

Pla docent Curs 2022/2023

Departament de Gestió administrativa

Nom del Cicle Formatiu: CFGM GESTIÓ ADMINISTRATIVA

Curs: 1R CURS

Mòdul Professional MP01: COMUNICACIÓ EMPRESARIAL I ATENCIÓ AL CLIENT

Durada: 132 hores.

Unitats Formatives:

UF1: Comunicació empresarial oral (33 hs + 11 hs HLD.)

UF2: Comunicació empresarial escrita (33 hs + 22 hs HLD)

UF3: Sistemes d'arxiu (33 hs)

UF4: Atenció al client/usuari (33hs)

Professorat: Raúl Torres Pérez (Matí)

1. HORARI DEL MÒDUL

MATÍ	TARDA
Dilluns.....de 9:50 a 11:15 (2 sessions) Dimecres.....de 9:50 a 11:15 (1.5 sessions) Dijous.....de 8:00 a 9.50 (1.5 sessions)	Sols s'imparteix en horari de matí

2. RESULTATS D'APRENTATGE (s/Normativa vigent, per exemple: Real Decreto 159/2015 de 14 de juliol, pel CFGM Gestió Administrativa)

1: Comunicació empresarial oral. (UF1)

R.A.1 Selecciona tècniques de comunicació oral, relacionant-les amb l'estructura i imatge corporativa de l'empresa o organització i el fluxos d'informació existents.

R.A.2 Transmet informació de forma oral, vinculant-la als usos i costums socioprofessionals habituals en l'empresa i/o organització.

2: Comunicació empresarial escrita (UF2)

R.A.1. Selecciona tècniques de comunicació escrita, relacionant-les amb l'estructura i imatge corporativa de l'empresa o organització i els fluxos d'informació existents.

R.A.2. Transmet informació escrita, aplicant les tècniques d'estil a diferents tipus de documents propis de l'empresa i de l'Administració Pública.

3: Sistemes d'arxiu (UF3)

R.A.1 Arxiva informació en suport paper i informàtic, reconeixent els criteris d'eficiència i estalvi en els tràmits administratius

4: Atenció al client / usuari (UF4)

R.A.1. Reconeix necessitats de possibles clients aplicant tècniques de comunicació.

R.A.2. Atén consultes, queixes i reclamacions de possibles clients aplicant la normativa vigent en matèria de consum.

R.A.3. Potencia la imatge d'empresa reconeixement i aplicant els elements i eines del màrqueting en el seu ampli ventall de possibilitats.

R.A.4. Aplica procediments de qualitat en l'atenció al client identificant els estàndards establerts.

3. TEMPORITZACIÓ

El mòdul disposa de **132 hores lectives i 33 hores de lliure disposició** al llarg del cicle, que es faran de forma presencial. Les unitats formatives s'impartiran seguint el calendari següent:

Matí

UNITAT FORMATIVA	HORES LECTIVES	DATA INICI	DATA FINALITZACIÓ
UF1 (1r Curs)	33 hores	07-09-2022	28-10-2022
UF2 (1r Curs)	33 hores	2-11-2022	16-12-2022
UF3 (1r Curs)	66 hores	19-12-2022	30-04-2023
UF4 (1r Curs)	33 hores	11-04-2023	26-05-2023

4. METODOLOGIA DOCENT

Explicació de la unitat didàctica per part del professorat, amb l'ajuda, quan el tema ho requereixi, d'eines audiovisuals i informàtiques.

Realització de pràctiques complementàries i activitats diverses (escrites, simulacions i altres...), així com treballs i exposicions orals.

Si l'alumnat ha d'elaborar un dossier amb els exercicis i pràctiques, el lliurarà en acabar cada UF i serà avaluat.

Les classes presencials es complementaran amb activitats, vídeos, presentacions, etc. (per. Per un correcte seguiment de les classes, cal seguir també les instruccions del tauler de l'aula al Moodle o GoogleClassroom i connectar-se de forma regular.

En cas de no poder-se garantir la presencialitat del grup (per confinament o aïllament), les classes es faran en línia, adaptant el seu contingut a les eines virtuals dins del marc horari del cicle. La plataforma que s'utilitzarà preferentment per fer les videoconferències serà el GoogleMeet. Durant les connexions, l'alumnat haurà de fer un seguiment actiu de la classe, amb la càmera connectada.

5. CRITERIS PER A L'AVUACIÓ

- L'avaluació d'aquest mòdul professional constarà de:
- Una **avaluació inicial** sense nota per veure el nivell individual i del grup
- Una avaluació de forma **continuada** dins de cada unitat formativa tenint com a referència els respectius resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.
- S'avaluaran conjuntament els aspectes teòrics, pràctics i actitudinals desenvolupats dins de cada unitat formativa. Els instruments d'avaluació seran proves orals o escrites (presencials i/o telemàtiques) sobre els continguts i exposició de treballs. Realització de simulacions al taller respectant els protocols, resolució de qüestionaris pràctics, exercicis (presencials i/o telemàtics) i/o treballs individuals o en grup. Les proves escrites podran ser de resposta múltiple (test), o de V/F i/o preguntes curtes i/o llargues. Alguna part de la UF pot tenir alguna prova pràctica. El nombre de proves dependrà de la durada de cada unitat.
- En les diferents activitats es valoraran les capacitats claus: autonomia, innovació, organització del treball, responsabilitat, relació interpersonal, treball en equip i resolució de problemes.
- Hi haurà una nota **definitiva** per cada unitat formativa. Dintre de cada UF es faran una o més proves escrites, orals o presentacions grupals, depenent de la llargada de la unitat. Cada UF es qualificarà de l'1 al 10, sense decimals. Es consideraran positives les qualificacions iguals o superiors a 5 i negatives les restants. Per a superar el mòdul, l'alumne haurà de superar de manera independent totes les unitats formatives amb una nota igual o superior a 5 sobre 10. Dins de cada UF totes les activitats/proves escrites, orals o presentacions grupals han de superar-se amb una nota igual o superior a 4, per poder fer mitjana. Només es considerarà superada la UF quan el resultat final sigui igual o superior a 5. Si l'alumne obté una nota amb decimals s'aproxima per sobre o per sota segons proximitat al número sencer i en tot cas tenint en compte la trajectòria acadèmica de l'alumne/a.
- La **qualificació final del mòdul** resulta de fer una mitjana ponderada de les hores de cadascuna de les unitats formatives de les que consta el mòdul, segons la fórmula següent:

$$\text{Qualificació MP01} = \text{UF1} * 0.25 + \text{UF2} * 0.25 + \text{UF3} * 0.15 + \text{UF4} * 0.35$$

Les classes són presencials i, per tant **d'assistència obligatòria**. L'alumnat haurà de justificar de manera adequada la seva absència amb un document oficial amb les dades adients i el segell corresponent. Es considera falta justificada aquella que s'acrediti amb un document oficial amb l'hora d'entrada i sortida, com en qualsevol normativa laboral: certificats mèdics, de l'empresa on es treballa, d'acompanyament a un familiar fins a segon grau, d'assistència mèdica etc...

La connexió i participació en les videoconferències són obligatòries i/o avaluables.

Si l'alumne falta més del 20% de les hores totals de la UF perdrà el dret a l'avaluació continuada per aquella unitat formativa i s'haurà de presentar a la segona convocatòria, si vol superar la UF.

6. CONVOCATÒRIES/RECUPERACIONS

L'alumnat pot ser avaluat d'una unitat formativa, com a màxim, en quatre convocatòries, **dues per matrícula**.

Primera convocatòria

Correspon a la convocatòria ordinària dins el procés d'avaluació continuada en el desenvolupament de cada unitat formativa.

L'alumne/a que tingui pendants proves escrites, pràctiques o treballs d'alguna unitat formativa podrà **recuperar-la dins dels 15 dies posteriors a la data de finalització de la UF**, sempre que **la part pendent no superi el 50%** del total de la UF. L'alumne/a que no s'hagi presentat a una prova escrita podrà presentar-se a aquesta recuperació si ha **justificat adequadament la falta d'assistència**.

Segona convocatòria

En cas de no superar alguna de les unitats formatives durant el període de la primera convocatòria, **es podrà superar en una segona convocatòria**. La segona convocatòria es desenvoluparà a final de curs, durant el **mes de Juny**, seguint el calendari establert pel centre. **Constarà d'una prova escrita i/o pràctica a més del lliurament de les activitats que el professorat consideri**.

L'alumne/a que es presenti a la segona convocatòria ho farà de tota la UF. La presentació a aquesta segona convocatòria és **voluntària** i l'alumnat que no es presenti no perdrà la convocatòria a efectes del còmput màxim.

En cas de no aprovar en aquesta segona convocatòria, l'alumnat s'haurà de tornar a matricular de la unitat formativa corresponent.

7. BIBLIOGRAFIA BÀSICA (de consulta)

Llibre de Text Opcional.

Comunicació empresarial i atenció al client (ED Macmillan)

8. SORTIDES

El departament de Gestió i Administració pot proposar sortides i activitats relacionades amb un o més mòduls professionals del cicle prèvia aprovació del Consell Escolar sempre que la situació ho permeti.

9. ALTRES CONSIDERACIONS

El Pla Docent podrà ser modificat en consideració a possibles eventualitats que puguin ocórrer en el transcurs del curs. Qualsevol modificació del Pla Docent serà degudament notificada a l'alumnat implicat.