

ÍNDICE

Introducción

A. Resultados de aprendizaje , contenidos y criterios de evaluación

B. Organización y distribución temporal de los contenidos

C. Metodología didáctica

D. Procedimientos e instrumentos de evaluación

E. Criterios de calificación

F. Actividades de recuperación orientación y apoyo para los alumnos pendientes




G. Materiales y recursos didácticos a utilizar, incluidos los libros para uso de los alumnos

H. Medidas de atención a la diversidad y adaptaciones curriculares para los alumnos que las precisen

I. Plan de contingencia

J. Mecanismos de seguimiento y valoración

K. Información sobre el módulo para facilitar al alumnado

	PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN	  <small>Enseñanzas de Formación Profesional</small>	 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	
PCPI	AYUDANTE ADMINISTRATIVO	CURSO	10/11	Página 2 de 7

Introducción

El módulo **E011 Operaciones básicas de comunicación** se encuadra dentro de las enseñanzas del Programa de cualificación profesional inicial que capacitan para obtener el título de Ayudante administrativo.

Duración: 70 horas.

Competencias profesionales

- Confeccionar documentos de comunicación, con medios convencionales o informáticos, para su ubicación en soportes informativos siguiendo las instrucciones recibidas.
- Mantener comunicaciones interpersonales de forma directa, clara y precisa, solicitando las aclaraciones necesarias y aceptando críticas de forma serena y con actitud constructiva, que hagan eficaz la actividad profesional y salvaguardando la imagen corporativa de la organización.
- Realizar y reproducir documentos en formato digital o en papel, garantizando su calidad óptima, para su presentación o archivo.

Unidades de Trabajo

1. Procesador de textos: funciones básicas.
2. Comunicaciones escritas breves.
3. Comunicación presencial.
4. Comunicación telefónica y telemática.

A. Resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación

RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplica técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentado de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, mediante la utilización de instrumentos de escritura manuales o informáticos. 2. Aplica técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas de la organización, seleccionando las pautas de actuación apropiadas en función de los distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones. 3. Aplica pautas de comportamiento asertivo en procesos de comunicación en grupos de trabajo, utilizándolas en función de diferentes situaciones profesionales relacionadas con las actividades de apoyo administrativo. 4. Aplica pautas básicas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto en la actuación profesional, teniendo en cuenta diferentes comportamientos y sus posibles consecuencias. 5. Transmite información operativa y de imagen corporativa de acuerdo con los usos y costumbres rutinarios, de organizaciones e interlocutores tipo. 6. Utiliza técnicas básicas de comunicación telefónica y telemática para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo.

Unidad 1. Procesador de textos: funciones básicas

Tiempo estimado: 25 sesiones.

CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Introducción. <input type="checkbox"/> Conocer el área de Trabajo. <input type="checkbox"/> Vistas, marcas y zoom. <input type="checkbox"/> Cinta de opciones. <input type="checkbox"/> Regla. <input type="checkbox"/> Formato del documento. <input type="checkbox"/> Escribir y editar. <input type="checkbox"/> Numeración y viñetas. <input type="checkbox"/> Imágenes y gráficos. <input type="checkbox"/> Tablas. <input type="checkbox"/> Ortografía y gramática <input type="checkbox"/> Guardar archivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se han identificado las funciones y utilidades básicas de un procesador de textos. • Se han configurado las distintas páginas de documentos ciñéndose a los originales o indicaciones propuestas. • Se han copiado los documentos tipo con la destreza adecuada, aplicando formatos y estilos de texto. • Se ha realizado la corrección de los documentos aplicando reglas ortográficas y gramaticales. • Se han guardado los documentos nombrándolos significativamente para su posterior acceso.

Unidad 2. Comunicaciones escritas breves

Tiempo estimado: 20 sesiones

CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La comunicación. <input type="checkbox"/> Redacción de textos o mensajes breves. <input type="checkbox"/> Rotulación de textos y letras. <input type="checkbox"/> Tipología de letras y texto. <input type="checkbox"/> Documentos de información interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se han descrito los procesos de comunicación escrita en la estructura organizativa de la empresa. • Se han distinguido los elementos intervinientes en los procesos de comunicación. • Se han identificado los medios y herramientas usadas en la elaboración de mensajes escritos breves. • Se han confeccionado textos y letras utilizando medios convencionales e informáticos.

Unidad 3. Comunicación presencial

Tiempo estimado: 15 sesiones.

CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La comunicación oral. <input type="checkbox"/> Comunicación verbal y no verbal: elementos. <input type="checkbox"/> Habilidades sociales. <input type="checkbox"/> La asertividad. <input type="checkbox"/> La empatía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se han identificado las clases de comunicación oral y conocido las distintas formas en que se realiza. • Se ha transmitido y recibido presencialmente información operativa y rutinaria, con claridad, precisión y cortesía.




PCPI	AYUDANTE ADMINISTRATIVO	CURSO	10/11	Página 4 de 7
-------------	--------------------------------	--------------	--------------	------------------

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La escucha activa. <input type="checkbox"/> Conflictos en las relaciones de trabajo. <input type="checkbox"/> Trabajo en equipo. <input type="checkbox"/> Reglas de protocolo empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se han reconocido los elementos que intervienen en la comunicación verbal y no verbal. • Se han aplicado pautas de comportamiento asertivo en los procesos de comunicación. • Se ha identificado la escucha activa utilizando los diferentes tipos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal. • Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el público. • Se han identificado los conflictos más habituales en el entorno de trabajo con personas internas o externas a la organización. • Se han identificado las causas más habituales de los conflictos en entornos de trabajo. • Se ha valorado la importancia de la actuación personal en el tratamiento de situaciones de conflicto, y las consecuencias en función de diferentes tipos de comportamiento. • Se han descrito las pautas de comportamiento verbal y no verbal que ponen de manifiesto el control sobre las propias emociones. • Se ha definido el trabajo en equipo identificando los distintos roles que intervienen en cada situación. • Se ha cumplido con las reglas de protocolo empresarial en los procesos de comunicación.
---	--

Unidad 4. Comunicación telefónica y telemática

Tiempo estimado: 10 sesiones.

CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Introducción. <input type="checkbox"/> Comunicación telefónica. <input type="checkbox"/> Componentes de la comunicación telefónica. <input type="checkbox"/> Reglas de cortesía telefónica. <input type="checkbox"/> Medios y equipos telefónicos. <input type="checkbox"/> Comunicación telemática: el correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> • Se han identificado las técnicas básicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas. • Se han distinguido los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva. • Se han diferenciado los distintos tipos de tratamientos según las características de los interlocutores. • Se han diferenciado y manejado las

	PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN	 <small>Empresa Registrada ER-002522009 Enseñanzas de Formación Profesional</small>	 <small>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</small>
---	--	---	---

PCPI	AYUDANTE ADMINISTRATIVO	CURSO	10/11	Página 5 de 7
-------------	--------------------------------	--------------	--------------	------------------

	<p>funciones básicas de los equipos de telefonía.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se han identificado las opciones básicas de un gestor de correo electrónico para la transmisión de comunicaciones telemáticas.
--	--

En **negrita** figuran los mínimos.

B. Organización y distribución temporal de los contenidos

- 1ª evaluación: Unidad 1
 2ª evaluación: Unidad 2
 3ª evaluación: Unidades 3 y 4

C. Metodología didáctica




La metodología a utilizar será en todo momento activa y participativa, haciendo que el alumno/a participe en todo momento en su proceso de aprendizaje. El proceso dependerá del contenido de cada una de las unidades didácticas, pero en general responderá al siguiente esquema:

- 1º. Explicaciones teóricas del profesor (presentación de los contenidos a través de cuadros sinópticos; utilización de terminología técnica; progresión de conceptos teóricos, de manera que adquieran unos fundamentos aplicables con carácter general) en las cuales se fomentará la participación del alumno, dejando que sea éste quien plantee la mayor parte de interrogantes, y también las soluciones.
- 2º. Búsqueda de información. En aquellas unidades en que sea factible se encargará a los alumnos buscar información, ya sea en las instituciones correspondientes o a través de sus páginas web. Esta búsqueda podrá ser anterior a la realización de los ejercicios teóricos o como parte de los trabajos señalados a continuación.
- 3º. Realización de ejercicios y cuestiones teóricas con la finalidad de que el alumno lea el libro de texto o los apuntes proporcionados por el profesor. En su realización se fomentará que los alumnos usen el diccionario cuando figuren en los textos palabras que no conozcan.
- 4º. Ejercicios y supuestos prácticos encaminados a descubrir la relación de la teoría con la realidad y a poner en práctica los conocimientos adquiridos.
- 5º. En algunas unidades didácticas trabajos individuales y en grupo.

En la realización de todas las actividades se fomentará el uso por parte del alumno de un lenguaje correcto, insistiendo especialmente en la importancia de la lectura atenta de todo tipo de instrucciones, constituyéndose esta en un criterio de evaluación añadido a los que evalúan los diversos contenidos.

E. Criterios de calificación

En cada evaluación se realizarán:

	PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN	 <small>Empresa Registrada ER-002522006 Enseñanzas de Formación Profesional</small>	 <small>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</small>	
PCPI	AYUDANTE ADMINISTRATIVO	CURSO	10/11	Página 6 de 7

1º Una prueba objetiva: En esta prueba el alumno deberá demostrar que conoce suficientemente los contenidos que se consideren mínimos. Para superar el examen será necesario contestar correctamente al menos el 50% de las cuestiones. Quién supere este examen tendrá al menos un 5 en la evaluación.

2º La herramienta base que se usará para evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje será el cuaderno de notas del profesor. En él se irán plasmando día a día los resultados e incidencias del proceso mediante el cual el alumno va adquiriendo los distintos conocimientos. Así y entre otras anotaciones figurará en el cuaderno del profesor los siguientes apartados:

1º) **Pruebas objetivas, Exámenes (E)**

Contenidos teórico/prácticos **(70%)**

2º) **Análisis de los trabajos (T) (20%)**

Presentación de trabajos propuestos.
Limpieza, orden, puntualidad de los mismos.
Archivo y clasificación de la Unidad de trabajo.
Organización de la carpeta.
Dossier de apuntes, trabajos, ejercicios y actividades.

3º) **Análisis del aula (A) (10%)**

Comportamiento correcto y respetuoso dentro del aula y en el centro.
Respetar las normas de clase (respetar los equipos y su utilización)
Realización del trabajo propuesto en el aula.
Participación en clase.
Resúmenes y esquemas de cada unidad de trabajo.
Manejo y orden del material.

Dado que la evaluación es continua, la calificación del alumno no tendrá porque coincidir con la puntuación que se derive de los exámenes.




Se considera importante que el alumno asimile que debe comportarse, salvadas las distancias, de la forma más parecida posible a un puesto de trabajo para el que está entrenándose. Por ello se anotará cualquier incidencia de las normas marcadas por el centro y por el profesor del módulo, iniciativa propia, trabajo, esfuerzo, faltas de asistencia, comportamiento en clase, respeto al profesor y hacia compañeros/as, etc. Se reconoce que este último apartado es especialmente difícil de evaluar objetivamente pero, no por ello, creemos que deba renunciarse a su evaluación dada la especial importancia de todos estos aspectos en la futura vida laboral de los alumnos/as.

La nota de la evaluación será la media ponderada de las calificaciones obtenidas según la siguiente fórmula:

Calificación: (70 E + 20 T + 10 A) / 100

G. Materiales y recursos didácticos que se vayan a utilizar, incluidos los libros para uso de los alumnos
--

Los recursos de que dispone el aula donde se imparten las clases al grupo son los siguientes: medios informáticos, mesas de oficina, archivadores, estanterías, una pizarra, una guillotina y máquinas

	PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN	 <small>Empresa Registrada ER-002522006 Enseñanzas de Formación Profesional</small>	 <small>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</small>	
PCPI	AYUDANTE ADMINISTRATIVO	CURSO	10/11	Página 7 de 7

encuadernadoras.

Los medios informáticos lo componen 9 ordenadores, para uso de los alumnos, un ordenador para uso del profesor, una impresora de uso compartido, una impresora multifunción y un escáner.

Están instalados los siguientes Sistemas operativos y programas:

- Windows- XP
- Office 2007.
- Megasoft-Pro 5.0
- Antivirus Panda
- Congelador Deep-freeze

Se empleará como bibliografía:

- Operaciones básicas de comunicación de la editorial Paraninfo
- Apuntes y fotocopias elaboradas por el profesor.