PROJECTE CURRICULAR i PROGRAMACIÓ D'AULA

**EMPRESA A L’AULA**

Tècnic en gestió administrativa

Administració i gestió

|  |
| --- |
| **Disponible la Programació completa a la Zona de Professors de Editex** |

**Índex**

[**1. INTRODUCCIÓ. Tècnic en gestió administrativa 3**](#_Toc515393387)

[**1.1. Perfil professional 3**](#_Toc515393388)

[**1.2. Competència general 3**](#_Toc515393389)

[**1.3. Entorn professional 3**](#_Toc515393390)

[**1.4. Marc normatiu del cicle 4**](#_Toc515393391)

[**2. COMPETÈNCIES I OBJECTIUS GENERALS DEL MÒDUL 5**](#_Toc515393392)

[**2.1. Unitats de competència 5**](#_Toc515393393)

[**2.2. Competències professionals, personals i socials 6**](#_Toc515393394)

[**2.3. Objectius generals 8**](#_Toc515393395)

[**2.4. Durada del mòdul 10**](#_Toc515393396)

[**3. CONTINGUTS BÀSICS I ORIENTACIONS PEDAGÒGIQUES 11**](#_Toc515393397)

[**3.1. Continguts bàsics 11**](#_Toc515393398)

[**3.2. Orientacions pedagògiques 12**](#_Toc515393399)

[4. RESULTATS D'APRENENTATGE I CRITERIS D'AVALUACIÓ 14](#_Toc515393400)

[5. MATERIALS I RECURSOS DIDÀCTICS 16](#_Toc515393401)

[6. PROGRAMACIÓ I TEMPORALITZACIÓ DE LES UNITATS DE TREBALL 17](#_Toc515393402)

[7. COMPETÈNCIES TRANSVERSALS 18](#_Toc515393403)

[8. AVALUACIÓ GENERAL 19](#_Toc515393404)

[9. UNITATS DE TREBALL 20](#_Toc515393405)

# INTRODUCCIÓ. Tècnic en gestió administrativa

El mòdul **Empresa a l'aula** pertany al cicle formatiu de grau mitjà **«**Tècnic en gestió administrativa**»**, pertanyent a la família d'Administració i gestió.

## Perfil professional

El perfil professional del títol de «Tècnic en gestió administrativa**»** queda determinat per la seva competència general, les seves competències professionals, personals i socials, i per la relació de qualificacions i, si escau, unitats de competència del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals incloses en el títol.

## Competència general

La competència general d'aquest títol consisteix a realitzar activitats de suport administratiu en l'àmbit laboral, comptable, comercial, financer i fiscal, així com d'atenció al client/usuari, tant en empreses públiques com privades, aplicant-hi la normativa vigent i els protocols de qualitat, assegurant la satisfacció del client i actuant segons normes de prevenció de riscos laborals i protecció ambiental.

## Entorn professional

1. Aquest professional exerceix la seva activitat tant en grans com en mitjanes i petites empreses, en qualsevol sector d'activitat, i particularment en el sector serveis, així com en les administracions públiques, oferint suport administratiu en les tasques d'administració i gestió d'aquestes empreses i institucions i fent atenció als clients i ciutadans.
2. Les ocupacions i els llocs de treball més rellevants són els següents:
* Auxiliar administratiu.
* Ajudant d'oficina.
* Auxiliar administratiu de cobraments i pagaments.
* Administratiu comercial.
* Auxiliar administratiu de gestió de personal.
* Auxiliar administratiu de les administracions públiques.
* Recepcionista.
* Empleat d'atenció al client.
* Empleat de tresoreria.
* Empleat de mitjans de pagament.

## Marc normatiu del cicle

* Referent europeu: CINE-3 (Classificació Internacional Normalitzada de l'Educació).
* Reial decret 1631/2009, de 30 d'octubre, pel qual s'estableix el títol de tècnic en gestió administrativa i se’n fixen els ensenyaments mínims.
* Ordre EDU/1999/2010, de 13 de juliol, per la qual s'estableix el currículum del cicle formatiu de grau mitjà corresponent al títol de tècnic en gestió administrativa.

# COMPETÈNCIES I OBJECTIUS GENERALS DEL MÒDUL

## Unitats de competència

*(Consten en l'article 6 del Reial decret 1631/2009)*

| **Relació de qualificacions i unitats de competència del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals incloses en el títol** | **Unitats de competència del mòdul** |
| --- | --- |
| **Qualificació:****ADG307\_2****(RD 107/2008)** | 1. **Activitats administratives de recepció i relació amb el client**
 |
| Unitat de competència:**UC0975\_2** | Recepcionar i processar les comunicacions internes i externes. | ✓ |
| Unitat de competència: **UC0976\_2** | Identificar i seleccionar les expressions en llengua anglesa, pròpies de l'empresa, per elaborar documents i comunicacions. | ✓ |
| Unitat de competència: **UC0973\_1** | Introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència. | ✓ |
| Unitat de competència:**UC0978\_2** | Gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic. | ✓ |
| Unitat de competència:**UC0977\_2** | Comunicar-se en una llengua estrangera amb un nivell d'usuari independent en les activitats de gestió administrativa amb relació al client. | ✓ |
| Unitat de competència:**UC0233\_2** | Manejar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació. | ✓ |
| **Qualificació:****ADG308\_2****(RD 107/2008)** | 1. **Activitats de gestió administrativa**
 |
| Unitat de competència:**UC0976\_2** | Realitzar les gestions administratives del procés comercial. | ✓ |
| Unitat de competència: **UC0979\_2** | Realitzar les gestions administratives de tresoreria. | ✓ |
| Unitat de competència:**UC0980\_2** | Efectuar les activitats de suport administratiu de Recursos Humans. | ✓ |
| Unitat de competència:**UC0981\_2** | Realitzar registres comptables. | ✓ |
| Unitat de competència:**UC0973\_1** | Introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència. | ✓ |
| Unitat de competència:**UC0978\_2** | Gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic. | ✓ |
| Unitat de competència:**UC0233\_2** | Manejar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació. | ✓ |

## Competències professionals, personals i socials

| **Competències professionals, personals i socials del títol** | **Competències a les quals contribueix el mòdul** |
| --- | --- |
| a) | Tramitar documents o comunicacions internes o externes en els circuits d'informació de l'empresa. | ✓ |
| b) | Elaborar documents i comunicacions a partir d'ordres rebudes o informació obtinguda. | ✓ |
| c) | Classificar, registrar i arxivar comunicacions i documents segons les tècniques adequades i els paràmetres establerts en l'empresa. | ✓ |
| d) | Registrar comptablement la documentació suport corresponent a l'operativa de l'empresa en condicions de seguretat i qualitat. | ✓ |
| e) | Realitzar gestions administratives de tresoreria, seguint les normes i els protocols establerts per la gerència amb la finalitat de mantenir la liquiditat de l'organització. | ✓ |
| f) | Efectuar les gestions administratives de les àrees de selecció i formació dels recursos humans de l'empresa, ajustant-se a la normativa vigent i a la política empresarial, sota la supervisió del responsable superior del departament. | ✓ |
| g) | Donar suport administratiu en l'àrea de gestió laboral de l'empresa ajustant-se a la normativa vigent i sota la supervisió del responsable superior del departament. | ✓ |
| h) | Realitzar les gestions administratives de l'activitat comercial registrant la documentació suport corresponent a determinades obligacions fiscals derivades. | ✓ |
| i) | Exercir les activitats d'atenció al client/usuari en l'àmbit administratiu i comercial per assegurar els nivells de qualitat establerts i relacionats amb la imatge de l'empresa/institució. | ✓ |
| j) | Aplicar els protocols de seguretat laboral i ambiental, higiene i qualitat durant tot el procés productiu, per evitar danys en les persones i en l'ambient. | ✓ |
| k) | Complir amb els objectius de la producció, actuant segons els principis de responsabilitat i mantenint unes relacions professionals adequades amb els membres de l'equip de treball. | ✓ |
| l) | Resoldre problemes i prendre decisions individuals seguint les normes i els procediments establerts, definits dins de l'àmbit de la seva competència. | ✓ |
| m) | Mantenir l'esperit d'innovació, de millora dels processos de producció i d'actualització de coneixements en l'àmbit de la seva feina. | ✓ |
| n) | Exercir els seus drets i complir amb les obligacions derivades de les relacions laborals, d'acord amb el que s'estableix en la legislació vigent. | ✓ |
| o) | Detectar i analitzar oportunitats d'ocupació i autoocupació desenvolupant una cultura emprenedora i adaptant-se a diferents llocs de treball i noves situacions. | ✓ |
| p) | Participar de forma activa en la vida econòmica, social i cultural, amb una actitud crítica i responsable. | ✓ |
| q) | Participar en les activitats de l'empresa amb respecte i actituds de tolerància. | ✓ |
| r) | Adaptar-se a diferents llocs de treball i noves situacions laborals, originats per canvis tecnològics i organitzatius en els processos productius. | ✓ |
| s) | Participar en el treball en equip respectant la jerarquia definida en l'organització. | ✓ |

## Objectius generals

| **Objectius generals del títol** | **Objectius als quals contribueix el mòdul** |
| --- | --- |
| a) | Analitzar el flux d'informació i la tipologia i finalitat dels documents o comunicacions que s'utilitzen en l'empresa, per tramitar-los. | ✓ |
| b) | Analitzar els documents o les comunicacions que s'utilitzen en l'empresa, i reconèixer-ne l’estructura, els elements i les característiques per elaborar-los. | ✓ |
| c) | Identificar i seleccionar les expressions en llengua anglesa, pròpies de l'empresa, per elaborar documents i comunicacions. | ✓ |
| d) | Analitzar les possibilitats de les aplicacions i equips informàtics, i relacionar-les amb el seu ús més eficaç en el tractament de la informació per elaborar documents i comunicacions. | ✓ |
| e) | Realitzar documents i comunicacions en el format característic i amb les condicions de qualitat corresponent, aplicant les tècniques de tractament de la informació en la seva elaboració. | ✓ |
| f) | Analitzar i escollir els sistemes i les tècniques de preservació de comunicacions i documents adequats a cada cas, aplicant-los de forma manual i informàtica per classificar-los, registrar-los i arxivar-los. | ✓ |
| g) | Interpretar la normativa i metodologia comptable, i analitzar la problemàtica comptable que es pot donar en una empresa, així com la documentació associada per al seu registre. | ✓ |
| h) | Introduir assentaments comptables manualment i en aplicacions informàtiques específiques, seguint la normativa en vigor per registrar comptablement la documentació. | ✓ |
| i) | Comparar i avaluar els elements que intervenen en la gestió de la tresoreria, els productes i serveis financers bàsics i els documents relacionats amb aquests, i comprovar les necessitats de liquiditat i finançament de l'empresa per realitzar les gestions administratives relacionades. | ✓ |
| j) | Efectuar càlculs bàsics de productes i serveis financers, emprant principis de matemàtica financera elemental per dur a terme les gestions administratives de tresoreria. | ✓ |
| k) | Reconèixer la normativa legal aplicable, les tècniques de gestió associades i les funcions del departament de recursos humans, i analitzar la problemàtica laboral que es pot donar en una empresa i la documentació relacionada per realitzar la gestió administrativa dels recursos humans. | ✓ |
| l) | Identificar i preparar la documentació rellevant, així com les actuacions que s'han de desenvolupar, i interpretar la política de l'empresa per efectuar les gestions administratives de les àrees de selecció i formació dels recursos humans. | ✓ |
| m) | Emplenar documentació i preparar informes consultant la normativa en vigor i les vies d'accés (Internet, oficines d'atenció al públic) a l'Administració pública i emprant, si escau, aplicacions informàtiques ad hoc per donar suport administratiu en l'àrea de gestió laboral de l'empresa. | ✓ |
| n) | Seleccionar dades i emplenar documents derivats de l'àrea comercial, i interpretar normes mercantils i fiscals per efectuar les gestions administratives corresponents. | ✓ |
| o) | Transmetre comunicacions de forma oral, telemàtica o escrita, adequant-les a cada cas i analitzant els protocols de qualitat i imatge empresarial o institucional per exercir les activitats d'atenció al client/usuari. | ✓ |
| p) | Identificar les normes de qualitat i seguretat i de prevenció de riscos laborals i ambientals, i reconèixer els factors de risc i paràmetres de qualitat per aplicar els protocols corresponents en el desenvolupament de la feina. | ✓ |
| q) | Reconèixer les principals aplicacions informàtiques de gestió per al seu ús assidu en l'acompliment de l'activitat administrativa. | ✓ |
| r) | Valorar les activitats de treball en un procés productiu, i identificar la seva aportació al procés global per aconseguir els objectius de la producció. | ✓ |
| s) | Valorar la diversitat d'opinions com a font d'enriquiment, i reconèixer altres pràctiques, idees o creences, per resoldre problemes i prendre decisions. | ✓ |
| t) | Reconèixer i identificar possibilitats de millora professional, recaptar informació i adquirir coneixements per a la innovació i actualització en l'àmbit de la seva feina. | ✓ |
| u) | Reconèixer els seus drets i deures com a agent actiu en la societat, analitzant el marc legal que regula les condicions socials i laborals per participar-hi com a ciutadà democràtic. | ✓ |
| v) | Reconèixer i identificar les possibilitats de negoci, analitzant el mercat i estudiant la viabilitat empresarial per a la generació de la seva pròpia feina. | ✓ |

## Durada del mòdul

* 90 hores.
* **Empresa a l'aula** (Codi: 0446) és un mòdul professional emmarcat en el cicle formatiu de grau mitjà de ***gestió administrativa****.* Els seus continguts curriculars i els corresponents ensenyaments mínims s'estableixen en la legislació vigent amb una durada de 90 hores. (Reial decret 1631/2009).
* Les comunitats autònomes podran completar el nombre d'hores del mòdul en funció del currículum que hagin establert per al cicle formatiu.

# CONTINGUTS BÀSICS I ORIENTACIONS PEDAGÒGIQUES

**3.1 Continguts bàsics** (*Reial decret 1631/2009):*

a) Característiques del projecte de l'empresa a l'aula:

* Activitat, estructura i organització de l'empresa a l'aula.
* Definició de llocs i tasques.
* Relacions internes i externes de l'empresa.
* Responsabilitats i punts crítics dels processos.
* Procés d'acollida i integració.

b) Transmissió de la informació en l'empresa a l'aula:

* La comunicació interpersonal.
* Atenció a clients.
* Comunicació amb proveïdors i empleats.
* L'escolta. Tècniques de recepció de missatges orals.
* La comunicació telefònica.
* La comunicació escrita.
* Les comunicacions a través d'Internet, correu electrònic, missatgeria instantània i navegadors.
* Aspectes legals en l'atenció al client.

c) Organització de la informació en l'empresa a l'aula:

* Accés a la informació.
* Criteris de selecció de la informació.
* Sistemes de gestió i tractament de la informació.
* Arxivament i registre.
* Tècniques d'organització de la informació.
* Bases de dades en l'atenció al client.

d) Elaboració de la documentació administrativa de l'empresa a l'aula:

* Documents relacionats amb l'àrea d'aprovisionament.
* Documents relacionats amb l'àrea comercial.
* Documents relacionats amb l'àrea laboral.
* Documents relacionats amb l'àrea financera.
* Documents relacionats amb l'àrea fiscal.
* Documents relacionats amb l'àrea comptable.
* Aplicacions informàtiques específiques.
* Gestió dels documents en un sistema de xarxa informàtica.

e) Activitats de política comercial de l'empresa a l'aula:

* Producte i cartera de productes.
* Preus.
* Publicitat i promoció.
* Cartera de clients.
* Venda. Organització de la venda.
* Tècniques de venda.
* El comerç electrònic (B2B, B2C).

f) Atenció d'incidències i resolució de problemes en l'empresa a l'aula:

* Resolució de conflictes.
* L'escolta i la negociació. Assertivitat. Empatia.
* Resolució de reclamacions.
* Procediments de recollides de reclamacions i queixes.
* Documents o proves d'una reclamació.
* Seguiment postvenda. Procediments utilitzats i serveis oferts.

g) El treball en equip en l'empresa a l'aula:

* El pensament d'equip.
* Equips i grups de treball.
* Integració i posada en marxa dels equips en l'empresa.
* Objectius, projectes i terminis.
* Rols: caps i delegació.
* La planificació.
* Presa de decisions.
* Les reunions.
* Ineficiències i conflictes.
* Gratificacions i sancions.

**3.2. Orientacions pedagògiques**

Aquest mòdul professional conté la formació necessària per exercir les funcions que realitza un auxiliar administratiu de manera integrada i en un context real, a més d'algunes funcions pròpies de l'àrea comercial de l'empresa. Es pretén que l'alumne apliqui en aquest mòdul tots els coneixements, procediments i aptituds adquirits al llarg del seu procés d'aprenentatge i dugui a terme els treballs de suport administratiu en cadascuna de les àrees funcionals de l'empresa creada per a aquest propòsit.

Inclou aspectes com ara:

* + Suport administratiu en l'àrea d'aprovisionament de l'empresa.
	+ Suport administratiu en l'àrea de recursos humans de l'empresa.
	+ Suport administratiu en l'àrea comptable de l'empresa.
	+ Suport administratiu en l'àrea fiscal de l'empresa.
	+ Suport administratiu en l'àrea financera de l'empresa.
	+ Atenció al client.
	+ Venda.
	+ Treball en equip.

Les activitats professionals associades a aquesta funció s'apliquen en la gestió d'una petita i mitjana empresa de qualsevol sector d'activitat.

Les possibles línies d'actuació en el procés d'ensenyament-aprenentatge que permeten assolir els objectius del mòdul versaran sobre:

* + Divisió del grup d'alumnes en departaments d'una empresa, on es desenvolupa la simulació de les tasques pròpies d'un auxiliar administratiu en una empresa real, en la qual s'integrin com a empleats.
	+ Utilització dels mateixos documents i canals de comunicació que les empreses fan servir en la realitat.
	+ Treball cooperatiu, en què tots els alumnes facin funcions en tots els departaments, mitjançant un sistema de rotació de llocs de treball.
	+ Utilització d'un sistema informàtic en xarxa que possibiliti la realització de gestions amb els organismes públics i entitats externes en escenaris al més semblants possible a situacions reals.
	+ Utilització d'un sistema informàtic en xarxa que possibiliti la comunicació i les relacions comercials amb altres empreses d'aula.