PROYECTO CURRICULAR

y

PROGRAMACIÓN DE AULA

**Comunicación y atención al cliente**

Técnico Superior en Administración y finanzas

Administración y Gestión

|  |
| --- |
| **Disponible la Programación completa en la Zona de Profesores de Editex** |

**Índice**

[1. INTRODUCCIÓN 4](#_Toc38007262)

[1.1. Perfil profesional 4](#_Toc38007263)

[1.2. Competencia general 5](#_Toc38007264)

[1.3. Entorno profesional 5](#_Toc38007265)

[1.4. Marco normativo del ciclo 6](#_Toc38007266)

[2. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO 7](#_Toc38007267)

[2.1. Unidades de competencia 7](#_Toc38007268)

[2.2. Competencias profesionales, personales y sociales 7](#_Toc38007269)

[2.3. Objetivos generales 8](#_Toc38007270)

[2.4. Duración del módulo 9](#_Toc38007271)

[3. CONTENIDOS BÁSICOS Y ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS 10](#_Toc38007272)

[3.1. Orientaciones pedagógicas 13](#_Toc38007273)

[4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN 15](#_Toc38007274)

[5. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS 20](#_Toc38007275)

[6. PROGRAMACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO 21](#_Toc38007276)

[7. TRANSVERSALES 22](#_Toc38007277)

[8. EVALUACIÓN GENERAL 23](#_Toc38007278)

[9. BLOQUES TEMÁTICOS Y UNIDADES DE TRABAJO 25](#_Toc38007279)

[Unidad de trabajo 1. La empresa, un mundo por conocer 26](#_Toc38007280)

[Unidad de trabajo 2. La comunicación en la empresa 29](#_Toc38007281)

[Unidad de trabajo 3. La comunicación oral 32](#_Toc38007282)

[Unidad de trabajo 4. La comunicación escrita en la empresa 35](#_Toc38007283)

[Unidad de trabajo 5. Documentos profesionales 38](#_Toc38007284)

[Unidad de trabajo 6. Gestión de la correspondencia 41](#_Toc38007285)

[Unidad de trabajo 7. Clasificación y archivo de la información 44](#_Toc38007286)

[Unidad de trabajo 8: La imagen de la empresa. El *marketing* 47](#_Toc38007287)

[Unidad de trabajo 9: La comunicación 2.0 50](#_Toc38007288)

[Unidad de trabajo 10: La atención al cliente 53](#_Toc38007289)

[Unidad de trabajo 11: El servicio posventa 56](#_Toc38007290)

[Unidad de trabajo 12: El consumidor y sus derechos 59](#_Toc38007291)

[10. RÚBRICAS Y REGISTROS 62](#_Toc38007292)

[RÚBRICA SOBRE EL CUADERNO DE TRABAJO 62](#_Toc38007293)

[REGISTRO SOBRE EXPOSICIÓN ORAL 63](#_Toc38007294)

[RÚBRICA DE AUTOEVALUACIÓN DE TRABAJO COOPERATIVO 65](#_Toc38007295)

[ESCALA DE AUTOEVALUACIÓN SOBRE ACTITUD EN EL AULA 67](#_Toc38007296)

[RÚBRICA DE EVALUACIÓN SOBRE UNA SESIÓN TALLER 69](#_Toc38007297)

###

### Unidad de trabajo 1. La empresa, un mundo por conocer

**OBJETIVOS**

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

* Conocer cómo funciona una empresa.
* Identificar los tipos de empresa que existen.
* Comprender las principales funciones de los departamentos en la empresa.

|  |  |
| --- | --- |
| **Unidad de trabajo 1. La empresa, un mundo por conocer** | **Temporalización: xx horas** |
| **Contenido** | **Criterios de evaluación** | **Resultados de Aprendizaje****Competencias clave** | **Instrumentos de Evaluación/Criterios de calificación** |
| 1. Qué es la empresa.2. Los elementos de la empresa.3. Tipos de organización.4. La organización formal.5. La organización informal.6. Las funciones de la empresa.7. La función de dirección. | 1. Se ha definido qué es una empresa e identificado sus factores productivos.
2. Se han analizado los fines de la empresa.
3. Se han identificado los elementos de la empresa describiendo el factor humano, el capital, la organización y el entorno.
4. Se han identificado los tipos de instituciones empresariales describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.
5. Se ha definido la organización formal de la empresa.
6. Se ha distinguido entre las diferentes formas de departamentalización de la empresa.
7. Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
8. Se ha definido la organización informal de la empresa.
9. 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 han relacionado las funciones tipo en la empresa: técnica, financiera, comercial, dirección y de personal.
11. Se ha definido la organización formal de la empresa y su departamentalización.
12. Se ha identificado la estructura organizativa.
13. Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
 | * Determina la forma de organización de una empresa.
* Clasifica los factores productivos de una empresa.
* Distingue entre objetivos y subobjetivos.
* Clasifica los elementos de una empresa.
* Clasifica las empresas atendiendo a diversos criterios.
* Diseña y realiza organigramas.
* Distingue entre organización formal e informal.
* Distingue las distintas áreas de la empresa.
* Conoce los estilos de liderazgo.

**Competencias clave:****1.** Autonomía en la realización de los supuestos prácticos.**2.** Innovación en la organización del trabajo.Responsabilidad en el cumplimiento de las tareas encomendadas.**3.** Trabajo en equipo.**4.** Resolución actividades propuestas. | * Prueba escrita: 50 %
* Realización de actividades: 30 %
* Presentación de prácticas profesionales: 10 %
* Participación en el aula, iniciativa, asistencia y puntualidad, actitud e interés en clase: 10 %

La prueba escrita contendrá de 10 a 20 preguntas, que pueden ser conceptuales, de razonamiento y ejercicios prácticos. Para superar la unidad la nota de cada uno de los instrumentos anteriores debe ser igual o superior a 4,5 puntos. En caso contrario, deberán realizarse las tareas o pruebas de recuperación que se programen. |
| **Metodología** |
| El planteamiento de cada unidad se iniciará con una evaluación inicial o diagnóstica con la finalidad de obtener un conocimiento real de las características de los alumnos, se utilizarán para ello las cuestiones que se plantean al inicio de cada unidad en el apartado «Estudio del caso», dentro de la práctica profesional inicial, del libro de texto de la editorial Editex.A continuación, el profesor introducirá los contenidos de la misma, proponiendo la resolución de las actividades intercaladas entre los apartados que componen la unidad. Posteriormente se propondrá la resolución tanto de las actividades finales como de las prácticas profesionales propuestas del mismo libro de texto.Estas actividades de aprendizaje (de forma individual y/o en grupo) pretenden propiciar la motivación, la iniciativa y el proceso de auto aprendizaje, desarrollando capacidades de comprensión, análisis, relación, búsqueda y manejo de la información e intentan, además, conectar el aula con el mundo real: empresas, profesionales y organismos públicos que conforman el entorno profesional y de trabajo del alumno a quien se quiere formar.De esta manera trataremos de asegurar la construcción de aprendizajes significativos para que los alumnos sean capaces de aprender a aprender. Por tanto, será necesario orientar las actividades de aprendizaje de manera que fomenten la autonomía en la adquisición de los aprendizajes y también poner de relieve la vinculación de cada módulo con el mundo del trabajo, afianzando con ello una Formación Profesional motivadora y apropiada al perfil del título.Se impulsará la participación activa del alumnado simulando casos prácticos (con la ayuda de las prácticas profesionales de cada unidad del libro de Editex) sobre cuestiones de trabajo que resulten lo más parecidos posible a la realidad laboral, con un grado creciente de dificultad. Se utilizará una metodología activa y participativa, que fomente la responsabilidad del alumnado, su motivación, su actitud positiva y sus capacidades.Cada alumno deberá tener una carpeta archivador y un sistema de almacenamiento digital en el que se guardarán, de forma ordenada, todas las actividades y prácticas realizadas a lo largo del curso. Al finalizar cada unidad los alumnos deberán realizar una prueba escrita que incluye preguntas teóricas, de razonamiento y supuestos prácticos. |
| **Recursos TIC** |
| **Enlaces para ampliar contenidos:*** https://www.compromisorse.com/rse/2012/03/08/una-empresa-30-trabaja-con-las-tres-p-planet-people-y-profit/

**YouTube Videos:*** <https://www.youtube.com/watch?v=BUq04TUgMXo>
* <https://www.youtube.com/watch?v=Ksm6apBzDY4>
* <https://www.youtube.com/watch?v=tk2NV5p1JYc>
* <https://www.youtube.com/watch?v=z3Zn3AN-WDc>
* <https://www.youtube.com/watch?v=EE0YYCW-Utc>
* <https://www.youtube.com/watch?v=R3CYxJhUv3M>
* <https://www.youtube.com/watch?v=catKWN_zP_g>
* <https://www.youtube.com/watch?v=tFvq_VX8BEA>
 |