

PROGRAMACIÓ DIDÀCTICA

MÒDUL PROFESSIONAL:

COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT

I.E.S. RAMON MUNTANER

CURS ESCOLAR 2024-2025

FAMILIA: ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ

TÍTOL:

<input type="checkbox"/>	<i>C.F.G.M. TÈCNIC EN GESTIÓ ADMINISTRATIVA.</i>
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>C.F.G.S. TÈCNIC SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓ I FINANCES.</i>

CURSO:

CÓDIGO:

DURACIÓ HORAS:

PROFESOR:

ÍNDEX

1. **INTRODUCCIÓ.**
 - 1.1. **Justificació.**
 - 1.2. **Referencies legislatives.**
 - 1.3. **Contextualizació.**
2. **OBJECTIUS.**
 - 2.1. **Relació del mòdul professional con los objectius generals del Títol.**
3. **COMPETÈNCIES.**
 - 3.1. **Competència general del Títol.**
 - 3.2. **Relació del mòdul professional amb las competencies professionals, personals i socials del títol.**
 - 3.3. **Correspondència entre el mòdul professional i les unitats de competència.**
4. **RESULTATS D'APRENTATGE.**
5. **CONTINGUTS.**
 - 5.1. **Distribució temporal de les unitats didàctiques.**
6. **METODOLOGIA.**
 - 6.1. **Activitats y estratègies d'ensenyament-aprenentatge.**
 - 6.2. **Recursos didàctics i organitzatius.**
7. **EVALUACIÓ DE L'ALUMNAT.**
 - 7.1. **Criteris d'avaluació.**
 - 7.2. **Procés d'avaluació.**
 - 7.3. **Instruments d'avaluació.**
 - 7.4. **Sistema de qualificació y recuperació.**
 - 7.5. **Anulació de matrícula.**
8. **ATENCIÓ A L'ALUMNAT AMB NECESSITATS EDUCATIVES ESPECIALS.**
9. **ELEMENTS TRANSVERSALS.**
10. **EVALUACIÓ DE LA PRÀCTICA DOCENT E INDICADORS D'ÈXIT.**

1. INTRODUCCIÓ.

1.1. Justificació.

La programació didàctica planifica el procés d'ensenyament-aprenentatge per a un determinat grup d'alumnes/as d'un mòdul formatiu. Es fonamenta en el Reial decret d'ensenyaments mínims del Títol i l'Orde Autonòmica per la qual s'establix el currículum de cada Cicle Formatiu, tenint en compte la realitat del grup d'alumnes/as que participaran en el procés.

La Programació està composta per un conjunt d'unitats didàctiques ordenades i seqüenciades, concretant els continguts i l'organització d'estes, les activitats d'ensenyament-aprenentatge, així com l'assignació de temps i criteris d'avaluació per a cadascuna de les unitats didàctiques.

Programar suposa, per tant, un intent organitzat d'estructurar la pràctica de l'ensenyament d'un mode adequat, flexible, concret i realista, això és, especificant el pla d'ensenyament que posarem en pràctica en un context determinat: l'aula. Tenint, entre altres, les següents finalitats:

- Facilitar la pràctica docent.
- Assegurar la coherència entre les intencions educatives del professorat i la posada en pràctica a l'aula.
- Servir com a instrument de planificació, desenrotllament i avaluació del procés d'ensenyament i aprenentatge.
- Oferir el marc de referència més pròxim per a organitzar les mesures d'atenció a la diversitat de l'alumnat.
- Proporcionar elements d'anàlisi per a l'avaluació del projecte educatiu, de les concrecions dels currículums i de la pròpia pràctica docent.

En l'elaboració d'esta programació didàctica, s'ha tingut en compte la nova Llei orgànica 3/2022 de Formació Professional, així com el desenrotllament que estableix el Reial decret 659/2023. Estes normatives ens guien en la consecució dels Resultats d'Aprenentatge que permetran al nostre alumnat aconseguir els Estàndards de Competència establits.

Conscients de la importància de la formació pràctica, s'ha integrat la *dualització de determinats Resultats d'Aprenentatge, facilitant així la seua realització en entorns empresarials. Esta metodologia no sols enriqueix l'experiència formativa dels estudiants, sinó que també els prepara de manera efectiva per al mercat laboral, alineant-se amb les exigències i oportunitats que presenta la legislació actual.

1.2. Referències legislatives.

Tots els elements curriculars inclosos en la present programació (Objectius, Competències, Resultats d'Aprenentatge, Continguts i Criteris d'Avaluació) es troben desenvolupats en les següents disposicions legals:

<input type="checkbox"/>	CFGM Tècnic en Gestió Administrativa. <ul style="list-style-type: none">• R.D.1631/2009, de 30 de octubre (BOE 01/12/2009), a través del qual se fixen les ensenyances mínimes.• ORDE 37/2012, de 22 de juny, per la qual s'estableix per a la Comunitat Valenciana el currículum del cicle formatiu.
<input checked="" type="checkbox"/>	CFGS Tècnic Superior en Administració y Finances. <ul style="list-style-type: none">• R.D.1584/2011 de 4 de novembre (BOE 15/12/2011), a través del qual se fixen les ensenyances mínimes.• ORDE 13/2015, de 5 de març, per la qual s'estableix per a la Comunitat Valenciana el currículum del cicle formatiu.

A més de la citada legislació específica per als Cicles Formatius, la present programació té en compte la següent normativa:

Legislació nacional:

- **Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre**, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- **Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo**, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- **Real Decreto 659/2023, de 18 de julio**, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.

Legislación autonómica:

- **Orde 78/2010 de 27 d'agost**, de la Conselleria d'Educació, per la qual es regulen determinats aspectes de l'ordenació i organització acadèmica dels cicles formatius de Formació Professional del sistema educatiu en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.
- **Orde 79/2010, de 27 d'agosto**, de la Conselleria d'Educació, 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 104/2018 de 27 de juliol**, del Consell, pel qual es desenvolupen els principis d'equitat i d'inclusió en el sistema educatiu valencià.
- **RESOLUCIÓ de 8 d'agost de 2024**, de la Secretària Autonòmica d'Educació, per la qual es dicten instruccions sobre ordenació acadèmica i d'organització dels centres que impartixen Formació Professional durant el curs 2024-2025 a la Comunitat Valenciana.

1.3. Contextualizació.

El Títol i el Mòdul queden identificats pels següents elements:

Títol	Tècnic Superior en Administració y Finances.
Nivell	Formació Professional de Grau Superior.
Duració	2.000 hores
Família Professional	Administració y Gestió
Referent europeu	CINE-5b (Clasificació Internacional Normalitzada de L'educació)
Mòdul Professional	Comunicació i atenció al cliente (CAC).
Codi	0651
Duració anual	160 hores (5 hores setmanals)
Curs	1º

Alumnat curs 2024/2025.

La present programació es durà a terme en l'IES Ramon Muntaner, que compta amb accions de Formació Professional cofinançades pel Fons Social Europeu.

La P.D. d'este mòdul està dirigida al grup de 1r *CFGS d'Administració i Finances que compta amb 21 alumnes/as amb edats compreses entre els 18 i els 55 anys.

El grup d'alumnat és molt divers en edats i en procedència acadèmica, ja que alguns/as procedixen d'haver realitzat un Cicle Mitjà, altres/as d'haver realitzat Batxillerat incloent també alumnat amb carrera universitària obtingudes fora d'Espanya.

Alguns/as dels nostres alumnes/as estan compaginant els estudis amb un treball.

La procedència geogràfica també és diversa, comptant amb alumnat de la zona (Aldaia, *Alaquàs, Quart de Poblet i la mateixa Xirivella) i alumnat migrant amb poc temps de residència a Espanya però ben adaptat i amb competències suficients lingüístiques en castellà. Els països de procedència d'este alumnat són Colòmbia, Romania i Panamà.

En general, la totalitat del grup presenta bona motivació inicial i alta predisposició a l'aprenentatge i a la convivència a l'aula.

2. OBJECTIUS.

2.1. Relació del mòdul professional amb els objectius generals del Títol.

Segons el **R.D.1584/2011 de 4 de novembre**, la formació específica d'este mòdul contribuïx a aconseguir els següents **Objectius Generals**:

- a) Analitzar i confeccionar els documents o comunicacions que s'utilitzen en l'empresa, identificant la tipologia dels mateixos i la seua finalitat, per a gestionar-los.
- b) Analitzar els documents o comunicacions que s'utilitzen en l'empresa reconeixent la seua estructura, elements i característiques per a elaborar-los.
- c) Identificar i seleccionar les expressions de llengua anglesa, pròpies de l'empresa, per a elaborar documents i comunicacions.
- d) Analitzar les possibilitats de les aplicacions i equips informàtics, relacionant-les amb el seu ús més eficaç en el tractament de la informació per a elaborar documents i comunicacions.
- e) Analitzar la informació disponible per a detectar necessitats relacionades amb la gestió empresarial.
- g) Identificar les tècniques i paràmetres que determinen les empreses per a classificar, registrar i arxivar comunicacions i documents.
- n) Reconèixer les tècniques d'atenció al client/usuari, adequant-les a cada cas i analitzant els protocols de qualitat i imatge empresarial o institucional per a exercir les activitats relacionades.
- s) Aplicar estratègies i tècniques de comunicació, adaptant-se als continguts que es transmetran, a la finalitat i a les característiques dels receptors, per a assegurar l'eficàcia en els processos de comunicació.

3. COMPETÈNCIES.

3.1. Competència general del títol.

La competència general d'este Títol consistix a organitzar i executar les operacions de gestió i administració en els processos comercials, laborals, comptables, fiscals i financers d'una empresa pública o privada, aplicant la normativa vigent i els protocols de gestió de qualitat, gestionant la informació, assegurant la satisfacció del client i/o usuari i actuant segons les normes de prevenció de riscos laborals i protecció mediambiental.

3.2. Relació del mòdul professional amb les competències professionals, personals y socials del Títol.

Segons el **R.D.1584/2011 de 4 de novembre**, la formació específica d'este mòdul contribuïx a adquirir les següents **Competències**:

- a) Tramitar documents o comunicacions internes o externes en els circuits d'informació de l'empresa.
- b) Elaborar documents i comunicacions a partir d'ordes rebudes, informació obtinguda i/o necessitats detectades.
- c) Detectar necessitats administratives o de gestió de l'empresa de diversos tipus, a partir de l'anàlisi de la informació disponible i de l'entorn.
- d) Proposar línies d'actuació encaminades a millorar l'eficiència dels processos administratius en els quals intervé.
- e) Classificar, registrar i arxivar comunicacions i documents segons les tècniques apropiades i els paràmetres establits en l'empresa.
- p) Comunicar-se amb els seus iguals, superiors, clients i persones sota la seua 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.

3.3. Correspondència entre el mòdul professional y les Unitats de Competència.

Este mòdul està associat a les següents Unitats de Competència:

- UC0982_3: Administrar i gestionar amb autonomia les comunicacions de la direcció.

4. RESULTATS D'APRENTATGE.

En el **R.D.1584/2011 de 4 de novembre** es detallen los **Resultats d'Aprenentatge** associats al present mòdul.

A continuaci3n s'indiquen aquells **R.A.** que es treballaran en el centre educatiu i els que es *dualizarán, traslladant-se a l'empresa.

R.A.	Centro	Empresa
1. Caracteritza tècniques de comunicaci3n institucional i promocional, distingint entre internes i externes.	X	
2. Realitza comunicacions orals presencials i no presencials, aplicant tècniques de comunicaci3n i adaptant-les a la situaci3n i a l'interlocutor.	X	
3. Elabora documents escrits de caràcter professional, aplicant criteris lingüístics, ortogràfics i d'estil.	X	
4. Determina els processos de recepci3n, registre, distribuci3n i recuperaci3n de comunicacions escrites, aplicant criteris específics de cadascuna d'estes tasques.		X
5. Aplica tècniques de comunicaci3n, identificant les més adequades en la relaci3n i atenci3n als clients/usuaris.	X	
6. Gestiona consultes, queixes i reclamacions de possibles clients, aplicant la normativa vigent.	X	
7. Organitza el servei postvenda, relacionant-lo amb la fidelitzaci3n del client.	X	

5. CONTINGUTS

En el **R.D.1584/2011 de 4 de noviembre** y en la **ORDE 13/2015, de 5 de març**, es detallen els **Continguts** que han de ser impartidos a través del presente módulo. Estos **Continguts** es deriven directament dels **Resultats d'Aprenentatge**.

En la següent taula es pot observar la relació entre **Resultats d'Aprenentatge** i els **Blocs de Continguts**.

Al seu torn, cada **Bloc de Continguts** genera una **Unitat Didàctica**.

Resultats d'Aprenentatge	Bloc de Continguts	Unitats Didàctiques
1. Caracteritza tècniques de comunicació institucional i promocional, distingint entre internes i externes.	<ul style="list-style-type: none"> – Les Organitzacions empresarials. Les funcions en l'organització: direcció, planificació, organització i control. Els departaments. – Tipologia de les organitzacions. Organigrames. – Direcció en l'empresa. – Processos i sistemes d'informació en les organitzacions. – Tractament de la informació. Fluxos interdepartamentals. – Elements i barreres de la comunicació. – Comunicació i informació i comportament. – Les relacions humanes i laborals en l'empresa. – La comunicació interna en l'empresa: comunicació formal i informal. – La comunicació externa en l'empresa. – Qualitat del servei i atenció de demandes. – La imatge corporativa i institucional en els processos d'informació i comunicació en les organitzacions. 	U.D.1. Organització i comunicació empresarial.
2. Realitza comunicacions orals presencials i no presencials, aplicant tècniques de comunicació i adaptant-les a la situació i a l'interlocutor.	<ul style="list-style-type: none"> – Elements i etapes d'un procés de comunicació oral. – Principis bàsics en les comunicacions orals. – Tècniques de comunicació oral. – Habilitats socials i protocol en la comunicació oral. – Formes de comunicació oral. – Barreres de la comunicació verbal i no verbal. – Adequació del missatge al tipus de comunicació i a l'interlocutor. – Utilització de tècniques d'imatge personal. – Comunicacions en la recepció de visites. – Realització d'entrevistes. – Realització de presentacions. – La comunicació telefònica. – Components de l'atenció telefònica. Expressions adequades. – La cortesia en les comunicacions telefòniques. 	U.D.2. La comunicació oral en l'empresa.

	<ul style="list-style-type: none"> – Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions telemàtiques. – Preparació i realització de crides. – Identificació dels interlocutors. – Tractament de diferents categories de crides. – La centraleta. – Ús de la guia telefònica. – La videoconferència. 	
3. Elabora documents escrits de caràcter professional, aplicant criteris lingüístics, ortogràfics i d'estil.	<p>La comunicació escrita en l'empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Estils de redacció. – Sigles i abreviatures. – Ferramentes per a la correcció de textos. – Estructures i estils de redacció en la documentació professional. – Redacció de documents professionals, utilitzant tractaments de textos. – Comunicació en les xarxes (Intra/Internet, blogs, xarxes socials, xats i missatgeria instantània, entre altres). La "netiqueta". – Tècniques de comunicació escrita. – Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en els escrits. 	U.D.3. La comunicació escrita en l'empresa.
4. Determina els processos de recepció, registre, distribució i recuperació de comunicacions escrites, aplicant criteris específics de cadascuna d'estes tasques.	<ul style="list-style-type: none"> – La recepció, enviament i registre de la correspondència. – Servicis de correus, circulació interna de correspondència i paqueteria. – Procediments de seguretat i confidencialitat de la informació. – Classificació i ordenació de documents. – Tècniques d'arxiu: naturalesa. Finalitat de l'arxiu. – Arxiu de documents. – Sistemes d'arxiu. – Classificació de la informació. – Centralització o descentralització de l'arxiu. – El procés d'arxiu. – Custòdia i protecció de l'arxiu. – Les bases de dades per al tractament de la informació. – El correu electrònic. 	U.D.4. Archiu y gestió de la documentació i la informació empresarial.
5. Aplica tècniques de comunicació, identificant les més adequades en la relació i atenció als clients/usuaris.	<ul style="list-style-type: none"> – El client. – L'atenció al client en l'empresa/organització. – El departament d'atenció al client/consumidor en l'empresa. – Documentació implicada en l'atenció al client. – Sistemes d'informació i bases de dades. – Relacions públiques. – Canals de comunicació amb el client. – Procediments d'obtenció i recollida d'informació. – Tècniques d'atenció al client: dificultats i barreres en la 	U.D.5. La atenció al client i les seues necessitats.

	comunicació amb clients/usuaris.	
6. Gestiona consultes, queixes i reclamacions de possibles clients, aplicant la normativa vigent.	<ul style="list-style-type: none"> - La protecció del consumidor i/o usuari. - El rol del consumidor i/o usuari. - Drets i deures dels consumidors i/o usuaris. - La defensa del consumidor. - Institucions i organismes de protecció al consumidor. - Reclamacions i denúncies. - Mediació i arbitratge: concepte i característiques. - Situacions en les quals s'origina una mediació o arbitratge. 	U.D.6. Atenció de queixes y reclamacions. Els drets del consumidor.
7. Organitza el servei postvenda, relacionant-lo amb la fidelització del client.	<ul style="list-style-type: none"> - El valor d'un producte o servei per al client. - Activitats posteriors a la venda. - El procés postvenda i la seua relació amb altres processos. - Tipus de servei postvenda. - La gestió de la qualitat en el procés del servei postvenda. - Fases per a la gestió de la qualitat en el servei postvenda. - Tècniques i ferramentes per a la gestió de la qualitat. 	U.D.7. Gestió del servei Postvenda.

5.1. Distribució temporal de les U.D.

EVAL.	DATES	UNITATS
Primera	11 set.-19 dec.	U.D.1. Organització i comunicació empresarial. U.D.2. La comunicació oral en l'empresa. U.D.3. La comunicació escrita en l'empresa.
Segona	20 dec.- 14 març.	U.D.5. L'atenció al client i les seues necessitats. U.D.6. Atenció de queixes i reclamacions. Els drets del consumidor.
Tercera	15 març.-29 maig.	U.D.7. Gestió del servei Postvenda. U.D.4. Arxiu i gestió de la documentació i informació empresarial.

6. METODOLOGIA.

6.1 Activitats y estratègies d'ensenyament-aprenentatge.

A través de la metodologia seguida en el mòdul, es pretén aconseguir que els/as alumnes/as siguin els protagonistes i artífexs del seu propi aprenentatge, intentant que adquirisquen procediments, estratègies i destreses que afavorisquen un aprenentatge significatiu i que a més els permeten l'adquisició de nous coneixements en el futur.

Al seu torn es tractarà d'oferir una visió integradora i basada en la interdisciplinarietat, on els continguts es presenten amb una estructura clara, plantejant les interrelacions entre els diferents continguts del mòdul i entre els d'este amb els d'altres mòduls.

Per a això s'utilitzaran diverses tècniques de treball que s'exposen a continuació a continuació.

- Al començament de cada avaluació, es mostrarà a els/as alumnes/as una planificació detallada dels continguts que estudiaran i se'ls explicarà quins seran els instruments d'avaluació i els criteris de qualificació que se seguiran. L'alumnat disposa d'esta informació en la programació didàctica, i podrà accedir a part d'ella (continguts, avaluació i criteris de qualificació) en tot moment a través de la plataforma digital en la qual es compartirà informació.
- Al començament de cada Unitat Didàctica, es realitzarà una valoració prèvia dels coneixements que posseïxen els/as alumnes/as sobre la matèria que s'impartirà.
- Posteriorment s'introduirà a els/as alumnes/as en la matèria explicant-los la utilitat que estos continguts els aportaran a nivell professional. A mesura que es treballen els continguts, es plantejarà l'aplicació real que estos tenen en l'empresa.
- S'utilitzaran tècniques expositives a través de mitjans audiovisuals i treballant en la pissarra, per a explicar-los els conceptes clau de cadascuna de les unitats didàctiques.
- Es desenrotllaran tècniques de treball individual, que pretenen facilitar l'assimilació i acomodació dels continguts mitjançant la realització de diverses activitats pràctiques elaborades per el/la professor/a. Algunes d'estes activitats estaran relacionades amb els continguts d'altres mòduls de manera que els/as estudiants puguen apreciar la clara interrelació del mòdul amb la resta de formació impartida en el Cicle.
- També es desenrotllaran tècniques de treball en grup per a propiciar el debat i la participació, l'intercanvi d'opinions i la presa de decisions, a través d'exposicions davant el grup-classe i la presentació de treballs de recerca.
- S'utilitzaran tècniques d'aprenentatge a través del joc mitjançant una plataforma digital amb la qual es podran organitzar concursos de preguntes i respostes per equips, de manera que els alumnes/as puguen consolidar els continguts de les unitats didàctiques.
- D'altra banda, la realitat laboral va canviant i este canvi és més evident en el relacionat amb les aplicacions informàtiques utilitzades en les empreses, per la qual cosa els/as estudiants han de disposar de ferramentes per a buscar informació i dades actualitzades i han de tindre una actitud positiva cap a les novetats que, indubtablement, aniran trobant en la seua vida laboral. Este mòdul inclou formació relacionada amb la utilització de tecnologies de la informació i comunicació, fonamentals en l'actualitat.

6.2. Recursos didàctics y organizatius.

El/la professor/a facilitarà a l'alumnat els materials, escrits, o en format electrònic, necessaris per al seguiment de les activitats d'ensenyament-aprenentatge: apunts, enunciats dels exercicis a realitzar, i materials addicionals que es requereixen per a estos.

Es farà ús dels recursos necessaris per al bon desenrotllament del procés d'ensenyament-aprenentatge:

- Equips i suports d'arxiu manual i informàtic.
- Perifèrics d'entrada i d'eixida.
- Programari de base, programari *Standard, paquets integrats (Lliure Office).
- Pissarra/Pissarra digital.
- Projector i pantalla.
- Activitats elaborades pel professor.
- Pàgines web relacionades amb els continguts.
- Tutorials i videotutorials d'elaboració pròpia.
- Plataforma digital d'aprenentatge a través del joc (*Kahoot).
- Office 365 i la seua aplicació One Drive, com a plataforma per a compartir arxius i fer treballs en equip. Es justifica l'ús d'esta plataforma, pel fet del seu lliure ús, així com per la potencialitat d'ús per part de els/as alumnes/as en la seua aplicació pràctica i professional.
- Office 365 i la seua aplicació de correu electrònic Microsoft Outlook.
- El lliurament de les pràctiques individuals i activitats grupals es realitzaran a través de la plataforma digital *AULES. En ella es compartiran els materials d'aula de cadascuna de les unitats didàctiques, activitats, novetats, enllaços amb vídeos i pàgines web relacionats amb el mòdul, dates d'examen i resultats d'estos, i una varietat de recursos a la disposició de l'alumnat amb l'objectiu d'afavorir l'atenció a la diversitat i l'aprenentatge autònom de l'alumnat. Igualment l'alumnat enviarà activitats i treballs en format digital per a la seua correcció i qualificació.
- També serà d'ús diari l'aplicació ITACA, per a anotar les faltes d'assistència, comportaments, comunicacions amb les famílies i també per a confirmar la nostra assistència, ja que l'FP està cofinançada amb Fons Europeus. A més posarem les qualificacions en cada avaluació i podrem extraure informes de faltes d'assistència amb diferents criteris.
- El material que han de portar a classe els/as alumnes/as obligatòriament serà una llibreta, bolígraf i una carpeta on arxivar els exercicis i fotocòpies entregades en classe pel professor.

*En cas excepcional, si s'hagueren de suspendre les classes presencials durant un període de temps i estes continuaren en modalitat a distància, s'utilitzarien aplicacions com *TEAMS, per al contacte amb l'alumnat a través de videoconferència. Els continguts serien compartits i avaluats en la plataforma *AULES, de manera progressiva al llarg de tot el curs. És per això que en la modalitat presencial actual, s'ensenyaran i es treballaran a l'aula les diferents possibilitats d'esta plataforma, així com la interfície d'usuari, per a donar una major autonomia i independència a l'alumnat en cas que es confirmara la modalitat educativa a distància. Els criteris i instruments de qualificació continuaran sent els esmentats en l'apartat 7 d'esta programació.*

7. AVALUACIÓ DE L'ALUMNAT.

Mitjançant l'avaluació es pretén valorar el que esdevé a l'aula i el perquè, analitzant les desviacions que es produïsquen entre el planificat i la pràctica docent. L'avaluació es realitzarà tenint en compte el que es disposa en la normativa vigent.

7.1. Criteris d'avaluació.

Els Títols professionals de Grau Mitjà en Gestió Administrativa i de Grau Superior en Administració i Finances, estableixen quins han de ser els Resultats d'Aprenentatge (*RA) de els/as alumne/as i quins seran els **Criteris d'Avaluació del aprenentatge**.

En la següent taula es mostren els Criteris d'Avaluació establits per a cada **Resultat d'Aprenentatge**.

Resultat d'Aprenentatge.	Criteris d'Avaluació
1. Caracteritza tècniques de comunicació institucional i promocional, distingint entre internes i externes.	<ul style="list-style-type: none"> a) S'han identificat els tipus d'institucions empresarials, descrivint les seues característiques jurídiques, funcionals i organitzatives. b) S'han relacionat les funcions tipus de l'organització: direcció, planificació, organització, execució i control. c) S'ha identificat l'estructura organitzativa per a una assistència o la prestació d'un servei de qualitat. d) S'han relacionat els diferents estils de comandament d'una organització amb el clima laboral que generen. e) S'han definit els canals formals de comunicació en l'organització a partir del seu organigrama. f) S'han diferenciat els processos de comunicació interns formals i informals. g) S'ha valorat la influència de la comunicació informal i les cadenes de rumors en les organitzacions, i la seua repercussió en les actuacions del servei d'informació prestat. h) S'ha relacionat el procés de demanda d'informació d'acord amb el tipus de client, intern i extern, que pot intervenir en esta. i) S'ha valorat la importància de la transmissió de la imatge corporativa de l'organització en les comunicacions formals. j) S'han identificat els aspectes més significatius que transmeten la imatge corporativa en les comunicacions institucionals i promocionals de l'organització.
2. Realitza comunicacions orals presencials i no presencials, aplicant tècniques de comunicació i adaptant-les a la situació i a l'interlocutor.	<ul style="list-style-type: none"> a) S'han identificat els elements i les etapes d'un procés de comunicació. b) S'han aplicat les diferents tècniques de comunicació oral presencial i telefònica. c) S'ha aplicat el protocol de comunicació verbal i no verbal en les comunicacions presencials i no presencials. d) S'han identificat els elements necessaris per a realitzar i rebre una trucada telefònica efectiva en les seues diferents fases: preparació, presentació-identificació i realització d'esta. e) S'han tingut en compte els costums socioculturals i els usos empresarials i s'ha valorat la importància de la transmissió de la imatge corporativa. f) S'han detectat les interferències que produïxen les barreres de la comunicació en la comprensió d'un missatge i s'han proposat les accions correctives necessàries. g) S'ha utilitzat el lèxic i les expressions adequades al tipus de comunicació i als interlocutors. h) S'han aplicat convenientment elements de comunicació no verbal en els missatges emesos. i) S'ha valorat si la informació és transmesa amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i amb sensibilitat. j) S'han comprovat els errors comesos i s'han proposat les accions correctores necessàries.

<p>3. Elabora documents escrits de caràcter professional, aplicant criteris lingüístics, ortogràfics i d'estil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) S'han identificat els suports i els canals per a elaborar i transmetre els documents. b) S'han diferenciat els suports més apropiats en funció dels criteris de rapidesa, seguretat i confidencialitat. c) S'ha identificat al destinatari, observant les degudes normes de protocol. d) S'han diferenciat les estructures i estils de redacció pròpies de la documentació professional. e) S'ha redactat el document apropiat, utilitzant una estructura, terminologia i forma adequades, en funció de la seua finalitat i de la situació de partida. f) S'han utilitzat les aplicacions informàtiques de processament de textos i autoedició, així com les seues ferramentes de correcció. g) S'han publicat documents amb ferramentes de la web 2.0. h) S'ha adequat la documentació escrita al manual d'estil d'organitzacions tipus. i) S'ha utilitzat la normativa sobre protecció de dades i conservació de documents, establida per a les empreses i institucions públiques i privades. j) S'han aplicat, en l'elaboració de la documentació, les tècniques 3R (reduir, reutilitzar i reciclar). k) S'han aplicat tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions escrites, valorant la seua importància per a les organitzacions.
<p>4. Determina els processos de recepció, registre, distribució i recuperació de comunicacions escrites, aplicant criteris específics de cadascuna d'estes tasques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) S'han identificat els mitjans, procediments i criteris més adequats en la recepció, registre, distribució i transmissió de comunicació escrita a través dels mitjans telemàtics. b) S'han determinat els avantatges i inconvenients de la utilització dels diferents mitjans de transmissió de la comunicació escrita. c) S'ha seleccionat el mitjà de transmissió més adequat en funció dels criteris d'urgència, cost i seguretat. d) S'han identificat els suports d'arxiu i registre més utilitzats en funció de les característiques de la informació que s'emmagatzemarà. e) S'han analitzat les tècniques de manteniment de l'arxiu de gestió de correspondència convencional. f) S'ha determinat el sistema de classificació, registre i arxiu apropiat al tipus de documents. g) S'han reconegut els procediments de consulta i conservació de la informació i documentació. h) S'han respectat els nivells de protecció, seguretat i accés a la informació segons la normativa vigent i s'han aplicat, en l'elaboració i arxiu de la documentació, les tècniques 3R (reduir, reutilitzar, reciclar). i) S'han registrat els correus electrònics rebuts o emesos de forma organitzada i rigorosa, segons tècniques de gestió eficaç. j) S'ha realitzat la gestió i manteniment de llibretes de direccions. k) S'ha valorat la importància de la firma digital en la correspondència electrònica.
<p>5. Aplica tècniques de comunicació, identificant les més adequades en la relació i atenció als clients/usuaris.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) S'han aplicat tècniques de comunicació i habilitats socials que faciliten l'empatia amb el client/usuari en situacions d'atenció/assessorament a este. b) S'han identificat les fases que componen el procés d'atenció al client/consumidor/usuari a través de diferents canals de comunicació. c) S'ha adoptat l'actitud més adequada segons el comportament del client davant diversos tipus de situacions. d) S'han analitzat les motivacions de compra o demanda d'un producte o servei per part del client/usuari. e) S'ha obtingut, si és el cas, la informació històrica del client. f) S'ha aplicat la forma i actitud adequades en l'atenció i assessorament a un client en funció del canal de comunicació utilitzat. g) S'han analitzat i solucionat els errors més habituals que es cometien en la comunicació amb el client/usuari.

<p>6. Gestiona consultes, queixes i reclamacions de possibles clients, aplicant la normativa vigent.</p>	<p>a) S'han descrit les funcions del departament d'atenció al client en empreses. b) S'ha valorat la importància d'una actitud proactiva per a anticipar-se a incidències en els processos. c) S'ha interpretat la comunicació rebuda per part del client. d) S'han relacionat els elements de la queixa/reclamació amb les fases que componen el pla intern de resolució de queixes/reclamacions. e) S'han diferenciat els tipus de demanda o reclamació. f) S'ha gestionat la informació que cal subministrar al client. g) S'han determinat els documents propis de la gestió de consultes, queixes i reclamacions. h) S'han redactat escrits de resposta, utilitzant mitjans electrònics o altres canals de comunicació. i) S'ha valorat la importància de la protecció del consumidor. j) S'ha aplicat la normativa en matèria de consum.</p>
<p>7. Organitza el servei postvenda, relacionant-lo amb la fidelització del client.</p>	<p>a) S'ha valorat la importància del servei postvenda en els processos comercials. b) S'han identificat els elements que intervenen en l'atenció postvenda. c) S'han identificat les situacions comercials que requereixen seguiment i servei postvenda. d) S'han aplicat els mètodes més utilitzats habitualment en el control de qualitat del servei postvenda i els elements que intervenen en la fidelització del client. e) S'han distingit els moments o fases que estructuraven el procés de postvenda. f) S'han utilitzat les eines de gestió d'un servei postvenda. g) S'han descrit les fases del procediment de relació amb els clients. h) S'han descrit els estàndards de qualitat definits en la prestació del servei. i) S'han detectat i solucionat els errors produïts en la prestació del servei. j) S'ha aplicat el tractament adequat en la gestió de les anomalies produïdes.</p>

7.2. Procés d'avaluació.

L'avaluació és un dels elements del procés educatiu de major importància i requereix una dedicació constant per part del professorat. Les concepcions sobre què és, què cal avaluar, com s'ha de fer i quan s'ha d'efectuar, són variades i molt diferents, segons la concepció que tinguen els professors de l'ensenyament.

L'avaluació es pot entendre com un procés continu de recollida d'informació i d'anàlisi, que ens permet conèixer quin aprenentatge s'està aconseguint, quines variables influeixen en este aprenentatge i què són els obstacles i dificultats que afecten negativament l'aprenentatge.

Per tant, podem dir que l'avaluació implica l'emissió d'un juí de valor: comparatiu, perquè es fa respecte a un referent, que són els criteris d'avaluació; corrector, perquè es fa amb la finalitat de millorar allò que ha sigut objecte de l'avaluació; i continu, perquè requereix establir tres moments fonamentals en el procés: el començament, el procés i el final.

L'objecte de l'avaluació no és únic. Podria entendre's que el que cal avaluar és el producte final, és a dir, l'aprenentatge eixit bé per l'alumne o l'alumna al llarg d'un període de temps. Però també és de summa importància avaluar la influència de totes les possibles variables que poden incidir en el rendiment final, com l'actitud i el treball de l'alumnat, el procés d'ensenyament que ha dut a terme el/la professor/a, els materials didàctics emprats, etc.; tot això se sol englobar en l'anomenada avaluació del procés.

Dins del concepte d'avaluació del producte o aprenentatge, cal tindre present que per objecte d'aprenentatge s'ha d'entendre tot coneixement teòric i pràctic, així com les capacitats competencials que s'han ensenyat de manera explícita. De tot això es dedueix que caldrà emprar diferents instruments i procediments d'avaluació que siguen pertinents amb el qual es vol avaluar, tant per al producte (aprenentatge) com per al procés (ensenyament).

L'avaluació de l'aprenentatge ha d'efectuar-se mitjançant l'ús d'instruments i procediments adequats al qual es pretén mesurar o observar. Els instruments i procediments han de ser variats i orientadors.

Per a l'avaluació del procés es requereix ser crític i alhora reflexiu, qüestionant constantment el que es fa, i procurant analitzar els principals elements que poden distorsionar el procés educatiu; d'esta manera podrem identificar els problemes i intentar posar remei en la mesura de les nostres possibilitats.

L'avaluació de la pròpia pràctica docent constituïx una de les estratègies de formació més potents que existixen per a la millora de la qualitat del procés d'ensenyament-aprenentatge, permetent les correccions oportunes en la seua labor didàctica.

Moments de l'avaluació.

L'avaluació ha de vindre marcada pels tres moments que definixen el procés continu d'ensenyament-aprenentatge:

1. Avaluació inicial:

Es realitza al començament del procés per a obtindre informació sobre la situació de cada alumne i alumna, i per a detectar la presència de dificultats que actuen com a obstacles per a l'aprenentatge posterior. Això comportarà una atenció a les seues diferències i una metodologia adequada per a cada cas.

2. Avaluació formativa:

Tipus d'avaluació que pretén regular, orientar i corregir el procés educatiu, en proporcionar una informació constant que permetrà millorar tant els processos com els resultats de la intervenció educativa. És, per tant, la més apropiada per a tindre una visió de les dificultats i dels processos que es van obtenint en cada cas. Amb la informació disponible es valora si s'avança adequadament cap a la consecució dels objectius plantejats. Si en algun moment es detecten dificultats en el procés, es tractarà d'esbrinar les seues causes i, en conseqüència, adaptar les activitats d'ensenyament-aprenentatge.

3. Avaluació sumativa:

Es tracta de valorar els resultats finals d'aprenentatge.

7.3. Instruments d'avaluació.

Per a dur a terme l'avaluació de la manera més completa possible, s'utilitzaran els següents instruments d'avaluació:

- Proves objectives de desenvolupament i/o test.
- Treballs i activitats desenvolupades durant el curs.
- Observació de l'actitud i participació de els/as alumnes/as en classe.

7.4. Sistema de qualificació i recuperació.

Criterio de qualificació.

La qualificació del mòdul s'expressarà en valors numèrics d'1 a 10. Es consideraran positives les iguals o superiors a 5 i negatives les restants.

Per a obtenir les qualificacions es ponderarà de la manera següent:

- **Proves objectives: 75%.**
 - Mínim 5 punts sobre 10 per a poder fer mitjana ponderada amb la resta dels instruments d'avaluació).
- **Treballs i activitats individuals i grupals realitzades durant l'avaluació: 25%.**
 - Mínim 5 punts sobre 10 per a poder fer mitjana ponderada amb la resta dels instruments d'avaluació.

Serà necessària el lliurament d'almenys el 80% de les activitats correctament realitzades perquè esta qualificació puga fer una mitjana de. Si un alumne no assistix a classe serà el responsable de preguntar per les pràctiques realitzades eixe dia, i comprometre's a entregar-les posteriorment.

En la qualificació de les pràctiques de classe o treballs en general, així com en els exàmens teòrics i pràctics, es valorarà l'expressió escrita de l'alumnat, de manera que els errors ortogràfics, gramaticals o d'expressió, influiran en la nota com a màxim en 1 punt.

En la següent taula es mostra el mètode d'obtenció de les qualificacions de cada avaluació així com la nota final del mòdul.

UNITATS	A) Qualificació Prbs objectives (75%)	B) Qualificació Activitats (25%)	Qualificació Unitat	Ponderació Unitat
U.D.1. Organización y comunicación empresarial.	A) Nota media pruebas x 0,75	B) Nota media Actividades x 0,25	Suma A+B	14,285%
U.D.2. La comunicación oral en la empresa.	A) Nota media pruebas x 0,75	B) Nota media Actividades x 0,25	Suma A+B	14,285%
U.D.3. La comunicación escrita en la empresa.	A) Nota media pruebas x 0,75	B) Nota media Actividades x 0,25	Suma A+B	14,285%
U.D.4. Archivo y gestión de la documentación e información empresarial.	A) Nota media pruebas x 0,75	B) Nota media Actividades x 0,25	Suma A+B	14,285%
U.D.5. La atención al cliente y sus necesidades.	A) Nota media pruebas x 0,75	B) Nota media Actividades x 0,25	Suma A+B	14,285%
U.D.6. Atención de quejas y reclamaciones. Los	A) Nota media	B) Nota media	Suma A+B	14,285%

derechos del consumidor.	pruebas x 0,75	Actividades x 0,25		
U.D.7. Gestión del servicio Postventa.	A) Nota media pruebas x 0,75	B) Nota media Actividades x 0,25	Suma A+B	14,285%
TOTAL				100%

La nota final del mòdul serà la nota mitjana ponderada de les qualificacions de totes les Unitats Didàctiques, sempre que hagen aconseguit 5 punts com a mínim, en la qualificació de cada Unitat.

La nota obtinguda per a cada avaluació serà arrodonida per defecte, prenent-se per a la nota final del mòdul la nota real amb 2 decimals.

Només en l'avaluació final la nota serà arrodonida per excés a partir de (´6), sempre que siga superior a 5 punts. És a dir davant l'hipotètic cas d'un 4'7, el professor podrà decidir no aprovar a l'alumne/a, ja que en esta nota estan inclosos tots els instruments d'avaluació que formen part d'esta qualificació.

Sistema de recuperació.

No es realitzaran recuperacions parcials, de les proves objectives realitzades al llarg de l'avaluació.

Els/as alumnes/as amb Unitats Didàctiques pendents les recuperaran en l'Avaluació Ordinària, examinant-se només de la part pendent.

Aquells/as alumnes/as que no superen el mòdul en l'Avaluació Ordinària de juny tindran una Convocatòria Extraordinària amb tota la matèria impartida en el mòdul. La nota màxima en esta Avaluació Extraordinària serà de 5 punts.

Altres aspectes.

L'alumne/al fet que NO es presente a un examen podrà repetir-lo en el període d'eixa avaluació sempre que siga per motius familiars greus, malaltia de l'alumne/a AMB JUSTIFICANT MÈDIC, o haver de realitzar actes administratius precisos eixe dia (En la mesura que siga possible si sap la data amb antelació l'ha de comunicar).

Si l'absència el dia de l'examen no està degudament justificada la nota de la prova serà de 0 punts.

7.5. Anulació de matrícula.

Segons la legislació vigent es podrà realitzar una anul·lació de matrícula de l'alumnat si es donen les següents circumstàncies:

- El nombre de faltes no justificades o amb justificació improcedent equivalga al 15% de les hores de formació en el centre que corresponguen al total dels mòduls en els quals l'alumne/a estiga matriculat, excloent els mòduls pendents de cursos anteriors, els convalidats o mòduls als quals s'haja renunciat.
- Inassistència durant un període de 10 dies lectius consecutius sense justificar.
- Després del mes d'octubre també s'acordarà l'anul·lació de la matrícula quan se supere el 15% d'hores d'inassistència, injustificades o amb justificació improcedent, o 10 dies lectius consecutius.

- En el cas de no haver-hi vacants de règim semipresencial en un centre públic de la província, no s'anul·larà la matrícula, però l'alumne/a perdrà el dret a l'avaluació continua i només podrà presentar-se a l'avaluació final dels mòduls corresponents.

8. ATENCIÓ A L'ALUMNAT AMB NECESSITATS EDUCATIVES ESPECIALS.

El professorat de Formació Professional ha de desenvolupar la capacitat d'atendre la diversitat, adquirint les competències necessàries a fi d'establir les mesures adequades perquè la igualtat d'oportunitats siga una realitat.

A més de tindre en compte la importància de l'atenció i inclusió dels alumnes/as amb necessitats específiques d'atenció educativa (diversitat funcional, altes capacitats intel·lectuals, incorporació tardana al sistema educatiu, necessitats educatives especials, etc).

En Formació Professional és molt probable trobar grups educatius amb una variabilitat notablement marcada (diverses edats, diversos nivells educatius, diversos nivells inicials), a la qual s'ha d'oferir una atenció educativa de qualitat al llarg de tot el període escolar.

A fi d'establir i regular els principis i les actuacions encaminades al desenvolupament d'un model inclusiu en el sistema educatiu valencià per a fer efectius els principis d'equitat i igualtat d'oportunitats en l'accés, participació, permanència i progrés de tot l'alumnat, i aconseguir que els centres docents es constituïsquen en elements dinamitzadors de la transformació social cap a la igualtat i la plena inclusió de totes les persones, especialment d'aquelles que es troben en situació de major vulnerabilitat i en risc d'exclusió, s'ha desenvolupat el DECRET 104/2018, de 27 de juliol, del Consell, pel qual es desenvolupen els principis d'equitat i d'inclusió en el sistema educatiu valencià.

A més, per a regular l'organització de la resposta educativa en els centres docents, en el marc de l'educació inclusiva, amb la finalitat de garantir l'accés, la participació, la permanència i el progrés de tot l'alumnat, com a nucli del dret fonamental a l'educació i des dels principis de qualitat, igualtat d'oportunitats, equitat i accessibilitat universal i així mateix, per a regular el procés de detecció de les barreres a la inclusió, la identificació de les necessitats específiques de suport educatiu i les necessitats de compensació de desigualtats, en l'àmbit educatiu i administratiu, es desenvolupa l'ORDE 20/2019, de 30 d'abril, de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, per la qual es regula l'organització de la resposta educativa per a la inclusió de l'alumnat en els centres docents sostinguts amb fons públics del sistema educatiu valencià.

Finalment en la RESOLUCIÓ de 24 de juliol de 2019, de la Secretaria Autònoma d'Educació i Formació Professional, es dicten instruccions per a l'aplicació d'alguns dels principals procediments previstos en l'Orde 20/2019, de 30 d'abril.

S'estarà al que es disposa en la normativa esmentada per a la correcta atenció de les necessitats educatives de els/as alumnes/as sota el prisma de la inclusió i l'equitat educativa.

9. ELEMENTS TRANSVERSALS.

El departament d'Administració i Gestió proposarà activitats Extraescolars dirigides als grups d'Alumnat de cada Cicle Formatiu per a treballar els diferents continguts transversals.

A més en el present mòdul es treballaran a l'aula els següents continguts:

Foment del Treball en equip.

- Treballs en grup en classe.
- Dinàmiques de grup, treballant la comunicació.
- Plantejar diferents situacions perquè es resolguen en grup. Posada en comú dels diferents grups.

Prevenió de Riscos Laborals.

- Informar sobre els riscos laborals derivats de l'ús d'equips informàtics.
- Activitats de Salut postural davant el terminal informàtic.

Ètica professional.

- Destacar en totes les unitats la importància de la qualitat i eficiència del treball desenrotllat.
- Destacar en totes les unitats la importància de realitzar personalment el treball i no copiar-lo.

Realitat empresarial i iniciativa emprenedora.

- Utilització de documentació de casos reals d'empreses i emprenedors.
- Realització d'activitats relacionades amb l'emprenedoria.

Comprensió lectora.

- Lectura i comentaris d'articles relacionats amb temes del mòdul.
- Treballs de recerca sobre determinats temes per a la consolidació dels continguts del mòdul.

Expressió oral i escrita.

- Realització de treballs escrits per a la seua posterior exposició en classe mitjançant una presentació Impress, Power Point, Prezi, Canva, etc.
- Penalització en les qualificacions per faltes d'ortografia.

Igualtat.

- Importància del llenguatge i vocabulari en el procés de la comunicació. Exemples clars d'igualtat.

10. AVALUACIÓ DE LA PRÀCTICA DOCENT I INDICADORS D'ÈXIT.

És necessari avaluar el procés d'ensenyament-aprenentatge, és a dir, l'avaluació de la pràctica docent, ja que és una de les funcions del professorat segons la *LOMLOE. La selecció de continguts, l'adequació d'activitats i la seua temporalització i seqüenciació, els recursos utilitzats, l'ambient de classe, la motivació dels alumnes, etc. Serà per tant un procés d'avaluació contínua de la pràctica docent, en el qual el professor, com a investigador a l'aula, estarà receptiu a les motivacions i requeriments de l'alumnat.

Per a això serà necessari tindre en compte:

Indicadors d'assoliment.

Permetran reflexionar sobre l'actuació amb els alumnes/as i sobre els aspectes que s'han arreplegat en la programació.

Alguns indicadors assoliment poden ser:

- La planificació ha sigut adequada.
 - Número i duració de les activitats.
 - Interés per a els/as alumnes/as.
 - Rellevància per al procés d'aprenentatge.
 - Percentatge d'unitats didàctiques impartides sobre programades.
 - Percentatge d'alumnat aprovat sobre avaluats
 - La temporalització realitzada s'ha ajustat a la programada.
 - Els objectius programats han sigut adequats.
 - Els objectius programats s'han aconseguit.
- Propostes d'aprenentatge col·laboratiu.
- Motivació i participació de els/as alumnes/as.
- Utilització de les TIC.
- Atenció a la diversitat.
- Inclusió d'activitats transversals.

Instruments d'arreglada de dades.

En funció dels aspectes a valorar i les dades a obtindre es podran utilitzar:

- Fulls de registre per a aspectes quantificables. Rúbrica d'autoavaluació d'aspectes concrets.
- Diari d'aula per a arreplegar situacions ocorregudes en classe.
- Qüestionaris o enquestes a emplenar per els/as alumnes/as.

Mesures de millora.

L'avaluació sempre ha de ser un instrument de millora. Les dades obtingudes han de ser útils per a identificar àrees de millora que permeten introduir canvis en la Programació didàctica per a adaptar-la millor a les necessitats de els/as alumnes/as.