PROYECTO CURRICULAR

y

PROGRAMACIÓN DE AULA

**Comunicación empresarial y atención al cliente**

**Título Profesional Grado Medio en Gestión administrativa**

Administración y Gestión

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

**Índice**

[1. INTRODUCCIÓN. 4](#_Toc69826152)

[1.1. Perfil profesional 4](#_Toc69826153)

[1.2. Competencia general 4](#_Toc69826154)

[1.3. Entorno profesional 5](#_Toc69826155)

[1.4. Marco normativo del ciclo 5](#_Toc69826156)

[2. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO 6](#_Toc69826157)

[2.1. Unidades de competencia 6](#_Toc69826158)

[2.2. Competencias profesionales, personales y sociales 6](#_Toc69826159)

[2.3. Objetivos generales 7](#_Toc69826160)

[2.4. Duración del módulo 7](#_Toc69826161)

[3. CONTENIDOS BÁSICOS Y ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS 8](#_Toc69826162)

[3.1. Orientaciones pedagógicas 11](#_Toc69826163)

[4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN 14](#_Toc69826164)

[5. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS 18](#_Toc69826165)

[6. PROGRAMACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO 19](#_Toc69826166)

[7. TRANSVERSALES 20](#_Toc69826167)

[8. EVALUACIÓN GENERAL 21](#_Toc69826168)

[9. BLOQUES TEMÁTICOS Y UNIDADES DE TRABAJO 23](#_Toc69826169)

[**Unidad de trabajo 1. La organización empresarial 24**](#_Toc69826170)

[Unidad de trabajo 2. La comunicación empresarial 27](#_Toc69826171)

[Unidad de trabajo 3. La comunicación oral 30](#_Toc69826172)

[Unidad de trabajo 4. La comunicación escrita: correspondencia comercial 33](#_Toc69826173)

[Unidad de trabajo 5. Documentos profesionales 36](#_Toc69826174)

[Unidad de trabajo 6. Gestión de la correspondencia 39](#_Toc69826175)

[Unidad de trabajo 7: Archivo de la información 42](#_Toc69826176)

[Unidad de trabajo 8. La imagen de la empresa. El *marketing.* 45](#_Toc69826177)

[Unidad de trabajo 9: La comunicación 3.0 48](#_Toc69826178)

[Unidad de trabajo 10: La atención al cliente 51](#_Toc69826179)

[Unidad de trabajo 11: La calidad y el servicio posventa 54](#_Toc69826180)

[Unidad de trabajo 12: El consumidor, las quejas y las reclamaciones 57](#_Toc69826181)

[10. RÚBRICAS Y REGISTROS 60](#_Toc69826182)

[RÚBRICA SOBRE EL CUADERNO DE TRABAJO 60](#_Toc69826183)

[REGISTRO SOBRE EXPOSICIÓN ORAL 61](#_Toc69826184)

[RÚBRICA DE AUTOEVALUACIÓN DE TRABAJO COOPERATIVO 62](#_Toc69826185)

[ESCALA DE AUTOEVALUACIÓN SOBRE ACTITUD EN EL AULA 63](#_Toc69826186)

[RÚBRICA DE EVALUACIÓN SOBRE UNA SESIÓN TALLER 64](#_Toc69826187)

# BLOQUES TEMÁTICOS Y UNIDADES DE TRABAJO

El libro ***Comunicación empresarial y atención al cliente*** se estructura en las siguientes unidades de trabajo:

* Unidad de trabajo 1: La organización empresarial
* Unidad de trabajo 2: La comunicación empresarial
* Unidad de trabajo 3: La comunicación oral
* Unidad de trabajo 4: La comunicación escrita: correspondencia comercial
* Unidad de trabajo 5: Documentos profesionales
* Unidad de trabajo 6: Gestión de la correspondencia
* Unidad de trabajo 7: El archivo de la información
* Unidad de trabajo 8: La imagen de la empresa. El *marketing*
* Unidad de trabajo 9: La comunicación 3.0
* Unidad de trabajo 10: La atención al cliente
* Unidad de trabajo 11: La calidad y el servicio posventa
* Unidad de trabajo 12: El consumidor, las quejas y las reclamaciones

### Unidad de trabajo 1. La organización empresarial

**OBJETIVOS**

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

* Distinguir los factores productivos.
* Conocer los elementos que hacen funcionar una empresa.
* Identificar los tipos de empresa que existen.
* Distinguir la organización formal e informal de la empresa.
* Elaborar el organigrama de una empresa.
* Comprender las principales funciones de los departamentos en las empresas.
* Conocer las claves del liderazgo en la empresa.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Contenido** | **Criterios de evaluación** | **Resultados de aprendizaje**  **Competencias clave** | **Instrumentos de evaluación/ Criterios de calificación** |
| 1. La organización empresarial.  2. Los elementos de la empresa.  3. Tipos de empresa.  4. La organización en la empresa.  5. La departamentalización.  6. Las funciones en la empresa.  7. El directivo de la empresa. | 1. Se han analizado las diferentes formas de organización empresarial. 2. Se ha diferenciado entre organización formal y organización informal en la empresa. 3. Se han agrupado las diversas tareas empresariales según su finalidad. 4. Se ha procedido a departamentalizar la empresa según diferentes criterios (funciones, productos, clientes, regiones) 5. Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional. 6. Se han diseñado distintos tipos de organigramas en función de los departamentos de la empresa. 7. Se ha identificado la estructura interna de la empresa a partir del análisis de su representación gráfica. 8. Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas. 9. Se ha distinguido entre comunicación e información. 10. Se ha determinado la mejor forma y los flujos de información dentro de la empresa. 11. Se han seleccionado el destinatario y el canal adecuados para cada situación. | * Determina la forma de organización de una empresa. * Distingue entre las distintas áreas funcionales de la empresa. * Clasifica los elementos de la empresa. * Clasifica las empresas atendiendo a diversos criterios. * Diseña y realiza un organigrama. * Distingue entre organización formal e informal. * Conoce los estilos de liderazgo.   **Competencias clave:**  **1.** Autonomía en la realización de los supuestos prácticos.  **2.** Innovación en la organización del trabajo.  Responsabilidad en el cumplimiento de las tareas encomendadas.  **3.** Trabajo en equipo.  **4.** Resolución actividades propuestas. | * Prueba escrita: 50% * Realización de actividades: 30% * Presentación de prácticas profesionales: 10% * Participación en el aula, iniciativa, asistencia y puntualidad, actitud e interés en clase: 10%   La prueba escrita contendrá de 10 a 20 preguntas, que pueden ser conceptuales, de razonamiento y ejercicios prácticos.  Para superar la unidad la nota de cada uno de los instrumentos anteriores debe ser igual o superior a 4,5 puntos. En caso contrario, deberán realizarse las tareas o pruebas de recuperación que se programen. |
| **Metodología** | | | |
| El planteamiento de cada unidad se iniciará con una evaluación inicial o diagnóstica con la finalidad de obtener un conocimiento real de las características de los alumnos, se utilizarán para ello las cuestiones que se plantean al inicio de cada unidad en el apartado «Estudio del caso», dentro de la práctica profesional inicial, del libro de texto de la editorial Editex.  A continuación, el profesor introducirá los contenidos de la misma, proponiendo la resolución de las actividades intercaladas entre los apartados que componen la unidad. Posteriormente se propondrá la resolución tanto de las actividades finales como de las prácticas profesionales propuestas del mismo libro de texto.  Estas actividades de aprendizaje (de forma individual o en grupo) pretenden propiciar la motivación, la iniciativa y el proceso de auto aprendizaje, desarrollando capacidades de comprensión, análisis, relación, búsqueda y manejo de la información e intentan, además, conectar el aula con el mundo real: empresas, profesionales y organismos públicos que conforman el entorno profesional y de trabajo del alumno a quien se quiere formar.  De esta manera trataremos de asegurar la construcción de aprendizajes significativos para que los alumnos sean capaces de aprender a aprender. Por tanto, será necesario orientar las actividades de aprendizaje de manera que fomenten la autonomía en la adquisición de los aprendizajes y también poner de relieve la vinculación de cada módulo con el mundo del trabajo, afianzando con ello una Formación Profesional motivadora y apropiada al perfil del título.  Se impulsará la participación activa del alumnado simulando casos prácticos (con la ayuda de las prácticas profesionales de cada unidad del libro de Editex) sobre cuestiones de trabajo que resulten lo más parecidos posible a la realidad laboral, con un grado creciente de dificultad. Se utilizará una metodología activa y participativa, que fomente la responsabilidad del alumnado, su motivación, su actitud positiva y sus capacidades.  Cada alumno deberá tener una carpeta archivador y un sistema de almacenamiento digital en el que se guardarán, de forma ordenada, todas las actividades y prácticas realizadas a lo largo del curso.  Al finalizar cada unidad los alumnos deberán realizar una prueba escrita que incluye preguntas teóricas, de razonamiento y supuestos prácticos. | | | |
| **Recursos TIC** | | | |
| **Enlaces para ampliar contenidos:**   * https://www.compromisorse.com/rse/2012/03/08/una-empresa-30-trabaja-con-las-tres-p-planet-people-y-profit/   **Vídeos:**   * <https://www.youtube.com/watch?v=BUq04TUgMXo> * <https://www.youtube.com/watch?v=Ksm6apBzDY4> * <https://www.youtube.com/watch?v=tk2NV5p1JYc> * <https://www.youtube.com/watch?v=z3Zn3AN-WDc> * <https://www.youtube.com/watch?v=EE0YYCW-Utc> * <https://www.youtube.com/watch?v=R3CYxJhUv3M> * <https://www.youtube.com/watch?v=catKWN_zP_g> * <https://www.youtube.com/watch?v=tFvq_VX8BEA> | | | |