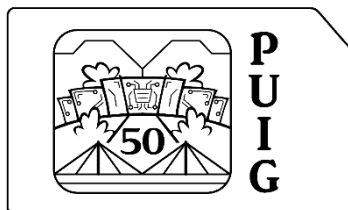


PROGRAMACIÓ DE CICLES FORMATIUS

Departament d'Administració i Gestió
AGB0 (AF): CFGS Administració i Finances
MP01: Comunicació i Atenció al Client



ÍNDEX

0. GESTIÓ DE LA PROGRAMACIÓ	2
1. COMPETÈNCIA GENERAL DEL TÍTOL	2
2. DURADA DEL MÒDUL PROFESSIONAL	2
3. RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS	3
4. AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MÒDUL PROFESSIONAL	3
5. ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MÒDUL PROFESSIONAL	3
6. ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MÒDUL PROFESSIONAL	4
7. RESULTATS D'APRENENTATGE, CRITERIS D'AVUACIÓ I CONTINGUTS DE LES UNITATS FORMATIVES SEGONS EL CURRÍCULUM OFICIAL PUBLICAT AL DOGC	5
7.1 UF1: Processos de comunicació oral i escrita a l'empresa	5
7.2 UF2: Atenció al client	7
7.3 UF3. Gestió documental, arxiu i registre.	9
8. AVALUACIÓ DE LES UNITATS FORMATIVES	11
8.1 Metodologia	11
8.2 Instruments d'avaluació i recuperació	11
8.1.1 Avaluació ordinària	12
8.1.2 Avaluació en segona convocatòria	12
8.1.3 Espais, equipaments i recursos	12
9. ACTIVITATS D'ENSENYAMENT I APRENENTATGE	13
<input type="checkbox"/> 9.1 UF1: Processos de comunicació oral i escrita a l'empresa	13
<input type="checkbox"/> 9.2 UF2: Atenció al client	15
9.2 UF3: Gestió documental, arxiu i registre	17
9. TEMPORITZACIÓ DEL MÒDUL PROFESSIONAL	18



0. GESTIÓ DE LA PROGRAMACIÓ

	Realitzat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Nom i Cognoms	Inmaculada Martínez	Xavier Fernández	Xavier Fernández
Càrrec	Tutora 1AIF	Cap de departament	Cap de departament
Data	1/9/2022	09/11/2022	16/11/2022
Signatura	I.M.	XF	XF

Llistat de les modificacions

Versió	Data	Descripció de la modificació	Distribució
1	15/06/2022	Versió inicial adaptada als currículums publicats el 2022.	Intranet

1. COMPETÈNCIA GENERAL DEL TÍTOL

Organitzar i portar a terme l'administració i la gestió de personal, les operacions econòmiques i financeres i la informació i assessorament a clients o usuaris, tant en l'àmbit públic com en el privat, segons la grandària i l'activitat de l'empresa o l'organisme, i d'acord amb els objectius marcats, les normes internes establertes i la normativa vigent.

2. DURADA DEL MÒDUL PROFESSIONAL

La durada del mòdul és de 132 hores, a raó de 4 hores setmanals.



3. RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

Nom de la Unitat formativa	H. mín. + hIld	Durada
UF 1: Processos de comunicació oral i escrita a l'empresa	55h + 0h	55h
UF2: Atenció al client	44h + 0h	44h
UF 3: Gestió documental, arxiu i registre	33h + 0h	33h
	Total	132h

Les Unitats Formatives es realitzaran de forma seqüencial

4. AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MÒDUL PROFESSIONAL

Per superar el Modul professional cal superar independentment les 3 Unitats Formatives. La qualificació del Mòdul Professional (Q_{MP}) s'obté segons la ponderació per hores:

$$Q_{MP} = 0,30 Q_{UF1} + 0,30 Q_{UF2} + 0,40 Q_{UF3}$$

L'avaluació de les unitats formatives és continuada.

Els instruments d'avaluació de cada UF estaran formats per les tasques proposades dintre de les activitats d'ensenyament-aprenentatge i per proves escrites.

El professor del mòdul determinarà els continguts mínims que l'alumne haurà d'assolir per poder aprovar cada UF.

La qualificació de cada UF és numèrica, entre l'1 i el 10, sense decimals. La UF se supera amb una qualificació de 5 punts o superior.

L'alumnat disposa de dues convocatòries per matrícula. En cas de no superar la UF en primera convocatòria tindrà dret a una segona convocatòria, voluntària, que es realitzarà en el període establert pel centre i que podrà consistir en proves escrites i/o tasques similars a les desenvolupades durant el període d'avaluació continuada.

Durant el període d'avaluació continuada no es faran recuperacions.

La segona convocatòria és d'UF completes, no d'activitats o nuclis formatius aïllats.

L'assistència dels alumnes és obligatòria en totes les hores presencials dels mòduls professionals.

En cas de manca d'assistència reiterada sense justificació, es perd el dret a l'avaluació continuada i són d'aplicació les normes del centre a aquest efecte.

L'alumne que hagi perdut el dret a l'avaluació continuada o que abandoni, perd la primera convocatòria.

Les activitats i exàmens que continguin faltes ortogràfiques es penalitzaran restant punts a la nota.

La còpia o altre tipus d'activitats fraudulentos, ja sigui als exercicis com als exàmens, suposarà haver de recuperar la unitat formativa corresponent a la següent convocatòria.

5. ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MÒDUL PROFESSIONAL

L'espai de treball és l'aula assignada al grup classe. Tenint en compte que l'assignatura s'impartirà desdoblada al 100%, aquesta aula disposarà de:

- 17 ordinadors i connexió a Internet per cable i *Wi-Fi*
- Projector multimèdia

El grup classe disposa dels seu espai de treball a *Moodle* on:

- Tindrà a l'abast tots els materials del curs, així com accés a la descàrrega de les aplicacions gratuïtes vistes a l'aula.
- Estarà informat sobre les pràctiques i treballs a realitzar, així com els terminis de lliurament.




- Haurà de lliurar tot els treballs i pràctiques que es sol·licitin
- Podrà fer un seguiment de les seves qualificacions.
- Podrà comunicar-se amb el professor i la resta de companys.

La classe disposarà del programari necessari instal·lat als ordinadors de l'aula per facilitar el desenvolupament de les tasques proposades. Així mateix, sempre que els continguts puguin treballar-se fent servir programari lliure i gratuït, s'incentivarà que els alumnes portin els seus propis dispositius portàtils a classe (ordinador portàtil, tauletes tàctils, *smartphones*, etc.) des dels que connectar-se a la xarxa mitjançant la *Wi-Fi* del centre.

6. ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MÒDUL PROFESSIONAL

- Principis d'aprenentatge emprats: constructivisme, aprenentatge cooperatiu i aprenentatge observacional.
- L'eina bàsica de treball i de relació i comunicació amb els alumnes serà Moodle, també es podran utilitzar altres com Gmail, Google+, Hangouts, Drive o Calendar, el temari posat a l'abast pels professors, així com les aplicacions ofimàtiques que es facin servir per treballar el contingut del temari.
- El temari bàsic de l'assignatura es posarà a l'abast de l'alumnat de manera gratuïta en format digital, ocasionalment, mitjançant el repartiment de fotocòpies a classe, també de manera gratuïta sempre que les circumstàncies ho permetin.
- S'usarà el programari lliure i gratuït sempre que sigui possible trobar una alternativa al programari propietari.
- L'assistència és obligatòria, havent d'assistir a un mínim del 80 % de les hores lectives de les UF per tal de no perdre el dret a l'avaluació continua.

	<p>PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS CFGS: Administració i Finances MP01: Comunicació i atenció al client</p>	<p>Data de l'última revisió: 01/09/2022</p>	<p>4/19</p>
-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-------------

□

7. RESULTATS D'APRENTATGE, CRITERIS D'AVALUACIÓ I CONTINGUTS DE LES UNITATS FORMATIVES SEGONS EL CURRÍCULUM OFICIAL PUBLICAT AL DOGC

7.1 UF1: Processos de comunicació oral i escrita a l'empresa

RA1. Caracteritza les tècniques de comunicació institucional i promocional, distingint entre internes i externes..

Criteris d'avaluació

- 1.1. Identifica els tipus d'institucions i organitzacions empresarials descrivint les seves característiques funcionals i organitzatives.
- 1.2. Relaciona les funcions tipus de l'organització: direcció, planificació, organització, execució i control.
- 1.3. Identifica l'estructura organitzativa per donar una assistència o la prestació d'un servei de qualitat.
- 1.4. Relaciona els diferents estils de comandament d'una organització amb el clima laboral que generen.
- 1.5. Defineix els canals formals de comunicació en l'organització a partir del seu organigrama
- 1.6. Diferencia els processos de comunicació interns formals i informals i els relaciona amb la contribució a l'eficàcia i la cohesió de l'organització.
- 1.7. Reconeix la influència de la comunicació informal i les cadenes de rumors en les organitzacions, i la seva repercussió en les actuacions del servei d'informació que es dona.
- 1.8. Relaciona el procés de demanda d'informació d'acord amb el tipus de client, intern i extern, que pot intervenir-hi.
- 1.9. Valora la importància de la comunicació externa en la transmissió de la imatge corporativa de l'organització en les comunicacions formals.
- 1.10. Identifica els aspectes més significatius que transmeten la imatge corporativa en les comunicacions institucionals i promocionals de l'organització.

Continguts

1. Tècniques de comunicació institucional i promocional:
 - 1.1. Les organitzacions empresarials. Característiques funcionals i organitzatives en funció de la seva dimensió i la forma jurídica.
 - 1.2. Les funcions en l'organització: direcció, planificació, organització i control. Els departaments.
 - 1.3. Tipologia de les organitzacions. Organigrames.
 - 1.4. Direcció en l'empresa.
 - 1.5. Processos i sistemes d'informació en les organitzacions.
 - 1.6. Tractament de la informació. Fluxos interdepartamentals.
 - 1.7. Elements i barreres de la comunicació.
 - 1.8. Comunicació i informació i comportament.
 - 1.9. Les relacions humanes i laborals en l'empresa.
 - 1.10. La comunicació interna en l'empresa: comunicació formal i informal. Contribució a l'eficàcia i la motivació.
 - 1.11. La comunicació externa en l'empresa. Contribució a la imatge corporativa.
 - 1.12. Qualitat del servei i atenció de demandes. Normes de qualitat aplicables. Indicadors de qualitat. Anàlisi de les no conformitats.
 - 1.13. La imatge corporativa i institucional en els processos d'informació i comunicació oral en les organitzacions

RA2. Realitza comunicacions orals presencials i no presencials, aplicant les tècniques i adaptant-les a la situació i a l'interlocutor.



Criteris d'avaluació			
<p>2.1. Identifica els elements i les etapes d'un procés de comunicació.</p> <p>2.2. Aplica les diferents tècniques de comunicació oral: presencial, telefònica i videoconferències.</p> <p>2.3. Aplica el protocol de comunicació verbal i no verbal en les comunicacions presencials i no presencials.</p> <p>2.4. Identifica els elements necessaris per realitzar i rebre una trucada efectiva en les seves diferents fases: preparació, presentació i/o identificació i realització.</p> <p>2.5. Identifica els interlocutors, en situacions professionals, aplica els protocols establerts per l'empresa i observa els principis deontològics de la professió.</p> <p>2.6. Té en compte els costums socioculturals i els usos empresarials, transmetent la imatge corporativa.</p> <p>2.7. Detecta les interferències que produeixen les barreres de la comunicació en la comprensió d'un missatge i proposa les accions correctives necessàries.</p> <p>2.8. Utilitza el lèxic i les expressions adequades al tipus de comunicació i als interlocutors.</p> <p>2.9. Aplica convenientment elements de comunicació no verbal en els missatges emesos</p> <p>2.10. Verifica si la informació és transmesa amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, respecte i sensibilitat.</p> <p>2.11. Comprova els errors comesos i proposa les accions correctores necessàries.</p> <p>2.12. Utilitza amb autonomia la llengua anglesa en comunicacions orals, presencials i no presencials.</p>			
Continguts			
<p>2. Les comunicacions orals presencials i no presencials:</p> <p>2.1 Elements i etapes d'un procés de comunicació oral. Principis bàsics en les comunicacions orals.</p> <p>2.2 Tècniques de comunicació oral: empatia, assertivitat, escolta activa, entre d'altres.</p> <p>2.3 Habilitats socials i protocol en la comunicació oral.</p> <p>2.4 Formes de comunicació oral: verbal i no verbal. Barreres.</p> <p>2.5 Adequació del missatge al tipus de comunicació i a l'interlocutor.</p> <p>2.6 Utilització de tècniques d'imatge personal.</p> <p>2.7 Comunicacions a la recepció de visites.</p> <p>2.8 Realització d'entrevistes.</p> <p>2.9 Realització de presentacions.</p> <p>2.10 La comunicació telefònica. Components de l'atenció telefònica. Expressions adequades. La cortesia en les comunicacions telefòniques. Preparació i realització de trucades. Identificació dels interlocutors.</p> <p>2.11 Tractament de diferents categories de trucades. Equips de comunicació telefònica.</p> <p>2.12 Altres comunicacions digitals. Utilització de les guies i instruccions d'ús.</p> <p>2.13 Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions telemàtiques.</p> <p>2.14 La videoconferència.</p> <p>2.15 Protocols de comunicació presencial i telefònica en llengua anglesa.</p>			
RA3. Supervisa i elabora documents escrits de caràcter professional, aplicant criteris lingüístics, ortogràfics i d'estil, i utilitzant aplicacions informàtiques de processament de textos i autoedició			
Criteris d'avaluació			
<p>3.1 Identifica els suports i els canals per elaborar i transmetre els documents.</p> <p>3.2 Diferencia els suports més apropiats en funció dels criteris de rapidesa, seguretat i confidencialitat.</p> <p>3.3 Identifica el destinatari, observant les normes de protocol establertes.</p> <p>3.4 Diferencia les estructures i estils de redacció propis de la documentació professional.</p> <p>3.5 Redacta el document apropiat, utilitzant una estructura, terminologia i forma adequades, en funció de la seva finalitat i de la situació de partida.</p> <p>3.6 Utilitza les eines de correcció automatitzades de les aplicacions informàtiques de</p>			



- processament de textos i d'autoedició.
- 3.7 Publica documents amb eines informàtiques col·laboratives.
- 3.8 Supervisa documentació escrita i l'adequa al manual d'estil d'organitzacions tipus.
- 3.9 Modelitza els documents administratius i comercials habituals, creant plantilles.
- 3.10 Aplica la normativa sobre protecció de dades i conservació de documents, establerta per a les empreses i institucions públiques i privades.
- 3.11 Aplica, en l'elaboració de la documentació, les tècniques tres erres: reduir, reutilitzar i reciclar.
- 3.12 Aplica tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions escrites, valora la seva importància per a les organitzacions.
- 3.13 Aplica els protocols establerts per l'empresa o organització sobre conservació, custòdia i destrucció de documents.
- 3.14. Utilitza amb autonomia la llengua anglesa en comunicacions escrites.

Continguts

3. Elaboració de documents professionals escrits:
- 3.1 La comunicació escrita en l'empresa. Normes de comunicació i expressió escrita.
- 3.2 Estils de redacció. Correcció ortogràfica, gramatical i formal. Tècniques de síntesi. Vocabulari administratiu i comercial.
- 3.3 Sigles i abreviatures.
- 3.4 Manuals d'estil d'empreses i/o organitzacions.
- 3.5 Eines per a la correcció de textos.
- 3.6 Estructures de la documentació professional: informes, cartes, actes, sol·licituds, oficis, memoràndums, entre d'altres.
- 3.7 Modelització de documents reutilitzables.
- 3.8 Redacció de documents professionals, utilitzant tractaments de textos.
- 3.9 Comunicació a les xarxes: intranet, Internet, blogs, xarxes socials, xats i missatgeria instantània, entre d'altres. La netiqueta.
- 3.10 Tècniques de comunicació escrita: correu postal, correu electrònic, fax, missatgeria instantània, plataformes col·laboratives, entre d'altres.
- 3.11 Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en els escrits.

7.2 UF2: Atenció al client

RA1. Aplica tècniques de comunicació, identificant les més adequades en la relació i atenció als clients/usuaris.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Utilitza tècniques de comunicació i habilitats socials que faciliten l'empatia amb el client/usuari en situacions d'atenció/assessorament.
- 1.2 Identifica les fases que componen el procés d'atenció al client/consumidor/usuari a través de canals de comunicació.
- 1.3 Adopta l'actitud més adequada segons el comportament del client davant de diversos tipus de situacions.
- 1.4 Analitza les motivacions de compra o demanda d'un producte o servei per part del client/usuari.
- 1.5 Obté, si escau, la informació històrica del client.
- 1.6 Aplica la forma i actitud adequades en l'atenció i assessorament a un client en funció del canal de comunicació.
- 1.7 Analitza i soluciona els errors més habituals que es cometen en la comunicació amb el



<p>client/usuari.</p> <p>1.8 Classifica les demandes d'informació més habituals i formula les respostes més adequades en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.</p>
Continguts
<p>1. Tècniques de comunicació relacionades amb l'atenció al client/usuari:</p> <p>1.1 El client: tipus. L'atenció al client en l'empresa/organització. Variables que intervenen en l'atenció al client. Posicionament i imatge de marca.</p> <p>1.2 El departament d'atenció al client/consumidor en l'empresa. Documentació implicada en l'atenció al client.</p> <p>1.3 Sistemes d'informació i bases de dades: eines de gestió de la relació amb clients. CRM o altres.</p> <p>1.4 Relacions públiques.</p> <p>1.5 Canals de comunicació per escrit amb el client.</p> <p>1.6 Procediments d'obtenció i recollida d'informació.</p> <p>1.7 Tècniques d'atenció al client: dificultats i barreres en la comunicació amb clients/usuaris.</p> <p>1.8 Aplicació de procediments de qualitat en l'atenció al client.</p>
RA2. Gestiona per consultes, queixes i reclamacions de possibles clients, aplicant la normativa vigent.
Criteris d'avaluació
<p>2.1 Descriu les funcions del departament d'atenció al client en empreses.</p> <p>2.2 Valora la importància d'una actitud proactiva per anticipar-se a incidències en els processos.</p> <p>2.3 Interpreta la comunicació rebuda per part del client.</p> <p>2.4 Respon a les consultes rebudes en l'àmbit de la seva competència o les deriva a la unitat corresponent.</p> <p>2.5 Relaciona els elements de la queixa/reclamació per escrit amb les fases que componen el pla intern de resolució de queixes/reclamacions.</p> <p>2.6 Diferencia els tipus de demanda o reclamació.</p> <p>2.7 Gestiona la informació que cal subministrar al client.</p> <p>2.8 Determina els documents propis de la gestió de consultes, queixes i reclamacions.</p> <p>2.9 Redacta escrits de resposta segons els protocols establerts, utilitzant mitjans electrònics o altres canals de comunicació.</p> <p>2.10 Reconeix la importància de la protecció del consumidor.</p> <p>2.11 Aplica la normativa en matèria de consum.</p>
Continguts
<p>2. Gestió de consultes, queixes i reclamacions:</p> <p>2.1 La protecció del consumidor i/o usuari.</p> <p>2.2 El rol del consumidor i/o usuari.</p> <p>2.3 Drets i deures dels consumidors i/o usuaris.</p> <p>2.4 La defensa del consumidor.</p> <p>2.5 Institucions i organismes de protecció al consumidor.</p> <p>2.6 Reclamacions i denúncies. Normativa, documentació i tramitació.</p> <p>2.7 Mediació i arbitratge: concepte i característiques. Situacions en les quals s'origina una mediació o arbitratge. Junes arbitral.</p>
RA3. Organitza el servei postvenda, relacionant-lo amb la fidelització del client.
Criteris d'avaluació
<p>3.1 Identifica els elements que intervenen en l'atenció postvenda.</p> <p>3.2 Identifica les situacions comercials que necessiten seguiment i servei postvenda.</p> <p>3.3 Aplica els mètodes més utilitzats habitualment en el control de qualitat del servei postvenda i els elements que intervenen en la fidelització del client.</p>

<p>3.4 Distingeix els moments o fases que estructuraven el procés de postvenda.</p> <p>3.5 Utilitza les eines de gestió d'un servei postvenda.</p> <p>3.6 Descric i documenta les fases del procediment de relació amb els clients.</p> <p>3.7 Descric els estàndards de qualitat definits en la prestació del servei.</p> <p>3.8 Estableix indicadors que permetin valorar el servei postvenda en els processos comercials.</p> <p>3.9 Detecta i resol els errors produïts en la prestació del servei.</p> <p>3.10 Aplica el tractament adequat en la gestió de les anomalies produïdes.</p>
Continguts
<p>3. Organització del servei postvenda:</p> <p>3.1 El valor d'un producte o servei per al client: valor de compra, valor d'utilització, valor final.</p> <p>3.2 Activitats posteriors a la venda: assessorament per a la utilització, instal·lació, manteniment, reparació i tractament de queixes/reclamacions.</p> <p>3.3 El procés postvenda i la seva relació amb altres processos.</p> <p>3.4 Tipus de servei postvenda. Serveis tècnics i serveis als clients. Màrqueting relacional.</p> <p>3.5 La gestió de la qualitat en el procés del servei postvenda.</p> <p>3.6 Fases per a la gestió de la qualitat en el servei postvenda. Planificació, aplicació, control i millora.</p> <p>3.7 Tècniques i eines per a la gestió de la qualitat: establiment d'indicadors, anàlisi de valor, arbres d'estructura, diagrames causa-efecte, fluxogrames, mètodes de registre de dades, gràfics de control.</p>

7.3 UF3. Gestió documental, arxiu i registre.

RA1. Determina els processos de recepció, registre, distribució i recuperació de comunicacions escrites, aplicant criteris específics de cadascuna d'aquestes tasques.
Criteris d'avaluació
<p>1.1 Identifica els mitjans, procediments i criteris més adequats a la recepció, registre, distribució i transmissió de comunicacions escrites a través de mitjans telemàtics.</p> <p>1.2 Reconeix els avantatges i inconvenients de la utilització dels diferents mitjans de transmissió de la comunicació escrita.</p> <p>1.3 Selecciona el mitjà de transmissió més adequat en funció dels criteris d'urgència, cost i seguretat.</p> <p>1.4 Identifica els suports d'arxiu i registre més utilitzats en funció de les característiques de la informació que cal emmagatzemar.</p> <p>1.5 Analitza les tècniques de manteniment de l'arxiu de gestió de correspondència convencional.</p> <p>1.6 Estableix el sistema de classificació, registre i arxiu apropiat per al tipus de document.</p> <p>1.7 Reconeix els procediments de consulta i conservació de la informació i documentació.</p> <p>1.8 Respecta els nivells de protecció, seguretat i accés a la informació segons la normativa vigent en matèria de protecció de dades.</p> <p>1.9 Aplica, en l'elaboració i arxiu de la documentació, les tècniques tres erres: reduir, reutilitzar, reciclar.</p> <p>1.10 Registra els correus electrònics rebuts o emesos de forma organitzada i rigorosa, segons tècniques de gestió eficaç.</p> <p>1.11 Estableix el sistema d'arxiu segons la tipologia de correus electrònics i documents adjunts.</p> <p>1.12 Fa la gestió i manteniment de llibretes de direccions.</p> <p>1.13 Valora la importància de la firma digital en la correspondència electrònica.</p>
Continguts
<p>1. Determinació dels processos de recepció, registre, distribució i recuperació de la informació:</p> <p>1.1 Recepció, tramesa i registre de la correspondència. Registres d'entrada i sortida.</p> <p>1.2 Circulació interna de correspondència i paqueteria.</p>

	<p>PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS CFGs: Administració i Finances MP01: Comunicació i atenció al client</p>	<p>Data de l'última revisió: 01/09/2022</p>	<p>9/19</p>
-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-------------

- 1.3 Serveis de correus i missatgeria.
- 1.4 Procediments de seguretat i confidencialitat de la informació.
- 1.5 Classificació i ordenació de documents. Avantatges i inconvenients dels sistemes de classificació i ordenació.
- 1.6 Tècniques d'arxiu: naturalesa i finalitat. Tipus d'arxiu, i avantatges i inconvenients. Arxius en suport paper i en suport electrònic.
- 1.7 Sistemes d'arxiu. Avantatges i inconvenients.
- 1.8 Classificació de la informació.
- 1.9 Centralització o descentralització de l'arxiu.
- 1.10 El procés d'arxiu.
- 1.11 Custòdia i protecció de l'arxiu. Accessibilitat als arxius i destrucció de documentació.
- 1.12 Sistemes de gestió documental. Aplicacions informàtiques per al registre i tractament de la informació:
aplicacions específiques i bases de dades.
- 1.13 Tractament de l'arxiu en relació al correu electrònic.



-
-

8. AVALUACIÓ DE LES UNITATS FORMATIVES

8.1 Metodologia

Totes les activitats d'ensenyament-aprenentatge segueixen una línia metodològica comuna:

- La teoria s'estudia a casa, per part de l'alumne, mitjançant la visualització de vídeos que contenen classes magistrals.
- Les hores de classe es reserven per aclarir dubtes, ampliar la teoria si fos necessari i, principalment, realitzar exercicis i activitats.
 - **Nota:** es farà servir l'eina "Kahoot!" (o similars) per a conèixer el grau d'assoliment de la teoria pel que fa al grup. Aquesta eina permet obtenir percentatges d'encert o error sobre un conjunt de preguntes mitjançant la gamificació (el funcionament es similar a un trivial o al programa de TV 50x15) i, per tant, el professor pot ampliar conceptes teòrics o aclarir-ne aquells que tinguin un percentatge d'encert baix.

8.2 Instruments d'avaluació i recuperació

L'avaluació de les UF es durà a terme valorant el lliurament obligatori de les diferents tasques proposades i el desenvolupament de les proves realitzades a la classe durant el desenvolupament de les unitats formatives.


- Aquesta part (tasques i proves) tindrà un pes del 40% sobre la nota total.
- Al final de la unitat formativa es realitzarà un examen que tindrà un 60% del pes de la nota de la unitat formativa.

Els instruments d'avaluació seran:

	Instruments d'avaluació (%)							
Qualificació resultats d'aprenentatge	TA1	TA2	TA3	TA4	TA5	AUF3	E1	EU3
RA1	20	20	20	20	20	40	100	60

L'avaluació per a cada Unitat Formativa es durà a terme mitjançant 2 vies:

- Avaluació ordinària.
- Avaluació en segona convocatòria.

	PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS CFGs: Administració i Finances MP01: Comunicació i atenció al client	Data de l'última revisió: 01/09/2022	11/19
-------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	-------

8.1.1 Avaluació ordinària

TA: Tasques de l'activitat.

AUF: Activitats de la unitat formativa.

E: Examen.

EUUF: Exàmens de la unitat formativa

Per poder fer mitjana amb les tasques serà necessari obtenir una nota mitjana de 5 o superior a les proves d'avaluació escrites.

La qualificació de la UF2 (QUF2) s'obté segons la següent ponderació:

$$Q_{UF2} = (Q_{AUF2}) \cdot 0,4 + (Q_{EUUF2}) \cdot 0,6$$

La qualificació de les activitats resulta de la suma ponderada de les seves qualificacions. Aquesta ponderació ve determinada pel número de tasques de cada activitat, per la qual cosa podrà ser variable.

La qualificació dels exàmens de la unitat formativa és la seva mitjana.

L'alumnat disposa de dues convocatòries per matrícula. En cas de no superar la UF en primera convocatòria tindrà dret a una segona convocatòria, voluntària, que es realitzarà en el període establert pel centre i que podrà consistir en proves escrites i/o tasques similars a les desenvolupades durant el període d'avaluació continuada.

L'alumne que hagi perdut el dret a l'avaluació continuada o que abandoni, perd la primera convocatòria.

L'assistència dels alumnes és obligatòria en totes les hores presencials dels mòduls professionals. En cas de manca d'assistència reiterada sense justificació, es perd el dret a l'avaluació continuada i són d'aplicació les normes del centre a aquest efecte.

Si a la qualificació de la unitat formativa és inferior a 5 l'avaluació no serà positiva. En aquest cas l'alumnat tindrà dret a presentar-se de manera voluntària a la segona convocatòria ordinària. Aquesta segona convocatòria consistirà en les proves o activitats que es determinin.


8.1.2 Avaluació en segona convocatòria

Els alumnes que tinguin una nota inferior a 5 punts a l'avaluació ordinària podran optar a realitzar un seguit d'exàmens en finalitzar el Mòdul Professional al mes de juny, format per una part teòrica i una part pràctica, havent-se de realitzar a l'aula en un temps màxim de dues hores.

A fi d'aprovar la Unitat Formativa mitjançant l'avaluació en segona convocatòria, serà necessari que s'hagin dut a terme i lliurat totes les pràctiques del curs i que la nota final de totes les proves sigui igual o superior a 5 punts.

8.1.3 Espais, equipaments i recursos

Els indicats en l'apartat corresponent dels espais, equipaments i recursos del Mòdul Professional.

	PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS CFGS: Administració i Finances MP01: Comunicació i atenció al client	Data de l'última revisió: 01/09/2022	12/19
-------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	-------

9. ACTIVITATS D'ENSENYAMENT I APRENTATGE

9.1 UF1: Processos de comunicació oral i escrita a l'empresa

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació		
				CA's	Instruments d'avaluació	
A1. L'empresa com organització		6 h.	1	1.1 1.2 1.3 1.4 1.12 1.13	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5	T1-T10 E1
Descripció	<ul style="list-style-type: none"> - L'empresa com a organització. - Funcions en l'organització: planificació, direcció, organització i control. - Departaments en l'empresa i organigrames. - La presa de decisions. 					
Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació		
A2. La comunicació a l'empresa		6 h.	1 2	1.5 1.6 1.7 1.8 1.9 1.10 1.11 1.12 1.13 2.4	1.6 1.7 1.8 1.9 1.10 2.1 2.7	T1-T8 E1
Descripció	<ul style="list-style-type: none"> -Els processos de comunicació -Tipus de comunicació -La comunicació a l'empresa -Explicació elements procés comunicació -Barreres comunicació i solucions -Distinció entre comunicació i informació. -Explicació de la comunicació a l'Empresa i de la seva tipologia. -La comunicació no verbal 					
Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació		
A3. Normes de comunicació i expressió escrita		20 h.	3	3.1 3.2 3.3 3.5	3.1 3.2	T1-T30 E2
Descripció	<ul style="list-style-type: none"> -Explicació teòrica normes d'expressió escrita -Explicació teòrica 					



Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació	
				CA's	Instruments d'avaluació
A4. Redacció de documents professionals	18 h.	3	3.4 3.6 3.7 3.8 3.9 3.10 3.11	3.3 3.4 3.5 3.6 3.7 3.8 3.10 3.11 3.12 3.13 3.14	T1-T15 E2
Descripció	-Explicació teòrica normes de redacció -Cartes -Codis postals i adreces -Informes -Convocatòries -Actes				
Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació	
				CA's	Instruments d'avaluació
A5. La comunicació oral a l'empresa	5 h.	2	2.1 2.2	2.2 2.3	T1-T10 E2
Descripció	-Explicació concepte comunicació oral -Explicació formes de comunicació oral. -Capacitats de l'emissor per una bona comunicació. -Explicació comunicació telefònica -Explicació fases trucada telefònica. -Regles per contestar una trucada -L'operador com a filtre. -Atenció queixes telefòniques. Tècniques: -Empatia. -Escolta activa. -Parafrasejar. -Reformular -Assertivitat -Saber preguntar -Introducció a l'atenció telefònica				

□ **9.2 UF2: Atenció al client**

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació		
				CA's	Instruments d'avaluació	
A1. L'atenció a clients i usuaris		4 h.	1	1.1 1.3 1.6	1.1 1.3 1.4 1.5	T1- T9E1
Descripció	<ul style="list-style-type: none"> - Els tipus de clients - L'atenció al client en l'empresa - Sistemes d'informació i bases de dades - Les motivacions de compra del client 					
Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació		
				CA's	Instruments d'avaluació	
A2. Tècniques d'atenció al client		16 h.	1	1.2 1.4 1.5 1.6 1.7	1.1 1.2 1.3 1.5 1.6 1.7	T10-T19 E1
Descripció	<ul style="list-style-type: none"> - Tècniques d'atenció al client: dificultats i barreres de comunicació - El departament d'atenció al client. Documentació implicada en l'atenció al client - Relacions públiques - Canals de comunicació per escrit amb el client - Procediments d'obtenció i recollida d'informació 					
Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació		
				CA's	Instruments d'avaluació	
A3. Organització del servei postvenda		4 h.	3	3.1 3.2 3.3 3.4 3.5 3.6 3.7	3.1 3.2 3.3 3.4 3.5 3.6 3.7 3.8 3.9 3.10	E1
Descripció	<ul style="list-style-type: none"> -Elements del servei postvenda -Elements de fidelització del client -Fases del procés de postvenda -Documentació del procés de postvenda -El valor del producte o servei 					

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació	
				CA's	Instruments d'avaluació
A4. Gestió de consultes, queixes i reclamacions		10 h.	2	2.1	E1
				2.2	
				2.3	
				2.4	
				2.5	
				2.6	
				2.7	
				2.8	
				2.9	
				2.10	
				2.11	
	-La protecció del consumidor i/o usuari -El rol del consumidor i/o usuari				
Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació	
				CA's	Instruments d'avaluació
A5. Atenció oral a clients		10 h.	1	1.5	T1-T5
				1.6	E1
				1.7	
				1.8	
				1.9	
				1.10	
				1.11	
	-El Dep. D'Atenció al client. -Tipus de clients -Fases de l'atenció al client. -Aplicació de tècniques en l'atenció del client				

9.2 UF3: Gestió documental, arxiu i registre

Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació	
				CA's	Instruments d'avaluació
A1. L'arxiu		8 h			
Descripció	Explicació teòrica sobre: <ul style="list-style-type: none"> - Obligacions empresarials vers la documentació. Concepte arxiu. - Classificació i tipus d'arxiu - El procés d'arxivament - Normes de seguretat i accés als arxius - Registres públics - Suport documental - Sistemes d'arxiu - Realització per l'alumnat de tasques proposades 	1	1.1 1.2 1.3 1.4 1.12 1.13	1.4 1.5	TA 1 TA2 E1
Activitats d'ensenyament-aprenentatge		RA's	Continguts	Avaluació	
				CA's	Instruments d'avaluació
A2. Gestió documental		25 h			
Descripció	Explicació teòrica sobre: <ul style="list-style-type: none"> -Sistemes de classificació -El sistema alfabètic -El sistema numèric -El sistema cronològic -El sistema temàtic -El sistema mixt -Realització per l'alumnat de tasques proposades. -Creació d'un arxiu -Digitalització d'un arxiu -Utilització d'un arxiu 	1	1.5 1.6 1.7 1.8 1.9 1.10 1.11	1.2 1.3 1.7 1.8 1.9 1.10 1.11 1.12 1.13	TA3 TA7 E1



□

9. TEMPORITZACIÓ DEL MÒDUL PROFESSIONAL

La següent taula reflecteix la distribució horària de cada setmana lectiva per cada una de les Unitats Formatives que componen el Mòdul Professional.

Set.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Tot
UF1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3																				55h
UF2														1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3								44h
UF3																									1	4	4	4	4	4	4	4	4	33h



PROGRAMACIÓ CICLES FORMATIUS
CFGs: Administració i Finances
MP01: Comunicació i atenció al client

**Data de l'última
 revisió: 01/09/2022**

18/19