

Família Professional: Comerç i Màrqueting
Cicle formatiu de grau superior:

Tècnic Superior de Màrqueting i Publicitat



**Curso:
2024-2025**

**Mòdul Professional: Treball de camp
Professor: Joaquín Vallés García**

IES HISTORIADOR CHABÀS

INDEX

1.- INTRODUCCIÓ.

- 1.1.- Característiques del mòdul.
- 1.2.- Contextualització.

2.- IDENTIFICACIÓ DEL TÍTOL DE TÈCNIC SUPERIOR EN MÀRQUETING I PUBLICITAT.

- 2.1.- Identificació del títol.
- 2.2.- Competència general del títol.
- 2.3.- Competències professionals, personals i socials.
- 2.4.- Mòduls professionals del Cicle Formatiu de Màrqueting i Publicitat.

3.- OBJECTIUS.

- 3.1.- Objectius generals.
- 3.2.- Objectius generals del cicle.
- 3.3.- Capacitats professionals del cicle.

4.- CONTINGUTS.

- 4.1.- Temporalització.

5.- RESULTATS D'APRENENTATGE I CRITERIS D'AVUACIÓ.

- 5.1.- Finalitat de l'avaluació.

6.- LA QUALIFICACIÓ.

- 6.1.- Procediments i instruments.
- 6.2.- Criteris de qualificació.
- 6.3.- Avaluació del procés d'ensenyament i aprenentatge.
- 6.4.- Rubriques de valoració.

7.- AVALUACIÓ DE LA PRÀCTICA DOCENT I INDICADORS D'ÈXIT.

8.- METODOLOGIA.

9.- ATENCIÓ A LA DIVERSITAT.

10.- UNITATS DIDÀCTIQUES.

11.- MITJANS, RECURSOS I MATERIALS DIDÀCTICS.

12.- ACTIVITATS D'ENSENYAMENT I APRENTATGE.

12.1.- Activitats d'introducció o de motivació.

12.2.- Activitats diagnòstiques o de revisió de coneixements.

12.3.-Activitats de desenvolupament.

12.4.- Activitats TIC.

13.- ATENCIÓ A L'ALUMNAT AMB NECESSITATS ESPECÍFIQUES DE SUPORT EDUCATIU.

1.- INTRODUCCIÓ.

El Mòdul Professional de Treball de camp en la investigació comercial és un mòdul que s'enquadra en l'adquisició de les competències que es desenvolupen en el perfil professional definit en el títol de Tècnic Superior de Màrqueting i Publicitat, per al segon curs, amb un grau competencial de nivell 3 dels 8 nivells que estableix el Marc Europeu de qualificacions professionals.

Els ensenyaments mínims d'aquest mòdul van ser establertes en el Reial Decret 1571/2011, de 4 de novembre, pel qual s'estableix el títol de Tècnic Superior en Màrqueting i Publicitat i es fixen els seus ensenyaments mínims. Així mateix, han estat desenvolupades en l'àmbit autonòmic en el Decret 156/2017, de 6 d'octubre, de Consell, pel qual s'estableix per a la Comunitat Valenciana el currículum del cicle formatiu de grau superior corresponent al títol de Tècnic o Tècnica Superior en màrqueting i Publicitat.

Les persones que realitzen aquest cicle aprendran a:

- Prendre decisions sobre l'entrada dels productes d'una empresa en el mercat exterior, seleccionant les polítiques de producte, preu, comunicació i distribució més adequades per a l'entrada en aquests mercats.
- Elaborar un pla de màrqueting, seleccionant la informació de base o "briefing" de productes i analitzant les relacions entre les diferents variables que intervenen el màrqueting mix internacional per a l'entrada en mercats exteriors.

- Identificar i contactar amb clients i proveïdors gestionant els contractes mercantils internacionals i controlar i supervisar el desenvolupament i evolució de les vendes per assegurar-se el compliment de les condicions contractuals pactades.
- Realitzar la gestió administrativa d'operacions d'importació i exportació i introducció i expedició de mercaderies.
- Organitzar l'emmagatzematge de les mercaderies en les condicions que en garanteixin la integritat i l'aprofitament òptim dels mitjans i espais disponibles, d'acord amb procediments establerts.
- Realitzar les gestions administratives que garanteixin el trànsit o transport internacional de les mercaderies i / o de viatgers entre diferents països i maneres de transport i controlar els documents que s'exigeixen en cada cas, comprovant que s'ajusten a la normativa vigent aplicable i les especificacions rebudes.
- Gestionar els mitjans de cobrament i pagament i les garanties i avals internacionals emplenant i analitzant la documentació necessària d'acord amb les condicions establertes en els contractes mercantils internacionals basats en la normativa internacional vigent.
- Comunicar-se en anglès amb fluïdesa, tant de paraula com per escrit, amb tots els operadors i organismes que intervenen en operacions de comerç internacional

1.1.- JUSTIFICACIÓ.

A l'hora d'elaborar la present programació didàctica del mòdul Treball de camp en la investigació comercial (tercer nivell curricular), hem tingut en compte ja que, en primera instància, els característiques concretes de l'alumnat a què va dirigida aquesta programació. No obstant això, hem seguit com a referència la informació que proporciona el Projecte Educatiu de Centre (segon nivell curricular) on s'especifiquen els necessitats, als interessos i l'entorn que envolta a tot l'alumnat del nostre institut en general. Tampoc Hem perdut de vista la normativa educativa que s'aplica a tot el territori nacional i en la Comunitat Valenciana en va concretar (primer nivell curricular). A nivell normatiu, aquesta programació didàctica està fa referència als dos àmbits normatius: tant a la normativa estatal com a la Normativa Autònoma. A més té en compte els quatre temes fonamentals: Ordenació, perfil professional, títol i avaluació.

NORMATIVA ESTATAL:

- Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació modificada per Llei orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat educativa.
- Reial Decret 1147/2011, de 29 de juliol, pel qual s'estableix l'ordenació general de la formació professional de sistema educatiu.
- Llei Orgànica 5/2002 de 19 de juny, de les Qualificacions i de la Formació Professional que posa en marxa de el Sistema Nacional de Qualificacions i Formació Professional.
- Reial Decret 1416/2005 de 25 de novembre, sobre el Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals.
- Reial Decret 295/2004, de 20 de febrer, i modificada en el Reial Decret 109/2008, d'1 de febrer.
- Reial Decret 1571/2011, de 4 de novembre, pel qual s'estableix el títol de Tècnic Superior en Màrqueting i Publicitat i es fixen els seus ensenyaments mínims.

NORMATIVA AUTONÒMICA:

- Decret 156/2017, de 6 d'octubre, de el Consell pel qual s'estableix per a la Comunitat Valenciana el currículum del cicle formatiu de grau superior corresponent al títol de Tècnic o Tècnica Superior en Màrqueting i Publicitat.
- Ordre 79/2010, de 27 d'agost per la qual es regula l'avaluació de l'alumnat dels cicles formatius de Formació Professional del sistema educatiu en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.
- Decret 244/1997, de 2 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional dels Instituts d'Educació Secundària (ROF).
- Llei 4/2018, de 21 de febrer, de la Generalitat, per la qual es regula i promou el plurilingüisme en el sistema educatiu valencià.

A NIVELL DE CENTRE.

- Projecte educatiu de centre (art. 121 de la LOE, modificat per la LOMQE), on es defineix el projecte educatiu i els seus elements.
- Programació General Anual de centre, és la concreció anual dels continguts del PEC.
- Projecte curricular de centre, és l'instrument mitjançant el qual l'equip docent d'una etapa educativa estableix els elements de el disseny curricular, a partir de l'anàlisi del context de centre.
- Reglament de Règim Intern, que regula les relacions humanes dels membres de la comunitat educativa i el funcionament de l'IES Historiador Chabàs de Dénia.

1.2.- CONTEXTUALITZACIÓ.

La present programació està realitzada tenint en compte les característiques específiques de centre IES Historiador Chabàs ubicat a Dénia (Alacant). L'organització de centre s'estableix en el Decret 244/1997, de 2 de setembre, de Govern Valencià, pel qual s'aprova el Reglament orgànic i funcional dels instituts d'Educació Secundària. En el nostre centre es realitzen estudis d'ESO, Batxillerat de diferents modalitats, Cicles formatius de grau mitjà i superior de la família professional d'Activitats Físiques i esportives, FPB i Cicle Mitjà d'Informàtica d'Oficina, Cicle Mitjà de Busseig Esportiu amb escafandre autònom i Cicle superior de Màrqueting i Publicitat. Un fet diferencial respecte a la resta d'instituts de la comarca és el batxillerat nocturn, que no apareixen cap altre centre, així com l'oferta de batxillerat d'Arts Plàstiques i Arts Escèniques.

Segons la Llei 4/2018, de 21 de febrer, de la Generalitat, per la qual es regula i promou el plurilingüisme en el sistema educatiu valencià, aquest mòdul segons va acordar el centre haurà d'impartir en valencià, per tant la llengua vehicular com tots els materials i proves que es realitzen seran en aquesta llengua.

2.- IDENTIFICACIÓ DEL TÍTOL DE TÈCNIC SUPERIOR EN MÀRQUETING I PUBLICITAT.

2.1 IDENTIFICACIÓ DEL TÍTOL

D'acord amb el Reial Decret 1571/2011, de 4 de novembre, el títol de Tècnic Superior en Màrqueting i Publicitat queda identificat pels següents elements:

- ❖ Denominació: Màrqueting i Publicitat.
- ❖ Nivell: Formació Professional de Grau Superior.
- ❖ Durada: 2.000 hores.
- ❖ Família Professional: Comerç i Màrqueting.
- ❖ Referent a la Classificació internacional normalitzada de l'Educació: CINE-5b.
- ❖ Nivell de el Marc Espanyol de Qualificacions per a l'educació superior: Nivell 1Tècnic Superior

2.2.- COMPETÈNCIA GENERAL DEL TÍTOL

La competència general d'aquest títol consisteix a definir i efectuar el seguiment de les polítiques de màrqueting basades en estudis comercials i en promocionar i publicitar els productes i / o serveis en els mitjans i suports de comunicació adequats, elaborant els materials

publipromocionals necessaris.

2.3.- COMPETÈNCIES PROFESSIONALS, PERSONALS I SOCIALS.

Les competències professionals, personals i socials d'aquest títol són les que es relacionen a continuació:

- a) Realitzar les gestions necessàries per a la constitució i posada en marxa d'una empresa comercial, planificant i gestionant l'obtenció dels recursos financers necessaris que procurin la rendibilitat econòmica i financera de l'empresa.
- b) Assistir en l'elaboració i seguiment de les polítiques i plans de màrqueting ,analitzant les variables de màrqueting mix per aconseguir els objectius comercials definits per l'empresa.
- c) Planificar i desenvolupar accions de màrqueting digital, gestionant pàgines web i sistemes de comunicació a través d'Internet, per aconseguir els objectius de màrqueting i de la política de comerç electrònic de l'empresa.
- d) Obtenir, analitzar i organitzar informació fiable dels mercats, aplicant tècniques estadístiques, i establir un sistema d'informació eficaç (SIM), que serveixi de suport en la definició d'estratègies comercials i en la presa de decisions de màrqueting.
- e) Organitzar i supervisar la implantació d'espais comercials i el muntatge d'aparadors, definint les especificacions de disseny i materials, per aconseguir transmetre la imatge d'espai comercial definida que atregui els clients potencials i assolir els objectius comercials establerts.
- f) Organitzar i controlar la implantació de productes i / o serveis i el desenvolupament d'accions promocionals en espais comercials, determinant l'assortiment i les línies d'actuació de campanyes promocionals per aconseguir els objectius comercials establerts.
- g) Elaborar el pla de vendes i gestionar la comercialització i venda de productes i / o serveis i l'atenció a client, aplicant les tècniques de venda i negociació adequades cada canal de comercialització, per aconseguir els objectius establerts en el pla de màrqueting i aconseguir la satisfacció i fidelització de client.
- h) Gestionar la força de vendes, realitzant la selecció, formació, motivació i remuneració dels venedors, definint les estratègies i línies d'actuació comercial i organitzant i supervisant els mitjans tècnics i humans per assolir els objectius de vendes.
- i) Realitzar i controlar l'aprovisionament de materials i mercaderies en els plans de producció i de distribució, assegurant la quantitat, qualitat, lloc i terminis per complir amb els objectius establerts per l'organització i / o clients.
- j) Organitzar l'emmagatzematge de les mercaderies en les condicions que en garanteixin la

integritat i l'aprofitament òptim dels mitjans i espais disponibles, d'acord amb els procediments establerts.

- k) Comunicar-se en anglès amb fluïdesa, tant de paraula com per escrit, amb tots els operadors i organismes que intervenen en operacions comercials.
- l) Adaptar-se a les noves situacions laborals, mantenint actualitzats els coneixements científics, tècnics i tecnològics relatius al seu entorn professional, gestionant la seva formació i els recursos existents en l'aprenentatge al llarg de la vida i utilitzant les tecnologies de la informació i la comunicació .
- m) Resoldre situacions, problemes o contingències amb iniciativa i autonomia en l'àmbit de la seva competència, amb creativitat, innovació i esperit de millora en el treball personal i en el dels membres de l'equip.
- n) Organitzar i coordinar equips de treball amb responsabilitat, supervisant el desenvolupament d'aquest, mantenint relacions fluïdes i assumint el lideratge, així com aportant solucions als conflictes grupals que es presentin.
- o) Comunicar-se amb els seus iguals, superiors, clients i persones sota la seva responsabilitat, utilitzant vies eficaces de comunicació, transmetent la informació o coneixements adequats i respectant l'autonomia i competència de les persones que intervenen en l'àmbit del seu treball.
- o) Generar entorns segurs en el desenvolupament del seu treball i el del seu equip, supervisant i aplicant els procediments de prevenció de riscos laborals i ambientals, d'acord amb el que estableix la normativa i els objectius de l'empresa.
- p) Supervisar i aplicar procediments de gestió de qualitat, d'accessibilitat universal i de «disseny per a tots», en les activitats professionals incloses en els processos de producció o prestació de serveis.
- q) Realitzar la gestió bàsica per a la creació i funcionament d'una petita empresa i tenir iniciativa en la seva activitat professional amb sentit de la responsabilitat social.
- r) Exercir els seus drets i complir amb les obligacions derivades de la seva activitat professional, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, participant activament en la vida econòmica, social i cultural.

2.4.- MÒDULS PROFESSIONALS DEL CICLE FORMATIU DE MÀRQUETING I PUBLICITAT.

Els mòduls professionals d'aquest cicle formatiu són:

0624. Gestió econòmica i financera de l'empresa.

0930. Polítiques de màrqueting.

0931. Màrqueting digital.

1007. Disseny i elaboració de material de comunicació.

1008. Mitjans i suports de comunicació.

1009. Relacions públiques i organització d'esdeveniments de màrqueting.

1010. Investigació comercial.

1011. Treball de camp en la investigació comercial.

1109. Llançament de productes i serveis.

1110. Atenció a client, consumidor i usuari.

0179. Anglès.

1012. Projecte de màrqueting i publicitat.

1014. Formació i orientació laboral.

1013. Formació en centres de treball

3.- OBJECTIUS.

3.1.- OBJECTIUS GENERALS.

Els objectius generals d'aquest cicle formatiu són els següents:

- a) Conèixer i valorar les fonts i productes financers disponibles, com ara crèdits, préstecs i altres instruments financers, així com les possibles subvencions i seleccionar els més adients per a l'empresa, analitzant la informació comptable i avaluant els costos, riscos, requisits i garanties exigides per les entitats financeres, per obtenir els recursos financers necessaris que es requereixen en el desenvolupament de l'activitat.
- b) Elaborar informes de base i "briefings", analitzant i definint les diferents estratègies comercials de les variables de màrqueting mix, per assistir en l'elaboració i seguiment de les polítiques i plans de màrqueting.
- c) Utilitzar les noves tecnologies de la comunicació a través d'Internet, construint, allotjant i mantenint pàgines web corporatives i gestionant els sistemes de comunicació digitals, per planificar i realitzar accions de màrqueting digital.
- d) Dissenyar plans d'investigació comercial, determinant les necessitats d'informació, recollint les dades secundaris i primaris necessaris per obtenir i organitzar informació fiable dels

mercats.

- e) Elaborar informes comercials, analitzant la informació obtinguda del mercat mitjançant l'aplicació de tècniques estadístiques, per establir un sistema d'informació de màrqueting eficaç (SIM).
- f) Determinar les característiques de el personal de camp, definint criteris de selecció, dimensió, formació, motivació i remuneració, per organitzar grups de enquestadors i / o entrevistadors.
- g) Interpretar correctament un qüestionari i les instruccions adjuntes i passar-ho als enquestats, garantint la fluïdesa i exactitud de les respostes efectuades, com a enquesta i / o entrevistes.
- h) Definir els objectius i instruments de les relacions públiques de l'empresa o organització, d'acord amb el que estableix el pla de màrqueting, per dissenyar la política de relacions públiques de l'empresa.
- i) Relacionar i coordinar els diferents proveïdors, actors i agents intervinents, dirigint i supervisant l'esdeveniment segons el protocol establert i resolent les incidències de forma proactiva, per organitzar i gestionar esdeveniments de màrqueting i comunicació.
- j) Organitzar el departament d'atenció a client i establir les línies d'actuació per aconseguir la satisfacció i fidelització dels clients, aplicant tècniques de comunicació adequades per gestionar els serveis d'atenció i informació a client.
- k) Establir el procediment d'atenció i resolució de queixes i reclamacions de clients, aplicant tècniques de comunicació i negociació adequades i / o de mediació o arbitratge per gestionar les queixes i reclamacions de el client, consumidor i usuari.
- l) Realitzar propostes de combinació de mitjans i suports publicitaris, respectant la normativa vigent en matèria de publicitat i redactant informes de control d'emissió i cursaje, per elaborar el pla de mitjans publicitaris.
- m) Elaborar l'argumentari de vendes del producte o servei per la seva presentació a la xarxa de vendes i definir les accions de màrqueting i de promoció comercial, analitzant dades de sistema d'informació de mercats i el briefing del producte, per gestionar el llançament i implantació de productes i / o serveis en el mercat.
- n) Aplicar tècniques de comunicació publicitària persuasives i d'atracció de el client, seleccionant continguts, textos i imatges i utilitzant l'estil propi de la comunicació comercial i informativa de l'empresa per elaborar materials publipromocionals i informatius.
- o) Gestionar en anglès les relacions amb clients, proveïdors, organismes públics, banca nacional i internacional i altres operadors que intervenen en les activitats comercials.

- o) Analitzar i utilitzar els recursos i oportunitats d'aprenentatge relacionats amb l'evolució científica, tecnològica i organitzativa el sector i les tecnologies de la informació i la comunicació, per mantenir l'esperit d'actualització i adaptar-se a noves situacions laborals i personals.
- p) Desenvolupar la creativitat i l'esperit d'innovació per respondre als reptes que es presenten en els processos i en l'organització de la feina i de la vida personal.
- q) Prendre decisions de forma fonamentada, analitzant les variables implicades, integrant sabers de diferent àmbit i acceptant els riscos i la possibilitat d'equivocació en les mateixes, per afrontar i resoldre diferents situacions, problemes o contingències.
- r) Desenvolupar tècniques de lideratge, motivació, supervisió i comunicació en contextos de treball en grup, per facilitar l'organització i coordinació d'equips de treball.
- s) Aplicar estratègies i tècniques de comunicació, adaptant-se als continguts que es van a transmetre, a la finalitat i a les característiques dels receptors, per assegurar l'eficàcia en els processos de comunicació.
- t) Avaluar situacions de prevenció de riscos laborals i de protecció ambiental, proposant i aplicant mesures de prevenció personals i col·lectives, d'acord amb la normativa aplicable en els processos de treball, per garantir entorns segurs.
- u) Identificar i proposar les accions professionals necessàries, per donar resposta a l'accessibilitat universal i al «disseny per a tots».
- v) Identificar i aplicar paràmetres de qualitat en els treballs i activitats realitzats en el procés d'aprenentatge, per valorar la cultura de l'avaluació i de la qualitat i ser capaços de supervisar i millorar procediments de gestió de qualitat.
- w) Utilitzar procediments relacionats amb la cultura emprenedora, empresarial i d'iniciativa professional, per realitzar la gestió bàsica d'una petita empresa o emprendre un treball.
- x) Reconèixer els seus drets i deures com a agent actiu en la societat, tenint en compte el marc legal que regula les condicions socials i laborals, per participar com a ciutadà democràtic.

3.2.-OBJETIUS GENERALS DEL CICLE.

El mòdul vol contribuir a assolir els objectius generals del cicle següents:

- Desenvolupar la creativitat i l'esperit d'innovació per respondre als reptes que es presenten en els processos i organització de treball i de la vida personal.
- Prendre decisions de forma fonamentada analitzant les variables implicades, integrant sabers

de diferent àmbit i acceptant els riscos i la possibilitat d'equivocació en les mateixes, per afrontar i resoldre diferents situacions, problemes o contingències.

- Desenvolupar tècniques de lideratge, motivació, supervisió i comunicació en contextos de treball en grup per facilitar l'organització i coordinació d'equips de treball.
- Aplicar estratègies i tècniques de comunicació adaptant-se als continguts que es van a transmetre, la finalitat i a les característiques dels receptors, per assegurar l'eficàcia en els processos de comunicació.

3.3.-CAPACITATS PROFESSIONALS DEL CICLE.

També contribuirà, la programació, a la consecució de les següents competències del títol:

- Resoldre situacions, problemes o contingències amb iniciativa i autonomia en l'àmbit de la seva competència, amb creativitat, innovació i esperit de millora en el treball personal i en el dels membres de l'equip.
- Organitzar i coordinar equips de treball, supervisant el desenvolupament del mateix, amb responsabilitat, mantenint relacions fluides i assumint el lideratge, així com, aportant solucions als conflictes grupals que es presenten.
- Comunicar-se amb els seus iguals, superiors, clients i persones sota la seva responsabilitat utilitzant vies eficaces de comunicació, transmetent la informació o coneixements adequats, i respectant l'autonomia i competència de les persones que intervenen en l'àmbit del seu treball.

4.- CONTINGUTS.

Els continguts del mòdul Treball de camp en la investigació comercial estan establerts en el Decret 156/2017, de 6 d'octubre, de el Consell pel qual s'estableix per a la Comunitat Valenciana el currículum del cicle formatiu de grau superior corresponent al títol de Tècnic o Tècnica Superior en Màrqueting i Publicitat, i són els següents:

a) Planificació del treball de camp d'una investigació comercial:

- Elaboració del pla de treball de camp en una investigació de mercats.
- Fases del treball de camp en un estudi comercial.
- Determinació dels objectius. Finalitat i objectius específics de la investigació.

- Planificació dels mitjans i recursos necessaris per al treball de camp en funció del medi i el tipus d'enquesta (PAPI, CAPI, MCAPI, CATI, CAWI).
- Pla de mostreig. Unitat mostral. Grandària de la mostra. Procediment demostreig.
- Tècniques d'organització del treball de camp:
 - ❖ Elaboració del cronograma.
 - ❖ Recollida de la informació.
 - ❖ Anàlisi de la informació.
 - ❖ Presentació de resultats.
- Aplicacions informàtiques de gestió de tasques.
- Direcció per objectius.
- Assignació d'objectius individuals i col·lectius a l'equip de treball de camp.
- Programació del treball de camp. Assignació de temps i càrregues de treball als enquestadors.
- Elaboració del quadern de camp dels enquestadors.
- Distribució territorial dels enquestadors.
- Localització o selecció dels elements de la mostra. Fulls de ruta.
- Salut i prevenció de riscos en el treball de camp.

b) Característiques del personal de camp i criteris de selecció dels enquestadors:

- Determinació del nombre d'enquestadors/entrevistadors necessaris per a una investigació comercial.
- Característiques, habilitats i coneixements que s'exigeixen als enquestadors.
- Característiques personals i professionals.
- Fases del procés de selecció del personal de camp.
- Descripció del lloc de treball d'enquestador/entrevistador.
- Descripció del perfil professional de l'enquestador/entrevistador. El profesiograma.
- Captació i selecció d'un equip d'enquestadors/entrevistadors.
- Reclutament dels candidats.
- Procediment i criteris de selecció dels enquestadors.
- Contractació dels enquestadors.
- Creació i manteniment d'una base de dades amb la informació dels candidats

preseleccionats.

c) Definició i organització de plans de formació, perfeccionament i reciclatge d'un equip d'enquestadors:

- Determinació de les necessitats de formació de l'equip de camp.
- Objectius i mètodes de formació en equips comercials.
- Desenvolupament de competències individuals i grupals dels enquestadors.
- Plans de formació inicial dels enquestadors: objectius, contingut, metodologia, durada, formadors i pressupost.
- Programes formació contínua, perfeccionament i actualització d'equips de treball de camp: objectius, contingut, metodologia, durada i pressupost.
- Formació teòricopràctica i formació sobre el terreny dels enquestadors.
- Avaluació de plans de formació.

d) Sistemes de motivació i remuneració de l'equip de treball de camp:

- Estils de comandament i lideratge.
- Estils de direcció.
- Teories del lideratge.
- Dinamització i lideratge de l'equip d'enquestadors.
- Tècniques de dinàmica i direcció de grups.
- Motivació de l'equip de treball de camp.
- Teories de la motivació.
- Elements de motivació i satisfacció a la feina.
- Proves sociomètriques.
- Reconeixement de l'èxit dels enquestadors.
- Incentius econòmics.
- Millora de les condicions i promoció interna.
- Formació i promoció professional.
- Situacions de conflicte en les relacions en equips de camp.
- Tècniques de resolució de situacions conflictives.
- Negociació i consens entre les parts.
- Conciliació, mediació, arbitratge.
- Mètodes de decisió en grup.

- Retribució i rendiment de l'equip de treball de camp.
- Sistemes de retribució de l'equip d'enquestadors/entrevistadors:
 - ❖ Instruments de remuneració.
 - ❖ Complements de remuneració.
 - ❖ Incentius i primes.

e) Interpretació del qüestionari i instruccions per a la realització de l'enquesta:

- Mètodes d'enquesta.
- L'enquesta personal. Enquesta personal en suport paper (PAPI) i enquesta personal assistida per ordinador (CAPI, MCAPI). Avantatges i inconvenients.
- L'enquesta telefònica. L'enquesta telefònica assistida per ordinador (CATI). Avantatges i inconvenients.
- L'enquesta a través d'internet. L'enquesta en línia assistida per ordinador (CAWI). Avantatges i inconvenients.
- L'enquesta postal. Peculiaritats. Carta de presentació. Avantatges i inconvenients.
- El qüestionari. Parts i elements del qüestionari. Tipus de qüestionaris.
- Metodologia per al disseny del qüestionari.
- Aplicacions informàtiques per al disseny de qüestionaris.
- Particularitats del qüestionari segons el medi utilitzat i el tipus d'enquesta (PAPI, CAPI, CATI, CAWI).
- El pretest del qüestionari.
- Entorn de l'entrevista. Guia de l'entrevista i argumentari de la investigació. Quadern de treball de camp.
- Fases del procés i desenvolupament d'una entrevista:
 - ❖ Presa de contacte amb els entrevistats.
 - ❖ Comportament i actituds de l'enquestador.
 - ❖ Formulació de les preguntes i emplenament de qüestionaris.
 - ❖ Registre i enregistrament de les respostes en paper i en ordinador.
 - ❖ Aplicacions informàtiques per a l'emplenament de qüestionaris.

❖ Finalització de l'entrevista. Comiat i tancament.

- Drets i deures dels enquestats.
- Codis ètics en l'obtenció de dades per enquesta. Codi ESOMAR i altres. La Lleide protecció de dades.
- Solució de problemes en el treball de camp: rebutjos i absències.
- Incidències i reclamacions sorgides en el transcurs de l'enquesta.
- Tècniques de resolució de reclamacions i queixes a l'enquesta.

f) Sistema d'avaluació del treball de camp i l'exercici de l'equip de treball:

- Criteris i tècniques de supervisió i control del treball de camp.
- Errors habituals en el desenvolupament de les enquestes.
- Verificació de qüestionaris: edició, registre, codificació i transferència de dades.
- Mesures per a la correcció i validació dels qüestionaris.
- Utilitats de les aplicacions informàtiques per a la recollida de dades assistida per ordinador (CAPI, CATI, CAWI).
- Avaluació de la qualitat del treball i exercici dels enquestadors.
- Ràtios de control.
- Propostes de millora i esmena d'errors.
 - ❖ Informes d'avaluació i control de l'activitat dels enquestadors. Tipus, estructura i contingut dels informes.
 - ❖ Elaboració d'informes de control del treball de camp, recollint l'avaluació dels objectius i els errors detectats, utilitzant les aplicacions informàtiques.

Aquests continguts es dividiran en les següents unitats de treball:

UNITAT 1: Planificació del treball de camp a la investigació comercial.

UNITAT 2: El personal de camp. Característiques i selecció.

UNITAT 3: Formació, perfeccionament, relacions i motivació a l'equip de treball de camp.

UNITAT 4: Preparació del qüestionari i realització de l'enquesta.

UNITAT 5: Avaluació, control i qualitat a la feina de camp.

4.1.- TEMPORALITZACIÓ GENERAL

Els continguts de la lliçó, dividits en Unitats de Treball, tindran la següent temporalitat:

Primera avaluació (39 hores):

U1. Planificació del treball de camp a la investigació comercial (14 hores)

U2. El personal de camp. Característiques i selecció (13 hores)

U3. Formació, perfeccionament, relacions i motivació a l'equip de treball de camp (12 hores)

Segona avaluació (39 hores):

U4. Preparació del qüestionari i realització de l'enquesta (15 hores)

U5. Avaluació, control i qualitat a la feina de camp (14 hores)

5.- RESULTATS D'APRENTATGE I CRITERIS D'AVALUACIÓ.

Els resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació són:

1. Planifica el treball de camp dels enquestadors/entrevistadors, establint els mitjans i els recursos necessaris i les pautes d'actuació d'acord amb el pla de recerca.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha elaborat el pla de treball de camp d'una investigació de mercats i d'opinió, i s'han fixat els objectius, els recursos necessaris i les fases del procés, en funció del medi i la forma d'obtenció de les dades.
- b) S'ha determinat la finalitat de la direcció per objectius quant a definició d'objectius, responsabilitats, competències personals, terminis, motivació, suport tècnic o emocional i presa de decisions.
- c) S'ha establert el mètode per al repartiment d'objectius col·lectius i individuals entre els membres de l'equip, tot fomentant la responsabilitat compartida i la transparència en la gestió i la informació.
- d) S'han aplicat tècniques de comunicació, presentació i reunions d'equip per explicar els objectius i el pla de treball de camp als membres de l'equip.
- e) S'han establert els recursos necessaris per a la realització del treball de camp segons el mitjà i la forma d'enquesta (PAPI, CAPI, MCAPI, CATI i CAWI, entre d'altres).
- f) S'ha programat el treball de camp en el termini previst per complir els objectius del pla de recerca, utilitzant cronogrames i aplicacions de gestió de tasques.
- g) S'ha elaborat el quadern de camp de cada membre de l'equip, establint els objectius del treball de camp, el nombre d'entrevistes que cal fer i la durada d'aquestes, d'acord amb la normativa laboral i de prevenció de riscos a la feina.

- h) S'ha planificat el full de ruta de cada enquestador, amb les indicacions per a la localització física i/o selecció, si escau, de les persones que cal entrevistar.

2. Determina les característiques del personal de camp i els criteris de selecció dels enquestadors, atenent les necessitats i els requeriments del pla de recerca comercial.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha determinat el nombre d'enquestadors necessaris per fer el treball de camp d'un estudi comercial determinat.
- b) S'han descrit els llocs de treball del personal de camp, i s'han definit les tasques i funcions que han de desenvolupar els enquestadors/entrevistadors.
- c) S'ha descrit el perfil dels candidats, i s'han definit les característiques que s'exigeixen als enquestadors/entrevistadors, d'acord amb els objectius i els requeriments del pla de recerca comercial.
- d) S'han determinat les accions per al reclutament dels candidats a enquestadors/entrevistadors.
- e) S'han establert els criteris de selecció, el procediment i els instruments que cal utilitzar per seleccionar el personal de camp.
- f) S'ha creat una base de dades amb la informació dels candidats preseleccionats, assegurant-ne la confidencialitat i la disposició per a altres estudis comercials.
- g) S'ha mantingut actualitzada la base de dades dels candidats preseleccionats, i ha constituït una borsa d'enquestadors per atendre les possibles baixes durant el procés o en posteriors investigacions.

3. Defineix els plans de formació, perfeccionament i reciclatge d'un equip d'enquestadors, atenent les necessitats detectades i les especificacions rebudes, per millorar-ne la capacitat, l'eficiència i l'eficàcia.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han detectat les necessitats de formació, tant individuals com col·lectives, de l'equip d'enquestadors per a la realització eficient i eficaç del treball de camp.
- b) S'han fixat els objectius del pla de formació dels enquestadors, en funció dels objectius de la investigació comercial i les necessitats detectades.

- c) S'han determinat els mitjans i els recursos necessaris per a la formació de l'equip d'enquestadors/entrevistadors, d'acord amb els objectius formatius establerts.
- d) S'ha dissenyat el pla de formació inicial dels enquestadors, en funció dels objectius de la investigació, els mètodes de recollida de dades, el tipus de qüestionari, els requeriments del treball que cal fer i el pressupost disponible.
- e) S'ha programat la formació dels enquestadors, tant teòrica com de camp, aplicant-hi tècniques d'organització del treball i programació de tasques.
- f) S'ha determinat la metodologia didàctica aplicable, adequant-la a les característiques de l'equip, les necessitats formatives detectades i els objectius establerts.
- g) S'ha elaborat el pla de formació contínua, perfeccionament i actualització de l'equip d'enquestadors, adequant-lo als objectius i les necessitats de l'organització, en funció del pressupost establert.
- h) S'ha avaluat el pla de formació dels enquestadors, valorant l'adquisició de coneixements i competències que en determinen la capacitat i la professionalització.

4. Estableix un sistema de motivació i remuneració de l'equip d'enquestadors/entrevistadors, que faciliti el compliment del pla de recerca. Criteris d'avaluació:

- a) S'han establert els valors que l'organització vol transmetre i els objectius del pla de recerca, adequant-hi les estratègies i els comportaments.
- b) S'han identificat els diferents estils de comandament i de lideratge aplicables a equips de treball i s'han proposat tècniques de dinàmica de grups per al treball en equip.
- c) S'ha realitzat una anàlisi comparativa entre el perfil dels membres de l'equip d'enquestadors i els seus rols en la dinamització i la motivació del grup.
- d) S'han identificat les competències professionals i personals que ha de tenir el cap de camp i/o responsable d'un equip d'enquestadors/entrevistadors.
- e) S'han determinat els principals aspectes i elements de motivació i satisfacció a la feina d'un equip d'enquestadors/entrevistadors.
- f) S'han establert els incentius econòmics per al personal de camp en funció de paràmetres de rendiment i productivitat prefixats, coneguts i avaluables.
- g) S'ha analitzat la jornada laboral efectiva dels equips d'enquestadors i les formes de retribució habituals, segons diferents situacions laborals.

- h) S'ha establert el sistema de remuneració de l'equip de treball de camp més adequat, tenint en compte els requeriments del pla de recerca i la política de recursos humans de l'organització.

5. Interpreta el qüestionari i les instruccions rebudes per a la realització de l'enquesta, utilitzant amb eficàcia els mitjans disponibles per garantir l'exactitud i la validesa de les respostes.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha identificat el qüestionari, les instruccions i altres elements de l'enquesta, i s'ha prestat un interès especial als tipus de preguntes, la documentació de suport i la normativa i els codis ètics de realització d'enquestes.
- b) S'ha repetit reiteradament el qüestionari fins a familiaritzar-se amb el contingut, identificant els dubtes i buscant solucions amb el material de suport.
- c) S'han aplicat les normes i criteris establerts al pla de treball de camp, per a la localització, contacte i selecció dels entrevistats, d'acord amb els mitjans i modalitat d'enquesta (PAPI, CAPI, MCAPI, CATI i CAWI, entre altres).
- d) S'ha simulat la realització de l'enquesta, respectant l'ordre de les preguntes, el ritme i el temps estimat al quadern de treball i evitant els prejudicis i les valoracions interpretatives que poguessin esbiaixar la informació aportada per l'enquestat.
- e) S'ha completat el qüestionari, registrant o gravant les respostes en imprès o suport informàtic, incloses les dades personals de l'enquestat, complint les normes de protecció de dades, codis ètics ESOMAR i d'altres.
- f) S'ha establert l'actitud que cal adoptar davant dels enquestats per aconseguir la seva atenció i confiança, respectant els seus drets, d'acord amb el codi ètic ESOMAR i altres, a fi que la informació sigui fiable, veraç i adequada a fi de l'estudi.
- g) S'han atès i resolt, amb responsabilitat i eficàcia, les incidències.

6. Estableix el sistema d'avaluació i control del treball de camp i l'exercici dels membres de l'equip, aplicant tècniques de supervisió i control per assegurar la qualitat del procés.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha comprovat l'emplenament complet dels qüestionaris, identificant-ne els aspectes no emplenats i proposant mesures correctores per a la seva validació.
- b) S'han comprovat el compliment de les quotes de resposta i les enquestes realitzades, d'acord amb els nivells establerts al pla de recerca comercial.

- c) S'ha establert el sistema de control de la recollida de dades mitjançant la comprovació d'una mostra dels entrevistats per ruta/dia/entrevistador, per assegurar la veracitat de les dades obtingudes a l'enquesta.
- d) S'han establert sistemes de control permanent de les formes de contacte i les quotes mostrals, per garantir que els enquestats s'ajusten al perfil que exigeix l'estudi.
- e) S'han comparat les dades obtingudes per cada membre de l'equip amb la mitjana de l'equip amb les mitjanes de l'organització, i s'han proposat mesures correctores per reconduir les desviacions detectades cap a la consecució dels objectius previstos.
- f) S'ha realitzat l'avaluació del treball de camp de cada membre de l'equip, incloent-hi, si escau, propostes de millora i proposant primes o retribucions dels enquestadors en funció dels resultats.
- g) S'han redactat informes sobre el seguiment i el control del treball de camp, d'acord amb les especificacions rebudes, incloent-hi gràfics i taules que facilitin la interpretació de la informació i utilitzant les aplicacions informàtiques adequades.
- h) S'ha recollit a l'informe l'avaluació dels objectius i els errors detectats, incloent-hi, si escau, recomanacions, suggeriments i/o propostes de millora.

5.1.- FINALITAT DE L'AVALUACIÓ.

La utilitat de l'avaluació i la seva finalitat és la d'obtenir una valoració sobre la consecució dels resultats d'aprenentatge per part de l'alumnat, i el punt de partida per poder abordar-la ha de ser conèixer la normativa que hem d'aplicar. En aquest cas la trobem en el Reial Decret 1147 de 2011, de 29 de juliol, pel qual s'estableix l'ordenació general de la formació professional, i concretament l'article 51, on es parla de l'avaluació dels ensenyaments de formació professional. De tots els apartats, ens interessa conèixer com a docents els següents:

1. L'avaluació de l'aprenentatge de l'alumnat dels ensenyaments de formació professional es realitzarà per mòduls professionals. Els processos d'avaluació s'adequaran a les adaptacions metodològiques de les que hagi pogut ser objecte

l'alumnat amb discapacitat i es garantirà la seua accessibilitat a les proves d'avaluació.

2. En tot cas, l'avaluació es realitzarà prenent com a referència els objectius, expressats en resultats d'aprenentatge, i els criteris d'avaluació de cada un dels mòduls professionals, així com els objectius generals del cicle formatiu o curs d'especialització.
3. Cada mòdul professional podrà ser objecte d'avaluació en quatre convocatòries, excepte el de formació en centres de treball que ho serà en dos. Amb caràcter excepcional, les administracions educatives poden establir convocatòries extraordinàries per a aquelles persones que hagin esgotat les quatre convocatòries per motius de malaltia o discapacitat o altres que condicionin o impedeixin el desenvolupament ordinari dels estudis.
4. La qualificació dels mòduls professionals, excepte el de formació en centres de treball, serà numèrica, entre un i deu, sense decimals. La superació dels ensenyaments requerirà l'avaluació positiva en tots els mòduls professionals que les componen. Es consideren positives les puntuacions iguals o superiors a cinc punts.
5. La nota final del cicle formatiu serà la mitjana aritmètica expressada amb dos decimals. La qualificació obtinguda en un mòdul professional superat serà traslladable a qualsevol dels cicles en què estigui inclòs.

6.- LA QUALIFICACIÓ.

6.1.- PROCEDIMENTS I INSTRUMENTS D'AVALUACIÓ.

Com a instruments considerem:

(A) Revisió dels treballs a classe a través del quadern i activitats diàries. Les activitats diàries a l'aula amb els alumnes, ens aportaran dades importants sobre la constància, la dedicació, l'interès i l'evolució dels mateixos. El seguiment dels treballs a l'aula i la forma de participació dels alumnes en les activitats habituals ens permet realitzar una primera valoració dels coneixements i dificultats que mostra cada un d'ells. En aquesta assignatura les tasques tindran un caràcter obligatori, entenent que la seua realització és necessària per anar desenvolupant certes tècniques i formes de treball (plataforma Aules).

(B) Treballs escrits (informes, comentaris, tasques de resolució de qüestions) de manera individual o en grup, en aquest últim cas es mesurarà el grau de participació individual. Es podrà exigir la realització d'un esquema i / o resum de cada tema, així com dels exercicis d'autoavaluació proposats pel professor (plataforma Aules).

(C) Proves d'exposició temàtica que permetin avaluar la capacitat per manejar una extensa

informació i presentar-la de forma ordenada i coherent, la capacitat per fer valoracions i judicis equilibrats, treure conclusions, etc.

(D) Les proves individuals objectives escrites que podran ser de contingut teòric o teòric-pràctic. Es farà almenys una o dues proves objectives individuals per cada avaluació les quals recolliran tasques i així com alguna activitat que es consideri apropiada per avaluar algun aspecte concret.

- Exercicis d'autoavaluació, els quals recullen pràctiques d'auto correcció de tasques i propiciïn la reflexió sobre el seu procés d'aprenentatge.
- Exercicis de co-avaluació, són pràctiques de correcció entre els alumnes, revisades de manera posterior pel professor.

6.2.- CRITERIS DE QUALIFICACIÓ.

La qualificació de cada avaluació trimestral serà el resultat de la següent ponderació:

- ❖ Proves específiques d'avaluació: exercicis teòric-pràctics **70%**, proves objectives d'avaluació, per superar-les cal obtenir un cinc o més.
- ❖ Treballs individuals o en grup, el treball a classe, activitats, exercicis, problemes, ... **20%**
- ❖ Comportament, assistència, puntualitat, respecte del material i instal·lacions, participació a classe, interès i dedicació per la matèria **10%**.

Observacions:

1.- La nota de cada trimestre es qualificarà d'1 a 10 punts sense decimals. En el cas que hi hagi decimals, s'arrodoniran per sobre quan estiguin compresos entre 5 i 9, per poder posar la nota mitjançant nombres enters en el programa ITACA, però es guarda la nota amb decimals per a la mitjana de final de curs. S'ha de calcular la mitjana ponderada de les notes obtingudes en els exàmens parcials de cada trimestre, sent indispensable obtenir una nota mínima de 3 punts per calcular la mitjana. Les faltes d'ortografia descompten una dècima de punt, (0,10 punts), cadascuna, amb un límit d'un punt.

Recuperació de les avaluacions primera i segona: a el terme dels exàmens parcials de cada avaluació primera i segona es farà un examen de recuperació de totes les unitats didàctiques impartides en cada avaluació i així poder detectar millor els problemes d'aprenentatge dels alumnes i evitar el abandonament de la matèria. Incentivant els nostres alumnes a la realització d'activitats de continguts no superats. La nota màxima que es pot obtenir a les recuperacions és de sis punts. Si un alumne / a no assisteix a la realització d'un examen:

- Si justifica la falta se li farà l'examen un altre dia. Es considera justificada la falta si l'alumne aporta un justificant mèdic o un justificant oficial, i no valdrà el justificant fet pels pares.
- En el cas que no justifiqui la falta, anirà directament a l'examen de recuperació.

L'assistència a classe és obligatòria i si es cal un 15% o més de les classes corresponents, l'alumne / a perdrà el dret a avaluació contínua i s'ha de presentar a la recuperació de tota l'avaluació. Si algun alumne / a còpia durant un examen se li suspendrà l'avaluació corresponent i en el cas que torni a copiar haurà de examinar-se de tota la matèria al mes de juny (prova extraordinària).

2.- La nota de final de curs al mes de juny, serà la mitjana ponderada de les tres avaluacions i no es farà mitjana amb notes inferiors a tres amb cinc punts. Per superar la matèria s'ha d'obtenir una qualificació igual o superior a cinc punts.

3.- A finals de juny es realitzarà la prova extraordinària de tota la matèria de el present curs a la qual es poden presentar tots els alumnes que tinguin l'assignatura pendent d'aprovar.

6.3.- AVALUACIÓ DEL PROCÉS D'ENSENYAMENT I APRENTATGE.A.- INDICADORS

La programació didàctica:

- ❖ Adapta els objectius a les característiques de l'alumnat i a l'entorn de centre.
- ❖ Incorpora els diferents tipus de continguts (conceptes, procediments i actituds).
- ❖ Distribueix adequadament els continguts mitjançant seqüències al llarg de el curs.
- ❖ Preveu l'educació en valors, referits a: convivència, principis democràtics, defensa el medi ambient, educació per a la salut, etc.
- ❖ Programa activitats adequades per abordar els objectius i continguts.
- ❖ Estableix criteris d'avaluació i promoció, (a més de criteris de qualificació), i són coherents amb els objectius i continguts previstos.
- ❖ Disposa d'instruments variats per avaluar els diferents aprenentatges dels alumnes i són coherents amb els criteris d'avaluació definits en la programació.
- ❖ Defineix accions per desenvolupar una metodologia que permeti orientar el treball a l'aula.
- ❖ Preveu els materials i recursos didàctics que es van a utilitzar.
- ❖ Dissenyà estratègies per donar una resposta adequada a la diversitat.

El desenvolupament del procés d'ensenyament i aprenentatge:

- Utilitza instruments variats per avaluar els diferents aprenentatges dels alumnes i són coherents amb els criteris d'avaluació de la programació.

- Registra les observacions realitzades en les diferents etapes del procés d'avaluació (correccions de treballs, resultats de proves, dificultats i èxits dels alumnes, actituds davant l'aprenentatge).
- Afavoreix el desenvolupament d'estratègies d'autoavaluació i coavaluació a tots els alumnes per analitzar els seus propis aprenentatges.
- Participa activament en les sessions d'avaluació.

6.4.- RÚBRIQUES DE VALORACIÓ.

Les rúbriques de valoració són una poderosa eina per al professorat per avaluar i especialment en el treball per competències clau, i consten de:

- ❖ Columnes verticals que indiquen els components que van a ser valorats.
- ❖ Files horitzontals amb els graus o nivells de domini esperats.
- ❖ Les cel·les horitzontals amb els criteris que permetran l'avaluació.

Les rúbriques de valoració:

- ❖ Promouen expectatives en els aprenentatges, ja que clarifiquen quins són els referents del professor i de quina manera poden assolir-los els estudiants.
- ❖ Enfoquen a professor perquè determini de manera específica els estàndards que va a mesurar i documenta en el progrés de l'estudiant.
- ❖ Permeten el professor descriure qualitativament els diferents nivells esperats i objectes d'avaluació.
- ❖ Permeten que els estudiants coneguin els criteris de qualificació i proporcionen als estudiants retroalimentació sobre les seves fortaleses i debilitats.
- ❖ Ajuden a mantenir el o els èxits de l'objectiu d'aprenentatge o els estàndards d'acompliment establerts en el treball de l'estudiant.
- ❖ Proporcionen criteris específics per mesurar i documentar el progrés de l'estudiant.
- ❖ Són fàcils d'utilitzar i aplicar i redueixen la subjectivitat de l'avaluació.
- ❖ Permeten que l'estudiant s'autoavalui i faci una revisió final de les seves tasques.
- ❖ Proveeixen a professor informació de retorn sobre l'efectivitat de l'ensenyament que utilitzeu.

Un aspecte que s'intenta potenciar dins de el marc europeu educatiu és la reflexió sobre la pròpia pràctica docent. Cal considerar aquesta reflexió un procés formatiu que enfortirà la tasca docent i permetrà el professor o la professora millorar els aprenentatges dels seus alumnes i alumnes.

Incloem algunes eines d'avaluació (rúbriques) destinades a facilitar aquest procés.

7.- AVALUACIÓ DE LA PRÀCTICA DOCENT I INDICADORS D'ÈXIT.

Els professors hauran d'avaluar no només els aprenentatges dels alumnes, sinó també els processos d'aprenentatge i la pròpia pràctica docent.

El professor ha d'estar contínuament avaluant la seva actuació i prenent decisions per adaptar la seva intervenció a les característiques i necessitats de el grup. No obstant això, els moments d'avaluació sumativa dels alumnes són especialment adequats per a valorar la influència de la tasca docent en els resultats assolits pels alumnes. També s'ha de tenir en compte a la fi de el curs mitjançant un qüestionari als alumnes. També el professor ha autoavaluar-se i corregir de les possibles desviacions:

- 1r. Objectius, si aquests resultessin excessius per al nivell mitjà ponderat del grup la seva adequació.
- 2n. Temporalització, actuant sobre les activitats i treballs que haguessin tingut un major grau de dificultat, el grau d'adaptació al ritme d'aprenentatge de el grup.
- 3r. Metodologia i activitats, modificant, si cal, per adaptar-les a les necessitats i característiques de l'alumnat.
- 4t. També s'ha d'avaluar l'ambient de treball a classe, la motivació que generen les activitats, l'actitud de professor, les relacions que estableix amb els seus alumnes, etc.

Els indicadors d'èxit seran decisius per detectar dificultats en el moment en què es produeixen, esbrinar les causes i reorientar la intervenció educativa i acomodar-la a la diversitat de les capacitats, ritmes d'aprenentatge, interessos i motivacions de l'alumnat.

Per poder incorporar les mesures de millora, s'ha de tenir en compte una sèrie d'indicadors d'èxit, que ajudaran a comprovar el funcionament de la programació. Aquests indicadors s'obtidran a través de qüestionaris o enquestes, a emplenar per alumnes i professors.

L'avaluació de la pràctica docent s'ha d'enfocar a el menys amb relació a moments de l'exercici:

1. Programació.
2. Desenvolupament.
3. Avaluació.

A manera de model, es proposa el següent exemple de fitxa d'autoavaluació de la pràctica docent:

ALUMNAT	Individual	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistes individuals per recollir informació sobre els seus interessos i la seva situació i integració en el grup. • Seguiment de cada alumne/a en el seu procés d'aprenentatge. • Exercicis d'autoavaluació, perquè reflexione sobre el seu esforç, comportament, estil de relació personal, etc.
		<ul style="list-style-type: none"> • Informació individual sobre els resultats de l'avaluació, a partir de la qual es donaran les recomanacions adequades perquè millore el seu procés educatiu.
	Grupal	<ul style="list-style-type: none"> • Informar l'alumnat a principi de curs, dels seus drets i deures, del reglament de règim intern del centre. En cada unitat d'objectius, competències... • Elaboració de normes de classe.
FAMÍLIA		<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistes individuals amb cada família a través del tutor/a per a informar-los sobre com transcorre el progrés dels seus fills i filles en la matèria d'Iniciació a l'Activitat Emprenedora i Empresarial. • Utilització de la Web família, per a mantenir una comunicació bidireccional pares - professorat, informant sobre fets rellevants del dia a dia.
PROFESSORAT		<ul style="list-style-type: none"> • Reunions amb la resta del professorat del grup, per a analitzar les dificultats que aquests puguin presentar degudes a deficiències instrumentals, problemes d'integració, etc. • Avaluar conjuntament a l'alumnat i el procés d'ensenyament/aprenentatge. • Planificar activitats extraescolars i complementàries.

8.- METODOLOGIA DIDÀCTICA.

Els ensenyaments de formació professional tenen per objecte aconseguir que l'alumnat adquireixi les competències professionals, personals i socials, necessàries per exercir l'activitat professional definida en la competència general del programa formatiu. Els resultats d'aprenentatge que permeten obtenir aquestes competències són majoritàriament procedimentals, de manera que la metodologia a utilitzar serà eminentment pràctica.

D'altra banda, coneixent les futures activitats laborals per a les que el mòdul va capacitar els alumnes, els mètodes d'ensenyament han de ser molt funcionals, és a dir que els continguts apresos han de poder aplicar-se en circumstàncies professionals reals.

La metodologia proposada en la present programació, es basa en els següents principis:

- Ha de partir dels interessos dels alumnes per a ser motivadora.
- Funcional perquè puguin aplicar els coneixements adquirits en la seva futura vida laboral.
- Eminentment pràctica per desenvolupar destreses i habilitats que els permetin resoldre problemes.
- Qualsevol intervenció educativa ha de tenir com a objectiu que els alumnes realitzen aprenentatges autònoms; és a dir ensenyar a aprendre.
- Reflexiva per afavorir l'esperit crític i la capacitat d'anàlisi.
- Flexible per poder adaptar-se a les necessitats dels alumnes.

Aquesta metodologia didàctica es concreta desenvolupant dins de cada unitat temàtica les següents activitats d'ensenyament - aprenentatge:

- 1.- Introduir cada unitat amb una activitat motivadora, utilitzant per exemple casos reals i / o vídeos actuals que mostrin l'aplicació pràctica en les empreses dels continguts que es treballaran. L'anàlisi grupal d'aquests exemples pràctics, dirigit pel professor, permet als alumnes "descobrir" la importància dels continguts que treballarem per a la consecució dels objectius empresarials.
- 2.- Una explicació per part del professor dels aspectes teòrics que permeti als alumnes assimilar coneixements i procediments per encarar els projectes, és sempre necessària. S'intentarà en la mesura del possible utilitzar elements visuals i exemples reals extrets de la realitat empresarial com a elements de suport.
- 3.- Activitats, tant individuals com grupals, adequades als objectius i continguts de cada unitat, per exemple: La resolució i anàlisi d'exemples pràctics emprant un esquema facilitat pel professor, és un mètode molt eficaç per a interioritzar les etapes en el desenvolupament d'un projecte o l'abordatge d'un problema.

Aprenentatge per projectes és una altra activitat interessant com a mètode d'aprenentatge. A través de la presentació en públic dels treballs realitzats s'aconsegueix l'objectiu del cicle "aprendre a aplicar estratègies i tècniques de comunicació, adaptant-se els continguts que es van a transmetre, a la finalitat i a les característiques dels receptors, per assegurar l'eficàcia en els processos de

comunicació ".

9.- ATENCIÓ A LA DIVERSITAT.

Donades les diferents vies d'accés als Cicles Formatius de Grau Superior (Batxillerat, Universitat, proves d'accés de majors de 18 anys ...), la diversitat d'alumnat a l'aula pot ser un fet, per tant, es dissenyaran activitats que puguin atendre aquesta diversitat. S'entén per mesures d'atenció a la diversitat aquelles actuacions i programes de tipus organitzatiu, curricular i de coordinació que es poden dur a terme en el procés de planificació o en el desenvolupament dels processos d'ensenyament- aprenentatge per atendre la diversitat de l'alumnat .

Aquestes mesures han d'abastar des de la prevenció fins a la intervenció directa amb l'alumnat i poden ser ordinàries, específiques i extraordinàries. Es tindran en compte mesures de tipus ordinari dirigides a prevenir o compensar dificultats lleus sense alterar els elements essencials del currículum. Com a mesures generals, tindriem:

- Organització de continguts en àmbits integradors.
- Metodologies que afavoreixin la participació de tot l'alumnat.
- Selecció i utilització de materials curriculars diversos.
- Activitats de reforç si es tracta d'alumnat amb dificultats per assolir els objectius
- Mesures d'ampliació i aprofundiment per a aquells alumnes que ho requereixin.

En cas que es detectés la necessitat d'algun altre tipus d'intervenció, es comunicaria a el Departament de Coordinació Pedagògica per a l'estudi de les mesures a adoptar.

10.- UNITATS DIDÀCTIQUES.

UNITAT 1. PLANIFICACIÓ DEL TREBALL DE CAMP EN LA INVESTIGACIÓ COMERCIAL

CONTINGUTS.

- 1.1. El pla del treball de camp en una investigació comercial.
- 1.2. La direcció del treball de camp.
- 1.3. Programació del treball de camp.
- 1.4. Normativa d'aplicació.

OBJECTIUS.

- Elaboració del pla de treball de camp en una investigació de mercats.
- Fases del treball de camp en un estudi comercial.
- Determinació dels objectius.
- Assignació d'objectius individuals i col·lectius al "equip de treball de camp.
- Programació del treball de camp.
- Pressupost del treball de camp.
- Salut i prevenció de riscos a la feina de camp.
- Planificació dels mitjans i recursos necessaris per al treball de camp en funció del medi i del tipus d'enquesta (PAPI, CAPI, MCAPI, CATI i CAWI).
- Elaboració del quadern de camp dels enquestadors.

CRITERIS D'AVUACIÓ.

A l'acabar aquesta unitat didàctica l'alumnat haurà adquirit les capacitats relacionades amb el resultat d'aprenentatge nº 1:

- a) S'ha elaborat el pla de treball de camp d'una investigació de mercats i d'opinió, i s'han fixat els objectius, els recursos necessaris i les fases del procés, en funció del medi i la forma d'obtenció de les dades.
- b) S'ha determinat la finalitat de la direcció per objectius quant a definició d'objectius, responsabilitats, competències personals, terminis, motivació, suport tècnic o emocional i presa de decisions.
- c) S'ha establert el mètode per al repartiment d'objectius col·lectius i individuals entre els membres de l'equip, tot fomentant la responsabilitat compartida i la transparència en la gestió i la informació.
- d) S'han aplicat tècniques de comunicació, presentació i reunions d'equip per explicar els objectius i el pla de treball de camp als membres de l'equip.
- e) S'han establert els recursos necessaris per a la realització del treball de camp segons el mitjà i la forma d'enquesta (PAPI, CAPI, MCAPI, CATI i CAWI, entre d'altres).
- f) S'ha programat el treball de camp en el termini previst per complir els objectius del pla de recerca, utilitzant cronogrames i aplicacions de gestió de tasques.

g) S'ha elaborat el quadern de camp de cada membre de l'equip, establint els objectius del treball de camp, el nombre d'entrevistes que cal fer i la durada d'aquestes, d'acord amb la normativa laboral i de prevenció de riscos a la feina.

h) S'ha planificat el full de ruta de cada enquestador, amb les indicacions per a la localització física i/o selecció, si escau, de les persones que cal entrevistar.

UNITAT 2. EL PERSONAL DE CAMP. CARACTERÍSTIQUES I SELECCIÓ.

CONTINGUTS.

2.1. Personal necessari en un estudi de camp.

2.2. Captació de recursos humans.

2.3. Bases de dades de personal de camp.

OBJECTIUS.

- Determinació del nombre d'enquestadors/entrevistadors necessaris per a una investigació comercial.
- Característiques, habilitats i coneixements que s'exigeixen als enquestadors.
- Fases del procés de selecció del personal de camp:
- Descripció del lloc de treball d'enquestador/entrevistador.
- Descripció del perfil professional de l'enquestador/entrevistador. El profesiograma.
- Captació i selecció d'un equip d'enquestadors/entrevistadors.

CRITERIS D'AVUACIÓ.

A l'acabar aquesta unitat didàctica l'alumnat haurà adquirit les capacitats relacionades amb els resultats d'aprenentatge nº 2:

- a) S'ha determinat el nombre d'enquestadors necessaris per fer el treball de camp d'un estudi comercial determinat.
- b) S'han descrit els llocs de treball del personal de camp, i s'han definit les tasques i funcions que han de desenvolupar els enquestadors/entrevistadors.
- c) S'ha descrit el perfil dels candidats, i s'han definit les característiques que s'exigeixen als

enquestadors/entrevistadors, d'acord amb els objectius i els requeriments del pla de recerca comercial.

d) S'han determinat les accions per al reclutament dels candidats a enquestadors/entrevistadors.

e) S'han establert els criteris de selecció, el procediment i els instruments que cal utilitzar per seleccionar el personal de camp.

f) S'ha creat una base de dades amb la informació dels candidats preseleccionats, assegurant-ne la confidencialitat i la disposició per a altres estudis comercials.

g) S'ha mantingut actualitzada la base de dades dels candidats preseleccionats, i ha constituït una borsa d'enquestadors per atendre les possibles baixes durant el procés o en posteriors investigacions.

UNITAT 3. FORMACIÓ, PERFECCIONAMENT, RELACIONS I MOTIVACIÓ EN L'ÉQUIP DE TREBALL DE CAMP.

CONTINGUTS.

- 3.1. Actuacions prèvies y posada en marxa del pla de formació.
- 3.2. Tipologia i avaluació dels plans de formació.
- 3.3. Relació entre persones que componen l'equip.
- 3.4. Motivació i satisfacció de l'equip d'enquestadors.

OBJECTIUS.

- Determinació de les necessitats de formació de l'equip de camp.
- Objectius i mètodes de formació en equips comercials:
- Plans de formació inicial dels enquestadors.
- Programes de formació contínua, perfeccionament i actualització d'equips de treball de camp.
- Formació teoricopràctica i formació sobre el terreny dels enquestadors.
- Avaluació de plans de formació.
- Estils de comandament i lideratge.
- Dinamització i lideratge de l'equip d'enquestadors.

- Tècniques de dinàmica i direcció de grups.
- Motivació de l'equip de treball de camp.
- Elements de motivació i satisfacció a la feina:
- Incentius econòmics.
- Millora de les condicions i promoció interna.
- Formació i promoció professional.
- Situacions de conflicte en les relacions en equips de camp.
- Tècniques de resolució de situacions conflictives:
- Negociació i consens entre les parts.
- Conciliació, mediació i arbitratge.
- Mètodes de decisió en grup.
- Retribució i rendiment de l'equip de treball de camp. Sistemes de retribució de l'equip d'enquestadors/entrevistadors

CRITERIS D'AVUACIÓ.

Al concloure aquesta unitat didàctica, l'alumnat estarà en condicions de demostrar que ha adquirit les capacitats relacionades amb el resultat d'aprenentatge nº 3:

- a) S'han detectat les necessitats de formació, tant individuals com col·lectives, de l'equip d'enquestadors per a la realització eficient i eficaç del treball de camp.
- b) S'han fixat els objectius del pla de formació dels enquestadors, en funció dels objectius de la investigació comercial i les necessitats detectades.
- c) S'han determinat els mitjans i els recursos necessaris per a la formació de l'equip d'enquestadors/entrevistadors, d'acord amb els objectius formatius establerts.
- d) S'ha dissenyat el pla de formació inicial dels enquestadors, en funció dels objectius de la investigació, els mètodes de recollida de dades, el tipus de qüestionari, els requeriments del treball que cal fer i el pressupost disponible.
- e) S'ha programat la formació dels enquestadors, tant teòrica com de camp, aplicant-hi tècniques d'organització del treball i programació de tasques.
- f) S'ha determinat la metodologia didàctica aplicable, adequant-la a les característiques de l'equip, les necessitats formatives detectades i els objectius establerts.
- g) S'ha elaborat el pla de formació contínua, perfeccionament i actualització de l'equip d'enquestadors, adequant-lo als objectius i les necessitats de l'organització, en funció del pressupost establert.

- h) S'ha avaluat el pla de formació dels enquestadors, valorant l'adquisició de coneixements i competències que en determinen la capacitació i la professionalització.
- i) S'han establert els valors que l'organització vol transmetre i els objectius del pla de recerca, adequant-hi les estratègies i els comportaments.
- j) S'han identificat els diferents estils de comandament i de lideratge aplicables a equips de treball i s'han proposat tècniques de dinàmica de grups per al treball en equip.
- k) S'ha realitzat una anàlisi comparativa entre el perfil dels membres de l'equip d'enquestadors i els seus rols en la dinamització i la motivació del grup.
- l) S'han identificat les competències professionals i personals que ha de tenir el cap de camp i/o responsable d'un equip d'enquestadors/entrevistadors.
- m) S'han determinat els aspectes i elements principals de motivació i satisfacció en el treball d'un equip d'enquestadors/entrevistadors.

UNITAT 4. PREPARACIÓ DEL QÜESTIONARI I LA REALITZACIÓ DE L'ENQUESTA.

CONTINGUTS.

- 4.1. La preparació de l'enquesta.
- 4.2. La realització del qüestionari.
- 4.3. La resolució de problemes.

OBJECTIUS.

- Mètodes d'enquesta.
- L'enquesta personal. Enquesta personal en suport paper (PAPI) i enquesta personal assistida per ordinador (CAPI i MCAPI).
- L'enquesta telefònica. L'enquesta telefònica assistida per ordinador (CATI).
- L'enquesta per Internet. L'enquesta en línia assistida per ordinador (CAWI).
- Panells on-line. Solució dels problemes associats a la metodologia CAWI.
- L'enquesta postal. Peculiaritats. Carta de presentació. Factors que incrementen l'eficiència a les enquestes postals.
- Combinació de metodologies PAPI, CAPI, MCAPI, CATI i CAWI: la metodologia multimode.
- El qüestionari. Parts i elements del qüestionari. Tipus de qüestionaris.

- Metodologia per al disseny del qüestionari: Normes a seguir a la redacció dels ítems.
- El pretest del qüestionari.
- Entorn de l'entrevista. Guia de l'entrevista i argumentari de la investigació.
- Quadern de treball de camp.
- Fases del procés i desenvolupament d'una entrevista.
- Drets i deures dels enquestats.
- Codis ètics en l'obtenció de dades per enquesta. Codi ESOMAR i altres.
- Solució de problemes a la feina de camp: rebutjos i absències.
- Incidències i reclamacions sorgides al llarg de l'enquesta.
- Tècniques de resolució de reclamacions i queixes a l'enquesta.

CRITERIS D'AVALUACIÓ.

Al concloure aquesta unitat didàctica, l'alumnat estarà en condicions de demostrar que ha adquirit les capacitats relacionades amb el resultat d'aprenentatge nº 5:

- a) S'ha identificat el qüestionari, les instruccions i altres elements de l'enquesta, i s'ha prestat un interès especial als tipus de preguntes, la documentació de suport i la normativa i els codis ètics de realització d'enquestes.
- b) S'ha repetit reiteradament el qüestionari fins a familiaritzar-se amb el contingut, identificant els dubtes i buscant solucions amb el material de suport.
- c) S'han aplicat les normes i criteris establerts al pla de treball de camp, per a la localització, contacte i selecció dels entrevistats, d'acord amb els mitjans i modalitat d'enquesta (PAPI, CAPI, MCAPI, CATI i CAWI, entre altres).
- d) S'ha simulat la realització de l'enquesta, respectant l'ordre de les preguntes, el ritme i el temps estimat al quadern de treball i evitant els prejudicis i les valoracions interpretatives que poguessin esbiaixar la informació aportada per l'enquestat.
- e) S'ha completat el qüestionari, registrant o gravant les respostes en imprès o suport informàtic, incloses les dades personals de l'enquestat, complint les normes de protecció de dades, codis ètics ESOMAR i d'altres.

f) S'ha establert l'actitud que cal adoptar davant dels enquestats per aconseguir la seva atenció i confiança, respectant els seus drets, d'acord amb el codi ètic ESOMAR i altres, a fi que la informació sigui fiable, veraç i adequada a fi de l' estudi.

g) S'han atès i resolt, amb responsabilitat i eficàcia, les incidències, queixes i reclamacions sorgides durant l'enquesta, d'acord amb allò establert al pla de treball i sol·licitant, si escau, el suport del responsable de la investigació.

h) S'han elaborat informes amb la informació derivada de les incidències, les reclamacions i les resolucions adoptades, utilitzant aplicacions informàtiques.

UNITAT 5. AVALUACIÓ, CONTROL Y CALITAT EN EL TREBALL DE CAMP.

CONTINGUTS.

- 5.1. Avaluació i control del treball de camp.
- 5.2. Avaluació i control en l'exercici dels membres del equip.
- 5.3. Sistemes de gestió de qualitat i redacció d'informes d'avaluació i control.

OBJECTIUS.

- Criteris i tècniques de supervisió i control del treball de camp.
- Verificació de qüestionaris: edició, registre, codificació i transferència de dades.
- Utilització d'aplicacions informàtiques.
- Mesures per a la correcció i validació dels qüestionaris.
- Avaluació de la qualitat del treball i exercici dels enquestadors. Avaluació del compliment dels objectius assignats al treball de camp.
- Ràtios de control. Procediments de control mitjançant la comunicació amb el personal de camp.
- Propostes de millora i esmena d'errades.
- Informes d'avaluació i control de l'activitat dels enquestadors.
- Elaboració d'informes de control del treball de camp, recollint l'avaluació dels objectius i errors detectats i utilitzant les aplicacions informàtiques.

CRITERIS D'AVAUACIÓ.

Un cop finalitzada aquesta unitat formativa, l'alumnat haurà de demostrar els seus coneixements en relació amb les capacitats relacionades amb els resultats d'aprenentatge nº 6.

- a) S'ha comprovat l'emplenament complet dels qüestionaris, identificant-ne els aspectes no

empenats i proposant mesures correctores per a la seva validació.

b) S'han comprovat el compliment de les quotes de resposta i les enquestes realitzades, d'acord amb els nivells establerts al pla de recerca comercial.

c) S'ha establert el sistema de control de la recollida de dades mitjançant la comprovació d'una mostra dels entrevistats per ruta/dia/entrevistador, per assegurar la veracitat de les dades obtingudes a l'enquesta.

d) S'han establert sistemes de control permanent de les formes de contacte i les quotes mostrals, per garantir que els enquestats s'ajusten al perfil que exigeix l'estudi.

e) S'han comparat les dades obtingudes per cada membre de l'equip amb la mitjana de l'equip i amb les mitjanes de l'organització, i s'han proposat mesures correctores per reconduir les desviacions detectades cap a la consecució dels objectius previstos.

f) S'ha realitzat l'avaluació del treball de camp de cada membre de l'equip, incloent-hi, si escau, propostes de millora i proposant primes o retribucions dels enquestadors en funció dels resultats.

g) S'han redactat informes sobre el seguiment i el control del treball de camp, d'acord amb les especificacions rebudes, incloent-hi gràfics i taules que facilitin la interpretació de la informació i utilitzant les aplicacions informàtiques adequades.

h) S'ha recollit a l'informe l'avaluació dels objectius i els errors detectats, incloent-hi, si escau, recomanacions, suggeriments i/o propostes de millora.

11.- MITJANS, RECURSOS I MATERIALS DIDÀCTICS.

És imprescindible comptar amb una aula específica per impartir els ensenyaments del Cicle Formatiu. Els mitjans, recursos i materials didàctics que es faran servir són:

- o Llibre de text de l'alumne: "Treball de camp en la investigació comercial" de Manuel Vallecillos Silles (Editorial Mc Graw Hill).

També haurà de tenir quadern, documents, fitxes, etc., per a realitzar les activitats.

- Premsa en general.
- Diaris i revistes de negocis.
- Ordinador, DVD, CD-ROM, impressora.
- Programari ofimàtic.

- Accés a Internet.
- Projector, pantalla.
- Pissarra digital.

12.- ACTIVITATS D'ENSENYAMENT I APRENTATGE.

Les activitats representen un dels principals recursos per a l'aprenentatge. Ajuden a l'alumnat a assolir els coneixements i a adquirir els objectius programats. Seran activitats tant individuals com en grup. Entre els tipus d'activitats que es desenvoluparan durant el curs, destaquen les següents:

12.1.- ACTIVITATS INTRODUCTÒRIES O DE MOTIVACIÓ.

Amb elles es pretén que l'alumnat es trobi motivat, el que facilitarà l'aprenentatge significatiu. Es duran a terme mitjançant exposició de curiositats relacionades amb la unitat de treball, visualització de vídeos, comentari d'una notícia de premsa, etcètera.

12.2.- ACTIVITATS DIAGNÒSTIQUES O DE REVISIÓ DE CONEIXEMENTS PREVIS.

La seva funció és la connexió de coneixements previs amb altres de nous, per a l'adquisició dels nous s'ha d'indagar sobre els previs. Així mateix, es detectaran els coneixements previs erronis per poder fomentar un adequat aprenentatge mitjançant l'establiment de conflictes cognitius. Les activitats són remolins d'idees, test d'idees prèvies, diàlegs, preguntes, expressions lliures.

12.3.- ACTIVITATS DE DESENVOLUPAMENT.

Pretenen aconseguir mitjançant els continguts proposats els objectius indicats. Aquestes activitats són decisives i presenten la major temporalització. Es diferencien els següents tipus:

- Activitats de l'aula polivalent. Tracten d'introduir a l'alumnat en l'aparell conceptual del tema que representa en qüestió. Es combinen estratègies d'exposició i de descobriment o indagació, investigadores. Les activitats són intervencions orals, composicions escrites, posades en comú, utilització de recursos audiovisuals i informàtics.

- Activitats de l'aula d'aplicacions de comerç i màrqueting. Aquestes realitzacions són rotatives perquè tot l'alumnat puga desenvolupar les diferents tasques. Són les de major importància, ja que l'aprenentatge de la lliçó té un fonament important en què s'ha de fonamentar en la pràctica.
- Activitats de reforç i ampliació: destinades a l'atenció a la diversitat de ritmes d'aprenentatge, capacitats, interessos, etcètera. Podran ser tant a nivell de conceptes com de procediments. Les activitats de reforç es basaran en repassos i elaboracions de resums per part de l'alumne.

Exemple: "Elabora un resum de« Comunicació amb el client »en suport informàtic: Word".

Les activitats d'ampliació es basaran en investigació de curiositats i ampliació dels continguts en llibres de Comerç i Màrqueting, així com recerca de notícies d'actualitat referents a recursos TIC i periòdics.

12.4.- ACTIVITATS TIC

Es basen en la utilització de mitjans de les noves tecnologies de la informació i comunicació per a la formació de l'alumnat en aquestes noves tecnologies. Fonamentalment es desenvoluparan mitjançant activitats d'ampliació o activitats voluntàries per a casa. Es demanaran treballs de recerca a Google o pàgines concretes d'internet, utilització de Word per a la presentació de treballs i la utilització d'Excel per a l'elaboració de comandes o gestió d'inventaris de petit ordre.

13.- ATENCIÓ A L'ALUMNAT AMB NECESSITATS ESPECÍFIQUES DE SUPORT EDUCATIU.

L'atenció a aquest alumnat està regulada a la LOE (2/2006), en el seu Títol II, capítol I (articles 71 a l'79). Són alumnes que requereixen atenció educativa diferent de l'ordinària a causa de les necessitats educatives especials, dificultat en l'aprenentatge, incorporació tardana a el sistema educatiu o per condicions personals. Els principis d'escolarització d'aquest alumnat atendran principis de normalització i inclusió, assegurarà la seva no discriminació, la igualtat efectiva en l'accés i mesures deflexibilització de les diferents etapes educatives.

En l'atenció a la diversitat s'estableix les causes que poden provocar que l'alumnat en qualsevol moment de la seva escolarització necessiti una atenció específica de suport educatiu.

Aquestes causes són:

- Discapacitat física, psíquica, sensorial o per manifestar trastorns greus de conducta.
- Altes capacitats intel·lectuals.

- Estar en situacions desfavorides de tipus socioeconòmic, cultural, ètnic, lingüístic o de salut.
- Presentar un desajust curricular significatiu entre la seva competència en el desenvolupament de les capacitats i les exigències del currículum de el curs en què està escolaritzat.

L'atenció a l'alumnat amb necessitats específiques de suport educatiu es realitzarà:

S'entén aquest alumnat com aquell que requereixi, per un període de la seva escolarització o al llarg de tota ella, determinats suports i atencions educatives específiques derivades de la discapacitat o trastorns greus de conducta. L'escolarització d'aquest alumnat es regirà pels principis de normalització i inclusió i assegurarà la seva no discriminació i la igualtat efectiva en l'accés i la permanència en el sistema educatiu, i pot introduir-se mesures de flexibilització de les diferents etapes educatives, quan es consideri necessari.

S'indica que correspon a les administracions educatives adoptar les mesures necessàries per identificar l'alumnat amb altes capacitats intel·lectuals i valorar de forma primerenca les seves necessitats. Així mateix, els correspon adoptar plans d'actuació adequats a aquestes necessitats.