. – Las relaciones públicas. – La Responsabilidad Social Corporativa.

RA 8: Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.</p> <p>b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.</p> <p>e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.</p> <p>f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.</p> <p>g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.</p> <p>h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.</p> <p>i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.</p> <p>b) j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.</p>	<ul style="list-style-type: none">– La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.– Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.– Procedimientos de control del servicio.– Evaluación y control del servicio.– Control del servicio postventa.– La fidelización del cliente.

4 TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS Y DISTRIBUCIÓN HORARIA

4.1 RELACION DE UNIDADES Y HORAS Y PESOS DE LOS Ras

En la siguiente tabla se presentan las diferentes unidades con las horas previstas en cada una de ellas, así como las horas totales por trimestres, teniendo en cuenta los Ras vinculados y el peso (%) de cada uno de ellos, a nivel anual. Debido a las características del módulo todos los Ras tendrán el mismo peso por lo que la nota informativa de cada trimestre corresponderá al peso que tenga cada RA impartido y evaluado en la fecha de emisión del documento trimestral correspondiente respecto al 100% que corresponderá a dicha totalidad de Ras impartidos en dicho momento. Por último, se detalla la temporalización de cada RA y el lugar en el que se imparte.

	UNIDAD	HORAS	TOTAL HORAS TRIM	PESO EN NOTA ANUAL	RA vinculado	Formación dual (INICIAL-ALTERNANCIA)
1º TRIMESTRE	1. EMPRESA Y COMUNICACIÓN	25	65	14,28%	RA 1	INICIAL EN INSTITUTO
	2. COMUNICACIÓN PRESENCIAL	20		14,28%	RA 2	
	3. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA	20			RA2	
2º TRIMESTRE	4. COMUNICACIONES ESCRITAS	18	54	14,28%	RA3	FASE ALTERNANCIA INSTITUTO-EMPRESA
	5.- TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA Y PAQUETERIA	18			RA3	
	6. ARCHIVOS Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	18		14,28%	RA4	
3º TRIMESTRE	7. DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE SU SATISFACCIÓN	13	41	14,28%	RA5 Y RA8	FASE ALTERNANCIA INSTITUTO-EMPRESA
	8.- ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	14		14,28%	RA6	
	9 POTENCIACIÓN DE LA IMAGEN EMPRESARIAL	14		14,28%	RA7	
Total		160		100%		

4.2 TEMPORALIZACIÓN:

A continuación, exponemos la temporalización del proyecto, teniendo en cuenta que cuando comience la alternancia (en el segundo trimestre) el alumnado acudirá al centro educativo (CE) Jueves y Viernes y a la empresa Lunes, Martes y Miércoles. El horario de la empresa se determinará en el convenio de colaboración que se firme con cada una de ellas, pero en todo caso está planificada para 6 horas al día.

1º Trimestre (65 horas)	2º Trimestre (54 Horas)		3º Trimestre (41 Horas)	
5 h. CE	Desde el principio 2º TRIM hasta 18/01/2023	A partir de 18/01/2022	Desde 3ºTRIM hasta 31/05	A partir de 01/06
	5 h. CE	1 h CE / 4 h Empresa	1 h CE / 4h Empresa	5 h a determinar. (recuperaciones, refuerzos)

5 METODOLOGÍA

La metodología didáctica en las enseñanzas de Formación Profesional tiene un carácter globalizador e integrador.

El profesorado adaptará las condiciones de su entorno de aprendizaje a las necesidades del alumnado, favoreciendo la adquisición progresiva de competencias, para facilitar su transición hacia la vida activa. Se estimularán los procesos de construcción de aprendizaje significativo, se favorecerá el descubrimiento, la investigación, el **espíritu emprendedor** y la iniciativa personal; todo ello basado en estrategias de resolución de problemas y en «aprender haciendo».

Las tecnologías de la información y de la comunicación y su interrelación con los resultados de aprendizaje del currículo se podrá utilizar de manera habitual como herramienta para adquisición de competencias. El uso de las tecnologías de la información y la comunicación se ha incluido un resultado de aprendizaje dedicado exclusivamente a esta temática, aunque el objetivo no sea trabajarlo de forma diferenciada del resto de contenidos, sino incluirlo en todas las unidades didácticas que se desarrollen a través de sus tres aplicaciones metodológicas más relevantes: como fuente de información, como herramienta de comunicación y trabajo y como medio de presentación de resultados.

Igualmente utilizaremos flexibilidad de espacios y tiempos y el uso de materiales variados en función de las características del alumnado.

La metodología que se propone es la siguiente:

- a) Presentación del módulo, explicando sus características, los contenidos, las capacidades terminales que deben adquirir los alumnos y criterios de evaluación que se van a aplicar.
- b) Al inicio de cada Unidad didáctica, se hará una introducción a la misma, que muestre los conocimientos y aptitudes previos del alumno y del grupo, comentando entre todos los resultados, para detectar las ideas preconcebidas y de despertar un interés hacia el tema.
- c) Posteriormente se pasará a explicar los contenidos conceptuales, intercalando actividades de apoyo como pueden ser comentarios de textos, resoluciones de casos prácticos, realización de esquemas, dibujos, etc.
- d) Al finalizar cada Unidad didáctica, se debe proponer a los alumnos la resolución de actividades de enseñanza-aprendizaje, que faciliten la mejor comprensión del tema propuesto. También se proponen textos relacionados con cada uno de los temas donde se presenta un aspecto concreto, a fin de mostrar al alumno que lo aprendido no es algo separado de la realidad y además para motivarle para su lectura.
- e) A lo largo de todo el curso se realizarán trabajos de carácter práctico, Igualmente se realizarán salidas a actividades complementarias, así como la realización de trabajos, siendo estas actividades de carácter obligatorio para todos los alumnos, calificándose negativamente la no participación en las mismas.

ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN EL AULA agrupadas por bloques de contenido:

BLOQUE 1. LA EMPRESA Y LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL Y TELEFONICA.

- Diseño de organigramas y su análisis, con el procesador de textos Word.
- Ejercicios de relacionar las tareas con su departamento
- Ejercicios de análisis de los elementos de una empresa dada y clasificación.
- Visionado de vídeos sobre comunicación no verbal.
- Pautas sobre exposición oral en público.
- Juego de rol sobre llamadas telefónicas y anotación de notas de llamada.
- Exposiciones orales con uso o no de las TIC.

BLOQUE 2. COMUNICACIÓN ESCRITA (CARTAS E EMAILS)

- Explicación de la parte teórica.
- Elaboración de cartas comerciales y otros documentos administrativos.
- Elaboración de emails
- Se usa el procesador de textos. Formato normal y plantillas.
- Se pasan a ordenador algunos de los modelos proporcionados en el libro y plantillas proporcionadas por el profesor.
- Resolución de ejercicios prácticos de redacción de cartas y otros documentos.

BLOQUE 3. CORRESPONDENCIA, PAQUETERIA Y ARCHIVO

- Actividades de cálculo de precios de los productos y servicios proporcionados por las empresas de paquetería
- Trabajo escrito en grupo sobre la empresa pública Correos y los productos que ofrece
- Ejercicios individuales sobre clasificación de documentos según diferentes criterios
- Trabajo en parejas (a exponer en su caso) sobre los distintos equipos y materiales de archivo
- Visita y análisis por parejas de la web de la Agencia de protección de datos

BLOQUE 4. MARKETING Y ELCLIENTE

- Explicación del temario por el profesor previo a las exposiciones de los alumnos.
- Trabajo individual y de grupo para exposición oral de la parte teórica de este bloque. (Trabajo en grupo: mientras que expone un grupo los demás deben tomar apuntes, hacer preguntas al final y evaluar a sus compañeros según rúbrica proporcionada por el profesor.)
- Diseño de un plan de marketing, previo estudio de la parte teórica.
- Cumplimentar una hoja de reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía, online.
- Diseño de una encuesta sobre la satisfacción del cliente.
- Visita a algún organismo público de defensa del consumidor.

METODOLOGIA DUAL FASE DE ALTERNANCIA

Aquí deberemos diferenciar entre los días que el alumnado acuda al instituto y a la empresa.

Los días que el alumnado dualizado acuda al instituto se seguirán desarrollando las Unidades y Resultados de Aprendizaje que el resto de la clase no dualizada se encuentre desarrollando. Como introducción a dicha sesión se efectuará un breve resumen de lo impartido la semana anterior a los alumnos no dualizados y en la

medida de lo posible se compartirán experiencias de las llevadas a cabo por el alumnado dualizado en la empresa, para que se produzca una transferencia enriquecedora para el resto del alumnado. Durante el resto de la sesión se llevarán a cabo las actividades programadas para ese día por el docente.

Los días que el alumnado dualizado acuda a la empresa desarrollará las actividades formativas acordadas con cada tutor laboral en su empresa según la guía informativa y la planificación acordada para cada alumno/a. El tutor docente se encargará de verificar que se está desarrollando las mismas conforme a dicha planificación, tanto por el seguimiento y coordinación con el tutor laboral (visitas, llamadas telefónicas, email), como mediante la verificación sobre el cuaderno diarios de actividades que el alumnado deberá cumplimentar y subir a la plataforma Moodle.

Las desviaciones que se produzcan sobre dicho plan de actividad formativa deberá ser corregida, No obstante, para aquellas Actividades formativas /Tareas específicas que finalmente no puedan llevar a cabo en la empresa o se lleven a cabo de una manera deficiente, el tutor docente planificará en la plataforma online de dicho Módulo una serie de actividades de refuerzo con el fin de que el alumnado alcance los contenidos mínimos de dichos RA.

6 EVALUACIÓN

Dentro del marco legal de la ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Se evaluará cada uno de los siguientes resultados de aprendizaje mediante las evidencias descritas en las siguientes tablas:

RA: 1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella			
CRITERIO DE EVALUACIÓN	ESTANDAR EVALUABLE	INSTRUMENTO DE CALIFICACIÓN	Peso
a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.	Reconoce la necesidad de la comunicación y la diferencia con la información, distinguiéndose todos los elementos que intervienen en el proceso.	Pruebas objetivas Actividades Trabajos	100%
b) Se ha distinguido entre comunicación e información.			
c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.			
d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.			
e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.			
f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.	Distingue los conceptos de imagen, cultura y flujos de información, relacionados con la comunicación interna y externa, seleccionando el destinatario y canal adecuado para cada situación.		
h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.			
i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.			
g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.	Diferencia los distintos tipos de Organizaciones y elabora e interpreta organigramas.		

RA 2: Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio-profesionales habituales en la empresa.			
CRITERIO DE EVALUACIÓN	ESTANDAR EVALUABLE	INSTRUMENTO DE CALIFICACIÓN	Peso
a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.	Elabora mensajes verbales y no verbales, teniendo en cuenta las normas y reglas establecidas por las costumbres socioculturales, utilizando el léxico y las expresiones más adecuadas.	Prueba objetiva Actividades Trabajos	100%
c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.			
e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.			
f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.			
g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.			
b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	Conoce el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, utilizando equipos de telefonía e informática, valorando si la información es transmitida de forma correcta.		
d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.			
h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.			
i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.			
j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.			

RA 3: Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.				
CRITERIO DE EVALUACIÓN	ESTANDAR EVALUABLE	INSTRUMENTO DE CALIFICACIÓN	Peso	
a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.	Identifica los diferentes soportes y herramientas de búsqueda de información que existen para elaborar y redactar documentos, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas, utilizando las aplicaciones informáticas.	Prueba objetiva Actividades Trabajos (*)DUAL	100%	
d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.				
e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.				
f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.				
g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación				
h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.				
b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.				Identifica los canales para transmitir la información y diferencia los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad, utilizando la normativa sobre protección de datos.
c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.				
j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.				
i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.	Cumplimenta los libros de registro de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.			
k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	Ha aplicado en la elaboración de los trabajos, las técnica 3R (reducir, reutilizar, reciclar).			

RA 4: Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.			
CRITERIO DE EVALUACIÓN	ESTANDAR EVALUABLE	INSTRUMENTO DE CALIFICACIÓN	Peso
a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.	Conoce el procedimiento del registro y archivo de la información de la empresa, determinando el sistema más apropiado según el tipo de documento.	Prueba objetiva Actividades Trabajos (*)DUAL	100%
b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.			
e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.			
c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.	Identifica los soportes de archivo y registro distintos al papel, utilizando árboles de archivos informáticos y bases de datos, respetando los niveles de protección, seguridad y acceso a la información.		
d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones.			
f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.			
i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.			
g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).			
h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.	Reconoce los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación, detectándose los errores que se produzcan.		
j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	Ha aplicado en la elaboración de los trabajos, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).		

RA 5: Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.			
CRITERIO DE EVALUACIÓN	ESTANDAR EVALUABLE	INSTRUMENTO DE CALIFICACIÓN	Peso
a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	<p>Identifica y pone en práctica todas las fases que viene recogida en el proceso de atención al cliente, desde su acogida hasta que el cliente deja de tener contacto con la empresa.</p> <p>Identifica los diferentes tipos de clientes, así como la importancia de conocer su historial de relaciones con la empresa</p> <p>Reconoce las motivaciones de los clientes y su comportamiento.</p> <p>Adapta la actitud en el trato a la tipología de cliente y sus motivaciones</p> <p>Reconoce los errores en el trato al cliente y sabe como corregirlos</p>	<p>Prueba objetiva</p> <p>Actividades</p> <p>Trabajos</p> <p>(*) DUAL</p>	100%
b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.			
c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.			
d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.			
e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.			
f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.			
g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.			
h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.			
i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.			

RA 6: Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.				
CRITERIO DE EVALUACIÓN	ESTANDAR EVALUABLE	INSTRUMENTO DE CALIFICACIÓN	Peso	
a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	Identifica al departamento de atención al cliente y su importancia en la relación con este Reconoce los diferentes tipos de quejas y como tratarlas en su diferentes niveles Define un plan básico de resolución de quejas y reclamaciones, definiendo los diferentes documentos que intervienen en el mismo Cumplimenta un escrito de respuesta antes una queja/reclamación por parte de un cliente	Prueba objetiva Actividades Trabajos (*)DUAL	100%	
b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.				
c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.				
d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.				
e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.				
f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.				
g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.				
h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.				Conoce y pone en práctica todo el procedimiento (normativa, instituciones, organismos públicos, mediación, etc.,) puestos a disposición del cliente en materia de protección del consumidor.
i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.				
j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.				

RA 7: Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del Marketing.			
CRITERIO DE EVALUACIÓN	ESTANDAR EVALUABLE	INSTRUMENTO DE CALIFICACIÓN	Peso
a) Se ha identificado el concepto de marketing.	<p>Identifica el concepto de marketing y reconoce sus principales funciones, valorando las relaciones públicas</p> <p>Reconoce la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.</p> <p>Identifica y desarrolla de una forma básica las 4 p del marketing mix</p> <p>Diferencia los clientes potenciales de los clientes habituales/fieles, reconociendo a estos últimos como clave en la sostenibilidad económico financiera de la empresa</p>	<p>Prueba objetiva</p> <p>Actividades</p> <p>Trabajos</p> <p>(*)DUAL</p>	100%
b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.			
c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.			
d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.			
e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.			
f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.			
g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.			

RA 8: Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.			
CRITERIO DE EVALUACIÓN	ESTANDAR EVALUABLE	INSTRUMENTO DE CALIFICACIÓN	Peso
a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.	Identifica los factores que influyen en la prestación de servicios al cliente y el procedimiento de control de calidad y servicio posventa con el objetivo de que el cliente quede satisfecho.	Prueba objetiva Actividades Trabajos (*)DUAL	100%
b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.			
c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.			
d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.			
e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.			
f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.			
g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.			
h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.			
i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.			
j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.			

(*) DUAL. Ver desarrollo más abajo

CALIFICACIÓN PARA CADA RESULTADO DE APRENDIZAJE

Para calificar cada RA se tendrán en cuenta tanto las pruebas objetivas teórico prácticas como las actividades realizadas en cada uno de ellos, así como la observación directa y trabajos que se puedan desarrollar.

1) CONSIDERACIONES SOBRE LAS PRUEBAS OBJETIVAS

Para cada RA se podrá realizar una o varias pruebas objetivas de tipo teórico, práctico o teórico-práctico. En estas pruebas, siempre individuales, cada alumno deberá demostrar estar en posesión de los conocimientos mínimos que han sido detallados más arriba y ser ejecutadas acorde a los planteamientos solicitados.

Tanto las pruebas objetivas periódicas, las de evaluación final, las prácticas, todas las actividades se **calificarán sobre 10 puntos**, calculándose la nota final resultante de la forma siguiente:

- En aquellas evidencias que se prevén con **prueba teórico-práctica individual, tendrán que superarse éstas con puntuación mínima de “cinco” (5) puntos sobre 10, para que las demás evidencias sean efectivas. Caso contrario el Resultado de aprendizaje será considerado no superado.**
- Caso de superarse las pruebas teórico-prácticas con la nota indicada, se procederá a incorporar el resto de evidencias. Corresponderá como calificación del resultado de aprendizaje la suma de las cantidades obtenidas como resultado de aplicar los pesos establecidos sobre la nota obtenida.

2) CONSIDERACIONES A LAS ACTIVIDADES Y/O TRABAJOS

Las actividades realizadas de manera individual o grupal se valorarán, teniéndose en cuenta como mínimo:

- La **entrega en la fecha** indicada.
- La **presentación, redacción, ortografía y vocabulario** adecuados.
- La **correcta realización** de todas sus partes.
- La **correcta distribución** de las mismas y sus contenidos.
- La **agilidad, búsqueda y uso** de la información.
- La **dificultad** de su elaboración.
- **Aportaciones individuales**, creatividad, etc. de cada uno.

Al igual que en las pruebas teórico-prácticas el alumnado deberá de obtener una calificación mínima de 5 para que las demás evidencias sean efectivas.

CALIFICACION FINAL

Caso de superarse todos los RAs, la nota obtenida en los mismos se ponderará aplicando **los diferentes pesos de los Resultados de Aprendizaje citados anteriormente en la tabla de temporalización**. La calificación final del módulo será expresada de forma numérica de 1 (“uno”) a 10 (“diez”) sin decimales. Se entenderá superado el módulo con una calificación igual o superior a 5 (“cinco”) y no superado en las restantes.

SISTEMA DE RECUPERACION

Los alumnos/as que no logren superar los diferentes Resultados de Aprendizaje, durante las

Familia profesional de Administración y Gestión:
Ciclo de grado medio de Gestión Administrativa

0437. **Comunicación empresarial y atención al cliente**
Técnico en Gestión Administrativa

evaluaciones parciales, tendrán que asistir al periodo de recuperación de junio. **En dicho periodo realizarán una prueba objetiva donde se evaluarán todos los RAs no superados en evaluación continua.**

En el caso de que el docente lo estime oportuno la recuperación podrá llevarse a cabo a través de otro instrumento diferente.

A su vez, si algún alumno/a decide subir nota, deberá de hacerlo a través del mismo instrumento empleado con el alumnado con Ras pendientes. Este alumnado deberá de presentarse a todos los Ras para la subida de nota y en caso de obtener una nota inferior será esta última nota la obtenida en el módulo.

El alumnado deberá de solicitar oficialmente en el plazo establecido por el departamento y/o centro educativo su interés de presentarse a la subida de notas.

A la prueba de junio tendrán derecho a presentarse aquellos alumnos/as que no superen el módulo en evaluación continua, o habiéndolo superado quieran incrementar su nota. Para ello seguirán asistiendo a clase en horario lectivo hasta la finalización del periodo lectivo. También tendrán derecho a presentarse los alumnos que perdieron la evaluación continua. En este último caso la prueba evaluará todos los RAs del módulo.

EVALUACION Y CALIFICACIÓN EN EL PROYECTO DUAL (*)

La calificación dual se obtendrá en base a la ponderación del tiempo pasado entre la empresa y en el centro educativo, afectando a los RA que se hayan evaluado en la etapa de alternancia. Teniendo en cuenta esto y para este módulo, en principio la **calificación del docente tendrá un peso de un 20% (1 hora en clase viernes/ 5 horas semanales totales)**, y la **calificación del tutor laboral tendrá un peso de un: 80% (4 hora en empresa de lunes a martes / 5 horas semanales)**.

A pesar del 20% y 80%, la nota final podrá ser determinada por el tutor docente teniendo en cuenta la evaluación del tutor laboral para evitar así discrepancias en las valoraciones dadas por los distintos tutores laborales.

A su vez repartiremos el peso que tiene cada RA en base a las horas totales que pasa el alumnado en la empresa. Concretamente

		DISTRIBUCION ENTRE LAS DOS FASES		RAs TRABAJADOS EN PERIODO DE ALTERNANCIA (1H EN CLASE Y 4H EN EMPRESA) 20% EN CLASE Y 80% EN EMPRESA	
RAs	TOTAL	% RA EN PERIODO DE FORMACIÓN INICIAL Y VALORADO AL 100% POR EL DOCENTE 64/160= 40%	% RA EN PERIODO DE ALTERNANCIA 96/160=60%	% TUTOR LABORAL 80%	% DOCENTE DEL MODULO 20%
RA 1	14,28 %	12,50%			
RA 2	14,28 %	27,50%			
RA 3	14,28 %		14,28 %	8,57%	5,71%
RA 4	14,28 %		14,28 %	8,57%	5,71%
RA 5	14,28%		14,28 %	8,57%	5,71%
RA 6	14,28 %		14,28 %	8,57%	5,71%
RA 7	14,28 %		14,28 %	8,57%	5,71%
RA 8	14,28 %		14,28 %	8,57%	5,71%
TOTAL	100%	40%	60%	48%	12%

EN EL AULA: El docente programará actividades para las horas que el alumnado asista al centro educativo, siguiendo el avance de la clase, pero a un ritmo adecuado en función de las horas presenciales. Recurrirá a ello a la plataforma acordada por el equipo docente para enviar recursos educativos que permitan al alumnado adquirir conocimientos complementarios a los recibidos en la empresa.

Familia profesional de Administración y Gestión:
Ciclo de grado medio de Gestión Administrativa

0437. Comunicación empresarial y atención al cliente
Técnico en Gestión Administrativa

El docente calificará dichas actividades, vinculadas a cada RA y que supondrán el 100% de la nota del alumnado, ajustada al peso (%) que se le atribuye al docente en el sistema de alternancia y que se puede apreciar en la tabla anterior.

EN LA EMPRESA: El tutor laboral deberá seguir el sistema de evaluación dual que se basa en Actividades formativas que se desglosan en tareas evaluables asocias a los resultados de aprendizaje. Las de este módulo se pueden ver detalladas en la siguiente tabla

ACTIVIDADES FORMATIVAS	DESGLOSE EN TAREAS	RA	CRITERIOS EVALUACION
AF1	Apoyo administrativo al departamento de Ventas	TA01.1. Atiende a clientes y emite presupuestos en la fase de	RA5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
		TA01.2. Atiende a clientes y tramita de pedidos de venta de	RA5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
		TA01.3. Atiende a clientes y emite de facturas de venta de los	RA5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
		TA01.4. Clasifica y archiva/distribuye la documentación comercial	RA4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.
AF2	Apoyo administrativo al depto de Atención al Cliente/ Incidencias/ Postventa	TA02.1. Atiende gestiones de clientes en la fase de fidelización-postventa	RA8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.
		TA02.2. Atiende gestiones de Reclamaciones e incidencias de clientes	RA6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.
AF3	Uso del correo electrónico/teléfono y documentación en soporte papel siguiendo protocolos de la empresa y las normas de confidencialidad	TA03.1 Comunica via telefono/ emails con clientes y proveedores	RA3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.
		TA03.2 Comunica via telefono/email con el resto de empleados de la empresa (comunicación interna)	RA3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.
		TA03.3 Usa el manual de imagen corporativa y respeta las normas de comunicación de la empresa	RA7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.

Coordinación con la empresa y seguimiento y evaluación del alumnado:

El procedimiento a seguir en cuanto a la valoración del alumnado y su aprendizaje se realizará de forma trimestral.

El alumnado recibe información de las actividades formativas que va a realizar en la empresa y cómo se evalúan de manos del tutor docente y laboral, en las visitas a la empresa del primero.

El alumnado dispondrá de toda la información referente a actividades, tareas..... que va realizando y documentos de valoración del tutor laboral y docente. Todo ello se implementará a través de la plataforma establecida por el equipo educativo del curso dual.

Apoyado en esta herramienta, el alumno obtendrá junto a la asistencia semanal a clases en el Instituto, un feedback constante sobre su evolución en el aprendizaje, por parte del profesor del módulo y sus dos tutores, el laboral y el docente.

Al final de cada trimestre el responsable laboral **valorará** cada tarea por un **sistema de rúbricas**, que luego se traducirán en calificación por el docente con el siguiente baremo por el docente

		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
Evaluación tutor laboral	No realizada	Deficiencias muy relevantes	Deficiencias leves o moderadas, pero repetitivas a pesar de la supervisión	Realizada con solvencia y autonomía, pero precisando apoyo y supervisión puntuales	Alta autonomía, demostrando profesionalidad y eficacia en el desempeño de las tareas
Calificación del docente	A detectar por tutor docente para retomar en clase	0-2,5	2,5-5	5-7,5	7,5-10

Casos de renuncia en formación DUAL.

El alumnado se reincorporará al grupo presencial y realizará las tareas previstas en el grupo. Ante la diversidad de actividades realizadas en la empresa se le propondrá un plan que le facilite la adquisición de competencias en el aula, pudiéndose valorar las tareas que ha realizado en alternancia siempre que se cuente con una valoración positiva por parte del responsable laboral.

7 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Según la Orden de 29 de Septiembre de 2010, la evaluación de los aprendizajes del alumnado será continua. Esto requiere su asistencia a clase y su participación en las actividades programadas.

En la **evaluación continua** de los alumnos/as y en la configuración de su calificación definitiva se tendrán en cuenta, que se tiene que superar cada Resultado de Aprendizaje, considerando los pesos que cada instrumento de evaluación tenga sobre la misma, debiendo alcanzar un mínimo de 5 puntos para cada uno de los Resultados de Aprendizaje.

Posteriormente para alcanzar la nota del trimestre se aplicará los pesos que cada RA tenga en dicha evaluación. Lo mismo se hará para obtener la calificación final.

Si un RA se ha desagregado en varias unidades y el docente considera oportuno hacer exámenes de cada unidad por separado, para considerar si se ha superado la unidad, se aplicarán los mismos % en relación a Actividades y Pruebas objetivas que se aplican al RA al que pertenece dicha unidad. Debiendo alcanzar un 5 de media en cada Unidad para dar por superado el mismo. El resultado de aprendizaje no se considerará superado si no se ha alcanzado un 5 en cada una de las unidades en que se divide. Finalmente, y una vez superadas todas las unidades, para obtener la calificación de la evaluación se ponderará en base al peso que dicha Unidad tenga en el RA y este a su vez en el conjunto de todos los RA de la evaluación.

8 MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

En el tratamiento didáctico de este módulo se deberán utilizar recursos materiales impresos, audiovisuales e informáticos.

Para el alumno:

- Libro de texto.
- Cuaderno de documentos.
- Videos Youtube para trabajar los contenidos del módulo en el aula.

Para el profesor:

- Presentaciones en Power-Point de cada una de las unidades.
- Solucionario de las actividades del libro con sugerencias didácticas para cada unidad.
- Videos Youtube para trabajar los contenidos del módulo en el aula.

Otros recursos:

- Plataforma Moodle Centros
- El equipamiento de un aula asignada al ciclo.
- Libros especializados sobre los diferentes temas a que hace referencia el módulo.
- Equipos informáticos conectados a Internet.
- Aplicaciones informáticas de propósito general.
- Aplicaciones informáticas específicas para el módulo.
- Material de oficina (escritura, archivo, reproducción de documentos, etc.).
- Publicaciones periódicas de contenido general y de contenido especializado.

9. ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS

Se podrán llevar a cabo actividades extraescolares o complementarias de apoyo al módulo durante el presente curso, quedando éstas aprobadas con la aprobación del órgano competente de la programación.

Entre las actividades extraescolares o complementarias que se van a realizar son:

- Visita a la empresa Software del Sol, Cooperativa de aceite y a Jaén.
- Visita a la fábrica de Coca Cola en Sevilla y a Sevilla.
- Visita a Isla Mágica.
- Visita al Parlamento Andaluz y Sevilla.
- Visita al Centro Logístico de Amazon y Sevilla.
- Visita al Parque de las Ciencias de Granada.
- Actividad Multiaventura.
- Visita a Cervezas Victoria o San Miguel (sólo en caso de que el alumnado sea mayor de edad).
- Visita a centro logístico en la zona franca, zona empresarial en Cádiz.