


 <p><b>Gobierno de Canarias</b> Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes</p>	 	 <p><b>F1.POC.PC01.02.ÍNDICE DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA F.P. (ANEXO I)</b></p>
---	--	--

<b>NOMBRE DEL CENTRO</b>	Instituto de Educación Secundaria FELO MONZÓN GRAU-BASSAS
<b>CURSO</b>	actual
<b>DEPARTAMENTO</b>	ADMINISTRACIÓN
<b>CICLO FORMATIVO</b>	C.S. DE SECRETARIADO
<b>NIVEL</b>	1º

Vº Bº Jefe/a Departamento	Firmado: Profesores/as :  Teresa Henríquez Jiménez
---------------------------	--

## PROGRAMACIÓN DE MÓDULO

### Denominación del módulo

**COMUNICACIÓN Y RELACIONES PROFESIONALES**

## ÍNDICE

- 1.- CAPACIDADES TERMINALES DEL MÓDULO Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE CADA CAPACIDAD TERMINAL.
- 2.- CONTENIDOS (Conceptuales, procedimentales y actitudinales) Y SU SECUENCIACIÓN.
- 3.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Pautas comunes de evaluación)
- 4.- ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN (INCLUYENDO: RECUPERACIÓN DE EVALUACIÓN, SISTEMAS EXTRAORDINARIOS DE EVALUACIÓN, PROMOCIÓN Y RECUPERACIÓN DE MÓDULO PENDIENTE).
- 5.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
- 6.- METODOLOGÍA
- 7.- RECURSOS DIDÁCTICOS
- 8.- ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS.
- 9.- UNIDADES DE TRABAJO: (Conceptuales, Procedimentales y Actitudinales), indicando de cada una de ellas:
  - ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE
  - SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS
  - CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

## DESARROLLO DE LA PROGRAMACIÓN

### 1.- CAPACIDADES TERMINALES DEL MÓDULO Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE CADA CAPACIDAD TERMINAL.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1.1. UTILIZAR ADECUADAMENTE LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL EN EL MEDIO LABORAL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el tipo de comunicación utilizado en un mensaje y las distintas estrategias utilizadas para conseguir una buena comunicación.</li> <li>- Clasificar y caracterizar las distintas etapas de un proceso comunicativo.</li> <li>- Distinguir una buena comunicación que contenga un mensaje nítido de otra con caminos divergentes que desfiguren o enturbien el objetivo principal de la transmisión.</li> <li>- Deducir las alteraciones producidas en la comunicación de un mensaje en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido.</li> <li>- Interrelacionar correctamente el origen, destino, naturaleza y canal de comunicación oral adecuado, según la información a transmitir y la importancia del mensaje.</li> <li>- Distinguir los lenguajes particulares del ámbito empresarial e influencias diversas en el mismo.</li> <li>- Analizar y valorar las interferencias que dificultan la comprensión de un mensaje.</li> <li>- Utilizar estrategias diversas para conseguir una buena comunicación oral, identificando a los interlocutores y su función habitual, sintetizando la información aportada y evaluando su importancia.</li> <li>- En conversaciones telefónicas simuladas en el marco de supuestos prácticos convenientemente caracterizados:             <ul style="list-style-type: none"> <li>. Identificar los interlocutores y su función en las respectivas empresas.</li> <li>. Sintetizar la información aportada por el emisor.</li> <li>. Evaluar la importancia del mensaje para la empresa.</li> <li>. Indicar las alternativas de actuación después de la llamada por el receptor.</li> <li>. Juzgar la forma de comunicación entre los interlocutores en función de:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>. Tono de voz.</li> <li>. Expresión correcta, amable y cortés.</li> <li>. Calidad de la comunicación (clara, precisa y concisa).</li> <li>. Atención de los interlocutores.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- Resolver adecuadamente situaciones de comunicación oral, empleando la máxima calidad comunicativa y minimizando o eliminando los tiempos de espera del interlocutor.</li> <li>- En intervenciones como supuestos comunicadores a grupos o colectivos y en el marco de temas o informaciones convenientemente caracterizadas:             <ul style="list-style-type: none"> <li>. Preparar adecuadamente la intervención.</li> <li>. Estructurar convenientemente la alocución, ajustándose al tiempo disponible y el fin propuesto.</li> <li>. Emplear al máximo posible los elementos personales, técnicas, medios y recursos.</li> <li>. Grabar las intervenciones y reproducirlas de nuevo, valorando positivamente la eficiencia del mensaje comunicado, así como la superación y minimización de los defectos cometidos.</li> </ul> </li> <li>- Realizar el correspondiente informe con el tratamiento o</li> </ul>

**ÍNDICE DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA F.P. (ANEXO I)**

	<p>resolución adecuado según la situación y las circunstancias, sobre temas propuestos relativos a situaciones de trabajo del ámbito profesional.</p>
<b>CAPACIDADES TERMINALES</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p><b>1.2. APLICAR LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ESCRITA PARA ELABORAR CORRECTAMENTE LOS DOCUMENTOS GENERALES DERIVADOS DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL.</b></p>	<p>Distinguir de forma correcta los diversos documentos escritos (comercial, jurídico, mercantil, científico, personal, profesional, oficial, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar todos los modelos habituales de comunicación escrita (carta comercial, saludas, comunicados de régimen interior, instancias, oficios, certificados, memorandos, etc.).</li> <li>- Explicar los procedimientos de actuación ante la correspondencia y los paquetes.</li> <li>- Analizar el proceso de la correspondencia de salida como de entrada, como caso particular dentro de la comunicación escrita.</li> <li>- Emplear las abreviaturas comerciales y oficiales necesarias.</li> <li>- En casos prácticos de análisis y redacción de escritos o documentos generales:             <ul style="list-style-type: none"> <li>. Detectar errores ortográficos.</li> <li>. Interpretar y explicar por escrito el/los objetivos del mensaje.</li> <li>. Corregir los posibles errores.</li> <li>. Realizar una nueva redacción consiguiendo la:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>. Organización correcta.</li> <li>. Redacción adecuada.</li> <li>. Mensaje claramente expresado.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- Recoger y preparar eficazmente escritos a partir de dictados o mensajes orales, a una velocidad adecuada.</li> <li>- En casos prácticos de elaboración de documentos y a partir de los datos necesarios:             <ul style="list-style-type: none"> <li>. Redactar correctamente las comunicaciones requeridas (cartas comerciales, instancias, actas/resúmenes de reuniones técnicas, etc.).</li> <li>. Utilizar la estructura, forma, lenguaje y terminología adecuados.</li> <li>. Expresar clara y concisamente el mensaje o conclusiones.</li> <li>. Realizar el documento en un tiempo adecuado.</li> </ul> </li> </ul>
<b>CAPACIDADES TERMINALES</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p><b>1.3. ANALIZAR MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN PARA SOLICITAR, OBTENER Y TRANSMITIR INFORMACIÓN, TANTO ORAL COMO ESCRITA, EN EMPRESAS TIPO.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interpretar organigramas funcionales tipo y los flujos de comunicación interdepartamentales.</li> <li>- Clasificar los medios y canales de comunicación oral y escrita basándose en criterios tales como: seguridad, rapidez, coste y confidencialidad.</li> <li>- Determinar los procedimientos habituales de control y verificación de entrada y salida de la información y documentación en la empresa.</li> <li>- Describir las diferentes formas y tipos de envío de información y documentación por correo u otros medios o equipos informáticos de oficina.</li> <li>- Explicar las normas de protocolo en países de la Unión Europea para solicitar, obtener y transmitir información, bien sea oral o escrita.</li> <li>- Analizar los canales y los flujos de los diferentes documentos e información de (cobro y pago, compraventa, laborales y de personal, registro, fiscal, seguros, etc.) .</li> </ul>

**ÍNDICE DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA F.P. (ANEXO I)**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En casos prácticos convenientemente caracterizados, establecer los procedimientos de control de entrada y salida de documentación e información, y conseguir transmitir o recibir eficientemente la información mediante el uso de los medios informáticos.</li> <li>- Asumir las repercusiones negativas que tiene para la empresa o servicio responsable el incumplimiento de los plazos en la obtención y transmisión de información o documentación.</li> <li>- Valorar la importancia de las actuaciones en materia de comunicación y consecución de los objetivos de la misma, como medio de garantizar la recepción de la información por parte de los destinatarios y la conservación o destrucción de determinados elementos que garanticen la seguridad y la confidencialidad.</li> </ul>
<b>CAPACIDADES TERMINALES</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p><b>1.4. UTILIZAR ADECUADAMENTE LA COMUNICACIÓN EN EL ASPECTO PROFESIONAL, PROCESANDO LA NATURALEZA DE LA SITUACIÓN Y APLICANDO LOS CÓDIGOS, TÉCNICAS Y NORMAS DE PROTOCOLO.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar en situaciones simuladas los códigos y técnicas de comunicación, el uso del lenguaje y normas de protocolo propias del ámbito profesional de secretariado.</li> <li>- Planificar la ejecución de supuestos actos protocolarios perfectamente caracterizados, para evidenciar normas generales de comportamiento (actitudes, trato, cortesía, vestuario e imagen personal), así como la aplicación de las técnicas correctas de ordenación protocolaria.</li> <li>- Aplicar en situaciones simuladas los códigos y técnicas de comunicación, el uso del lenguaje y normas de protocolo propias del ámbito profesional de secretariado.</li> <li>- Planificar la ejecución de supuestos actos protocolarios perfectamente caracterizados, para evidenciar normas generales de comportamiento (actitudes, trato, cortesía, vestuario e imagen personal), así como la aplicación de las técnicas correctas de ordenación protocolaria.</li> <li>- Valorar los aspectos propios de la comunicación no verbal (conducta humana, usos sociales, relaciones interpersonales, imagen personal, expresión facial, gesto y lenguaje corporal).</li> </ul>
<b>CAPACIDADES TERMINALES</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p><b>1.5. AFRONTAR LOS CONFLICTOS QUE SE ORIGINEN EN EL ENTORNO DE SU TRABAJO, MEDIANTE LA NEGOCIACIÓN Y LA CONSECUCCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE TODOS LOS MIEMBROS DEL GRUPO EN LA DETECCIÓN DEL ORIGEN DEL PROBLEMA.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir el concepto y los elementos de la negociación.</li> <li>- Identificar los tipos y la eficacia de los comportamientos posibles en una situación de negociación.</li> <li>- Identificar estrategias de negociación, relacionándolas con las situaciones más habituales de aparición de conflictos en la empresa.</li> <li>- Distinguir los factores y fases destacadas en los procesos de toma de decisión.</li> <li>- Explicar los procesos de resolución adecuados a situaciones conflictivas derivadas de las relaciones en el entorno de trabajo.</li> <li>- Identificar el método para preparar las negociaciones, teniendo en cuenta las fases de recogida de información, evaluación de la relación de fuerzas y previsión de posibles acuerdos.</li> <li>- Analizar la incidencia de la participación de todos los miembros del grupo en la toma de decisiones.</li> <li>- A partir de supuestos prácticos convenientemente caracterizados, planificar una negociación teniendo en cuenta las fases de la misma.</li> <li>- Valorar en una situación de negociación, la eficacia de los</li> </ul>

## ÍNDICE DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA F.P. (ANEXO I)

	tipos de comportamientos señalados.
--	-------------------------------------

### 2.- CONTENIDOS (Conceptuales, procedimentales y actitudinales) Y SU SECUENCIACIÓN.

#### CONTENIDOS CONCEPTUALES Y SECUENCIACIÓN

Unidad	Horas
Unidad 1. La comunicación	3
Unidad 2. La comunicación en la empresa	4
Unidad 3. Comunicación verbal y no verbal	4
Unidad 4. El protocolo	4
Unidad 5. Las comunicaciones urgentes	6
Unidad 6. La comunicación telefónica.	6
Unidad 7. Documentos básicos en la empresa privada I	8
Unidad 8. Documentos básicos en la empresa privada II	8
Unidad 9. Documentos administrativos en la Administración	7
Unidad 10. El correo y la carta	5
Unidad 11. La carta comercial	12
Unidad 12. Documentos mercantiles	14
Unidad 13. Documentos básicos en los sectores de producción	4
Unidad 14. La telemática y la ofimática	10
<b>Número total de horas</b>	<b>95</b>

#### CONTENIDOS PROCEDIMENTALES

- Identificación del tipo de comunicación utilizado en un mensaje y las distintas estrategias utilizadas para conseguir una buena comunicación.
- Clasificación y caracterización de las distintas etapas de un proceso comunicativo.
- Análisis y valoración de las interferencias que dificultan la comprensión de un mensaje.
- Simulacros de comunicación utilizando diferentes medios.
- Identificación de forma correcta de los diversos documentos escritos (comercial, jurídico, mercantil, científico, personal, profesional, oficial, etc.).
- Elaboración eficaz de escritos a partir de dictados o mensajes orales, a una velocidad adecuada.
- Diseño de documentos.
- Planificación y ejecución de supuestos actos protocolarios perfectamente caracterizados, para evidenciar normas generales de comportamiento (actitudes, trato, cortesía, vestuario e imagen personal), así como la aplicación de las técnicas correctas de ordenación protocolaria.
- Descripción de los procesos de resolución adecuados a situaciones conflictivas derivadas de las relaciones en el entorno de trabajo.
- Reconocimiento en una situación de negociación de la eficacia de los tipos de comportamientos señalados.

#### CONTENIDOS ACTITUDINALES

- Reconocer la creciente importancia del trabajo en equipo en el mundo laboral y demostrar capacidad de adaptación e integración en diferentes grupos de trabajo, manteniendo relaciones y comunicaciones fluidas, respetando ideas y soluciones aportadas por otros con actitud de cooperación y tolerancia,

## ÍNDICE DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA F.P. (ANEXO I)

compartiendo responsabilidades y dando y recibiendo instrucciones.

- Mostrar interés por adquirir una visión global y coordinada de los procesos para la creación de servicios de secretariado, a los que está vinculada la competencia profesional del título.
- Valorar el trabajo riguroso y bien hecho, al planificar, organizar y desarrollar las actividades propias, demostrando iniciativa, creatividad y sentido de la responsabilidad, manteniendo el interés durante todo el proceso, y sintiendo satisfacción personal por los resultados conseguidos.
- Valorar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión y control de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de consumidores o usuarios.
- Valorar la incidencia de las nuevas tecnologías de comunicación y transmisión de información en los procesos administrativos y de gestión en la empresa.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros, respetando y considerando sus preferencias y aptitudes.
- Reconocer la importancia de establecer una eficaz comunicación en el marco de las relaciones laborales y profesionales para el logro de objetivos personales y corporativos.
- Valorar la importancia de la comunicación profesional, así como las normas y procedimientos de organización en las relaciones laborales, tanto de carácter formal como informal, y su repercusión en la actividad e imagen de la empresa u organismo.

### 3.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Pautas comunes de evaluación)

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN:** (La evaluación se realizará de conformidad con los siguientes criterios/pautas

#### **CONTENIDOS CONCEPTUALES**

- C1.- Comprende adecuadamente la información que recibe.
- C2.- Repite información recibida elaborándola con sus propias palabras.
- C3.- Escribe con corrección ortográfica.
- C4.- Redacta con precisión

#### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES**

- P1.- Analiza y resuelve correctamente las actividades propuestas
- P2.- Se expresa con claridad y fluidez
- P3.- Utiliza vocabulario preciso y con propiedad.
- P4.- Redacta con claridad y fluidez
- P5.- Utiliza técnicas y procesos adecuados.
- P6.- Presenta documentos e informes con orden y limpieza

#### **CONTENIDOS ACTITUDINALES**

- A1.- Es puntual en la entrega de trabajos.
- A2.- Es constante en sus tareas.
- A3.- Asiste con puntualidad y regularidad a clase.
- A4.- Muestra satisfacción por el trabajo riguroso y bien hecho.
- A5.- Es respetuoso con las ideas y aportaciones de otros.
- A6.- Es solidario con decisiones del grupo.
- A7.- Se integra bien en diferentes grupos.
- A8.- Anima y estimula a la participación en las actividades propuestas.
- A9.- Es crítico ante información que recibe.
- A10.- Tiene iniciativa ante problemas que se le plantea.
- A11.- Cuida los recursos que utiliza (instalaciones, equipos, bibliografía, etc.), evitando costes innecesarios y perjuicios

medioambientales.

A12.- Autoevalúa las actividades realizadas.

### **EQUIVALENCIA**

1-2: INSUFICIENTE	3-4: INSUFICIENTE	5-6: SUFICIENTE/BIEN	7-8 NOTABLE	9-10: SOBRESALIENTE
-------------------	-------------------	----------------------	-------------	---------------------

De la ponderación de los objetivos anteriores, se obtendrá la calificación trimestral y última que obtenga el alumno. Con ello, el alumno obtendrá información periódica y detallada de lo evaluado, con el fin de que sean capaces de rectificar sus actitudes, métodos de trabajo, conocimientos, etc. necesario para obtener un resultado positivo.

### **4.- ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN (INCLUYENDO: RECUPERACIÓN DE EVALUACIÓN, SISTEMAS EXTRAORDINARIOS DE EVALUACIÓN, PROMOCIÓN Y RECUPERACIÓN DE MÓDULO PENDIENTE).**

Teniendo en cuenta que la evaluación es un proceso continuo e integral que informa sobre la marcha del aprendizaje y la aprovecha para plantear sucesivas modificaciones al plan inicialmente diseñado, es importante recoger el mayor número de datos a lo largo del desarrollo de las unidades didácticas.

Es muy importante ir realizando una evaluación a lo largo del proceso de algunas actividades concretas que nos informen del desarrollo de las unidades de trabajo.

En cada una de las unidades puede ser significativo elegir algunas actividades de las propuestas que representen una gran capacidad de síntesis al aplicar conocimientos y utilizar procedimientos instrumentales.

También es aconsejable comentar con los alumnos la evaluación de estas actividades en cada situación, ya que se trata de un momento muy adecuado para programar un refuerzo o replantearse total o parcialmente la programación.

### **OBSERVACIÓN DIRECTA**

Se trata de recoger el mayor número de datos que tienen que ver con el comportamiento del alumno a lo largo de todo el proceso de aprendizaje.

- Actitudes ante la iniciativa e interés por el trabajo.
- Hábitos de trabajo: si finaliza las tareas encomendadas en el tiempo previsto.
- Habilidades y destrezas en el trabajo: cumplimentación de las actividades con orden y limpieza, conocimiento del uso y utilidad del material de trabajo.
- Actividades desarrolladas (individualmente y en pequeños grupos): En clase y/o en casa (en algunos casos).
- Las pruebas escritas que se realicen serán de carácter teórico y/o práctico

### **Actividades que se llevarán a cabo para evaluar:**

En cada unidad de trabajo se especifica los criterios de evaluación a realizar por el alumnado, observándose un gran porcentaje de contenidos procedimentales.

La calificación se establecerá en función de la dificultad que presente la U.D. o actividad, de forma que los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales tengan un porcentaje de calificación en un momento u otro.

Con carácter general se evaluarán objetivos referidos a:

- Expresión oral y escrita
- Comprensión
- Puntualidad y formalización en la entrega de trabajos
- Asistencia
- Participación.

### **SISTEMA DE RECUPERACIÓN:**

Se establecerá un sistema de recuperación para aquellos alumnos que no alcancen el 50% de los puntos totales en cada trimestre.

## ÍNDICE DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA F.P. (ANEXO I)

- 1ª Acudirán a recuperación los alumnos suspendidos y los no presentados sin justificación
- 2º Podrán realizar una recuperación antes de que finalice la evaluación.
- 3ª Tendrán una segunda oportunidad en junio para todas las partes pendientes.
- 4ª Las calificaciones obtenidas en las recuperaciones se atenderán a los siguientes criterios:
  - Primera recuperación: Nota máxima un 7
  - Segunda recuperación: Nota máxima un 6

NOTA: Los alumnos que no asistan a los controles y actividades previstas por causa mayor (certificado médico, asistencia a juicio, muerte de un familiar directo etc.) tendrá derecho a la repetición de la prueba.

### 5.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

#### 1. Contenidos actitudinales: 1 punto

- Asistencia y puntualidad

- ❖ Asistencia: 0,5 puntos (hasta 4 faltas: 100%; de 4 a 6: 50% ; >6: 0)
- ❖ Puntualidad: 2 faltas de puntualidad : 1 falta

- Iniciativa e interés por el trabajo. 0,25 puntos

- Entrega puntual de los trabajos 0,25 puntos

#### 2. Contenidos Procedimentales : 40%

#### 3. Contenidos Conceptuales: 50 %

### 6.- METODOLOGÍA

Después de un análisis exhaustivo, de las orientaciones metodológicas desarrolladas en el currículo del ciclo de Administración y Finanzas

La metodología a emplear es una combinación de los métodos siguientes.

Podemos clasificar los métodos pedagógicos según la finalidad que se persigue con la formación en:

#### 1. Métodos orientados hacia la transmisión de un Saber Hacer (adquisición de conocimientos, memorización, comprensión)

##### 1.1. Método Magistral

Es el método más extendido en la enseñanza tradicional, y se basa en transmisión de conocimientos del profesor al alumno.

El formador es quien adopta un papel activo, explicando; el alumno aprende, sobre todo escuchando, tomando apuntes, estudiando y haciendo controles teóricos y prácticos.

#### 2. Métodos orientados hacia la capacitación del Poder Hacer (desarrollo de habilidades).

Estos métodos implican la acción del propio alumno en el proceso formativo, y son aptos para el perfeccionamiento de

aptitudes.

**2.1. Método el descubrimiento**

Este método se basa en el descubrimiento de unos conocimientos por parte del alumno, guiado por el profesor.

Con este método se pretende desarrollar las aptitudes de los individuos para que puedan realizar un trabajo determinado, supervisados por el profesor.

**2.2. Método T.W.I. (Trainig Within Industry entrenamiento dentro de la industria).**

Las características más importantes del mismo son:

- Preparar a la persona que hay que instruir (acogerla, indicarle el trabajo, preguntarle lo que sabe de él etc.)
- Presentar la operación (mostrar, subrayar los puntos claves)
- Hacer ejecutar el trabajo (corrigiendo inmediatamente los errores, preguntando para asegurarse de la comprensión, e insistiendo en que mientras se realiza el trabajo se explique).
- Seguimiento de la acción

**3. Métodos orientados hacia el Querer Hacer (modificación de actitudes)**

**3.1. Trabajo en grupo**

Intenta enseñar al alumno a través de la actuación en el grupo- a organizar su trabajo, elaborar sus conocimientos, adoptar posiciones de responsabilidad, libertad de acción y fijación de objetivos.

El trabajo en grupo supone dar un elevado grado de libertad y responsabilidad a los alumnos; el profesor debe enseñar a los alumnos a organizarse, y les ayuda en los pasos difíciles.

**3.2. Brainstorming (Torbellino de ideas)**

Un grupo se reúne en sesión de Brainstorming cuando necesita hallar el mayor número de ideas sobre un determinado problema.

El grupo se compone de un número de 8 a 12 personas.

Fase 1: consiste en la exposición (por parte del profesor) del problema; duración 10-20 minutos.

Fase 2: (productiva) se trata de producir el máximo de ideas posibles; se prefiere la cantidad a la calidad; todas las ideas son válidas, aunque parezcan absurdas; se prohíbe rigurosamente la crítica y la autocrítica de cualquier idea.

Fase 3 (de selección): bajo la dirección del profesor; se forma un jurado compuesto por tres o cuatro personas (ninguna ha participado en la fase 2), que seleccionará las ideas basándose en: calidad, originalidad, realismo, proximidad temporal de aplicación y eficacia.

El Brainstorming presenta como principal aplicación la posibilidad de ver nuevos enfoques a determinados

problemas

7.- RECURSOS DIDÁCTICOS

**Libro de texto: Comunicación y relaciones profesionales** (Candiñanos Fernández, A., Riesco de Dios, E.).  
Ed. McGrawHill

8.- ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS.

9.- UNIDADES DE TRABAJO

**UNIDAD DE TRABAJO nº 1**

**Título de la unidad de trabajo**

**La comunicación (3 horas)**

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

**Conceptos**

1.1. Elementos que intervienen en la comunicación:

- Emisor o comunicador.
- Receptor o destinatario.
- Mensaje.
- Canal.
- Código.
- Referente o contexto.
- Retroalimentación o *feedback*.

1.2. Tipos de comunicación:

- Oral.
- Corporal.
- Escrita.
- Audiovisual.
- Comunicaciones electrónicas.
- Formal.
- Informal.

- Interna.
- Externa.
- 1.3. Efectos de la comunicación.
- 1.4. La comunicación y el lenguaje.
- 1.5. Comunicación e información.
- 1.6. Barreras de la comunicación.
  - Barreras físicas.
  - Barreras psicológicas.

### **Procedimientos**

- Análisis de la importancia que tiene la comunicación en la empresa.
- Descripción de los tipos de comunicación que existen en la empresa según el medio y la dirección.
- Aplicar las técnicas de **comunicación escrita** para elaborar correctamente los documentos generales derivados de la actividad empresarial.
- Utilizar adecuadamente las técnicas de **comunicación oral** en el medio laboral.
- Comprender el funcionamiento de las comunicaciones humanas, así como sus tipos y los factores que las condicionan.

### **Actitudes**

- Valorar la incidencia de las nuevas tecnologías de comunicación y transmisión de información en los procesos administrativos y de gestión en la empresa.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros, respetando y considerando sus preferencias y aptitudes.
- Reconocer la importancia de establecer una eficaz comunicación en el marco de las relaciones laborales y profesionales para el logro de objetivos personales y corporativos.
- Valorar la importancia de la comunicación profesional, así como las normas y procedimientos de organización en las relaciones laborales, tanto de carácter formal como informal, y su repercusión en la actividad e imagen de la empresa u organismo.

- **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Elaboración de un glosario de términos relacionados con la unidad.
- Aplicación de los contenidos a la resolución de casos prácticos.
- Búsqueda de información en otras fuentes distintas a las del libro de texto.
- Elaboración de mapas conceptuales.
- Resolución de cuestionarios que impliquen reflexiones por parte del alumnado.
- Lecturas complementarias sobre temas de actualidad que han sido desarrollados en la unidad correspondiente.

--

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar los diferentes tipos de comunicación y reconocer los elementos que intervienen en ella, tanto en lo referente a la comunicación en general como en lo relativo a la comunicación empresarial.</li><li>• Analizar y valorar los efectos de la comunicación, así como las interferencias que la dificultan.</li><li>• Identificar los factores esenciales que hay que tener en cuenta a la hora de desarrollar un sistema de comunicación en la empresa.</li><li>• Analizar la importancia de la información y la comunicación como una función de la dirección.</li></ul> |
|--|

## **UNIDAD DE TRABAJO nº 2**

### **Título de la unidad de trabajo**

<b>La comunicación en la empresa (4 horas)</b>
--

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

- |  |
|--|
| <p><i>Conceptos</i></p> <p>2.1. La importancia de la comunicación en la empresa.</p> <p>2.2. Tipos de comunicación en las empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>— Según el medio que se emplea.</li><li>— Según la dirección</li></ul> <p>2.3. Factores esenciales en las comunicaciones y su incidencia en la empresa.</p> <p>2.4. Relación entre organización y comunicación en la empresa.</p> <p>2.5. La función de la dirección: la información y la comunicación.</p> <p>2.6. Conflicto y negociación en la comunicación.</p> <p>2.7. Fases de la negociación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>— Preparación de la negociación.</li><li>— Gestión de la negociación.</li><li>— El cierre de la negociación.</li></ul> <p>2.8. Las nuevas tecnologías y la comunicación.</p> <p><i>Procedimientos</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis de la importancia que tiene la comunicación en la empresa.</li><li>• Descripción de los tipos de comunicación que existen en la empresa según el medio y la dirección.</li><li>• Aplicar las técnicas de <b>comunicación escrita</b> para elaborar correctamente los documentos generales derivados de la actividad empresarial.</li><li>• Utilizar adecuadamente las técnicas de <b>comunicación oral</b> en el medio laboral.</li><li>• Comprender el funcionamiento de las comunicaciones humanas, así como sus tipos y</li></ul> |
|--|

los factores que las condicionan.

*Actitudes*

- Valorar la incidencia de las nuevas tecnologías de comunicación y transmisión de información en los procesos administrativos y de gestión en la empresa.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros, respetando y considerando sus preferencias y aptitudes.
- Reconocer la importancia de establecer una eficaz comunicación en el marco de las relaciones laborales y profesionales para el logro de objetivos personales y corporativos.
- Valorar la importancia de la comunicación profesional, así como las normas y procedimientos de organización en las relaciones laborales, tanto de carácter formal como informal, y su repercusión en la actividad e imagen de la empresa u organismo.

• ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

- Elaboración de un glosario de términos relacionados con la unidad.
- Aplicación de los contenidos a la resolución de casos prácticos.
- Búsqueda de información en otras fuentes distintas a las del libro de texto.
- Elaboración de mapas conceptuales.
- Resolución de cuestionarios que impliquen reflexiones por parte del alumnado.
- Lecturas complementarias sobre temas de actualidad que han sido desarrollados en la unidad correspondiente.

• CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Analizar los requisitos necesarios para la consecución de una buena comunicación oral.
- Evaluar los factores asociados al lenguaje verbal (tono de voz, volumen, rapidez al hablar...).
- Analizar los factores del comportamiento que intervienen en la comunicación interpersonal (gestos, expresión facial, apariencia personal...).
- Evaluar las funciones de la comunicación no verbal.
- Identificar diferentes formas de expresión en la comunicación oral.
- Desarrollar los factores que favorecen la comunicación entre las personas.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 3

### Título de la unidad de trabajo

Comunicación verbal y no verbal (4 horas)

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

#### **Conceptos**

3.1. Requisitos para la consecución de una buena comunicación oral.

3.2. Comunicación no verbal:

- Factores asociados al propio lenguaje verbal.
- Factores del comportamiento.

3.3. Funciones de la comunicación no verbal.

3.4. Formas de expresión en la comunicación oral:

- Conversación o diálogo.
- El discurso o exposición.
- La tertulia
- El debate o mesa redonda

3.5. Factores que favorecen la comunicación entre personas:

- La escucha activa.
- Mostrar empatía.
- Saber preguntar.
- Mejorar la retroalimentación o el *feedback*.

#### **Procedimientos**

- Análisis de la importancia que tiene la comunicación en la empresa.
- Descripción de los tipos de comunicación que existen en la empresa según el medio y la dirección.
- Aplicar las técnicas de **comunicación escrita** para elaborar correctamente los documentos generales derivados de la actividad empresarial.
- Utilizar adecuadamente las técnicas de **comunicación oral** en el medio laboral.
- Comprender el funcionamiento de las comunicaciones humanas, así como sus tipos y los factores que las condicionan.
- Análisis de los factores que intervienen en la comunicación no verbal.

#### **Actitudes**

- Valorar la incidencia de las nuevas tecnologías de comunicación y transmisión de información en los procesos administrativos y de gestión en la empresa.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros, respetando y considerando sus preferencias y aptitudes.
- Reconocer la importancia de establecer una eficaz comunicación en el marco de las relaciones laborales y profesionales para el logro de objetivos personales y corporativos.
- Valorar la importancia de la comunicación profesional, así como las normas y

procedimientos de organización en las relaciones laborales, tanto de carácter formal como informal, y su repercusión en la actividad e imagen de la empresa u organismo.

• **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Elaboración de un glosario de términos relacionados con la unidad.
- Aplicación de los contenidos a la resolución de casos prácticos.
- Búsqueda de información en otras fuentes distintas a las del libro de texto.
- Elaboración de mapas conceptuales.
- Resolución de cuestionarios que impliquen reflexiones por parte del alumnado.
- Lecturas complementarias sobre temas de actualidad que han sido desarrollados en la unidad correspondiente.

• **CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

- Analizar los requisitos necesarios para la consecución de una buena comunicación oral.
- Evaluar los factores asociados al lenguaje verbal (tono de voz, volumen, rapidez al hablar...).
- Analizar los factores del comportamiento que intervienen en la comunicación interpersonal (gestos, expresión facial, apariencia personal...).
- Evaluar las funciones de la comunicación no verbal.
- Identificar diferentes formas de expresión en la comunicación oral.
- Desarrollar los factores que favorecen la comunicación entre las personas.

## **UNIDAD DE TRABAJO nº 4**

### **Título de la unidad de trabajo**

**El protocolo (4 HORAS)**

• **SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS**

#### **Conceptos**

4.1. El protocolo

4.2. El protocolo oficial en España

- Ámbitos de aplicación del protocolo oficial
- Orden de precedencia a los actos en diferentes ámbitos.
- Principales documentos dimanantes del protocolo.
- Las banderas

4.3. El protocolo en la Unión Europea

- 4.4.El protocolo empresarial
  - Recepción de las visitas
  - La imagen en el ámbito laboral
  - El regalo de empresa
  - El restaurante como parte de la oficina
- 4.5. Las invitaciones:
  - Partes de una invitación.
- 4.6. Tratamientos honoríficos utilizados en las comunicaciones protocolarias

**Procedimientos**

- Conocimiento de los círculos donde se aplica de forma obligada el protocolo.
- Asignación del orden de precedencia.
- Análisis de las normas del protocolo empresarial
- Saber redactar, enviar y contestar invitaciones.

**Actitudes**

- Valorar la incidencia de las nuevas tecnologías de comunicación y transmisión de información en los procesos administrativos y de gestión en la empresa.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros, respetando y considerando sus preferencias y aptitudes.
- Reconocer la importancia de establecer una eficaz comunicación en el marco de las relaciones laborales y profesionales para el logro de objetivos personales y corporativos.
- Valorar la importancia de la comunicación profesional, así como las normas y procedimientos de organización en las relaciones laborales, tanto de carácter formal como informal, y su repercusión en la actividad e imagen de la empresa u organismo.

• **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Elaboración de un glosario de términos relacionados con la unidad.
- Aplicación de los contenidos a la resolución de casos prácticos.
- Búsqueda de información en otras fuentes distintas a las del libro de texto.
- Elaboración de mapas conceptuales.
- Resolución de cuestionarios que impliquen reflexiones por parte del alumnado.
- Lecturas complementarias sobre temas de actualidad que han sido desarrollados en la unidad correspondiente.

• **CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

- Explicar las normas de protocolo en países de la Unión Europea para solicitar, obtener y transmitir información, bien sea oral o escrita.
- Conocer los principales círculos donde se aplica de forma obligada el protocolo.
- Identificar el orden de precedencia a los actos en diferentes ámbitos.
- Determinar diferentes documentos dimanantes del protocolo.
- Distinguir el lugar de ocupación de la bandera nacional, autonómica y local.
- Identificar el orden de precedencia de las instituciones de la Unión Europea así como la

- ordenación de las banderas de los países que la componen.
- Analizar las normas del protocolo propias del ámbito empresarial y social.
- Diseñar y verificar la precisión y corrección en cuanto a fondo y forma de las invitaciones previo envío de las mismas.

## **UNIDAD DE TRABAJO nº 5**

### **Título de la unidad de trabajo**

**Las comunicaciones urgentes (6 HORAS)**

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

#### **Conceptos**

- 5.1. Medios propios que posee la empresa para llevar a cabo las comunicaciones urgentes:
- 5.2. El teléfono.
- 5.3. El fax.
- 5.4. El correo electrónico (e-mail).
- 5.5. Intranet.
- 5.6. El télex.
- 5.7. Servicios externos que utiliza la empresa para llevar a cabo sus comunicaciones urgentes.
  - Sector privado.
  - Sector público.
- 5.8. Valoración de las diferentes alternativas en la empresa actual.

#### **Procedimientos**

- Conocimiento de los diferentes medios internos de transmisión de la información
- Uso correcto de los diferentes dispositivos.
- Redacción correcta de la información.
- Seleccionar los dispositivos adecuados para cada tipo de comunicación.

#### **Actitudes**

- Valorar la incidencia de las nuevas tecnologías de comunicación y transmisión de información en los procesos administrativos y de gestión en la empresa.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros, respetando y considerando sus preferencias y aptitudes.
- Reconocer la importancia de establecer una eficaz comunicación en el marco de las relaciones laborales y profesionales para el logro de objetivos personales y corporativos.
- Valorar la importancia de la comunicación profesional, así como las normas y procedimientos de organización en las relaciones laborales, tanto de carácter formal como informal, y su repercusión en la actividad e imagen de la empresa u organismo.

## ÍNDICE DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA F.P. (ANEXO I)

- Reconocer la importancia de cada canal en función del tipo de información.

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

- Elaboración de un glosario de términos relacionados con la unidad.
- Aplicación de los contenidos a la resolución de casos prácticos.
- Búsqueda de información en otras fuentes distintas a las del libro de texto.
- Elaboración de mapas conceptuales.
- Resolución de cuestionarios que impliquen reflexiones por parte del alumnado.
- Lecturas complementarias sobre temas de actualidad que han sido desarrollados en la unidad correspondiente.

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Identificar los medios de comunicación que posee la empresa para llevar a cabo la transmisión de la información.
- Valorar la influencia de las nuevas tecnologías en la comunicación en la empresa.
- Describir los medios externos que puede utilizar la empresa para sus comunicaciones urgentes y ser capaz de elegir entre las diversas alternativas teniendo en cuenta diferentes criterios: rapidez, coste y seguridad.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 6

### Título de la unidad de trabajo

**La comunicación telefónica(6 HORAS)**

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

#### **Conceptos**

- 6.1. La telefonía en España.
- 6.2. Medios y equipos utilizados en telefonía.
  - Equipos individuales en la telefonía fija.
  - Las centralitas.
  - La telefonía móvil.
- 6.3. Servicios suplementarios que prestan los diferentes equipos de telefonía
  - Prestaciones habituales o básicas.
  - Servicios asociados a la facturación.
  - Servicios específicos para las empresas.
- 6.4. Equipos complementarios
  - Contestador automático.
  - Magnetófonos y grabadoras.
  - Dictáfonos.
  - El interfono.
  - Buscapersonas.
- 6.5. Guías y recursos telefónicos.

- Páginas Blancas
- Páginas Amarillas o guías de empresas y profesionales.
- 6.6. Reglas para lograr una buena comunicación telefónica.
  - Reglas generales.
  - Reglas para contestar una llamada telefónica.
  - Reglas para llamar por teléfono.
  - Habilidades para actuar de filtro.
  - Habilidades para responder a las quejas que nos hagan por teléfono.
  - Búsqueda de empleo a través por teléfono.
- 6.7. El telemarketing.
  - Aplicaciones.
  - Ventajas e inconvenientes.
  - Habilidades para realizar un telemarketing profesional.

**Procedimientos**

- Conocimiento de los diferentes dispositivos de comunicación telefónica.
- Manejo de las guías y otros recursos.
- Aplicación de las reglas para una buena comunicación telefónica

**Actitudes**

- Valorar la incidencia de las nuevas tecnologías de comunicación y transmisión de información en los procesos administrativos y de gestión en la empresa.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros, respetando y considerando sus preferencias y aptitudes.
- Reconocer la importancia de establecer una eficaz comunicación en el marco de las relaciones laborales y profesionales para el logro de objetivos personales y corporativos.
- Valorar la importancia de la comunicación profesional, así como las normas y procedimientos de organización en las relaciones laborales, tanto de carácter formal como informal, y su repercusión en la actividad e imagen de la empresa u organismo.
- Reconocer la importancia de cada canal en función del tipo de información.

• **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Elaboración de un glosario de términos relacionados con la unidad.
- Aplicación de los contenidos a la resolución de casos prácticos.
- Búsqueda de información en otras fuentes distintas a las del libro de texto.
- Elaboración de mapas conceptuales.
- Resolución de cuestionarios que impliquen reflexiones por parte del alumnado.
- Lecturas complementarias sobre temas de actualidad que han sido desarrollados en la unidad correspondiente.

• **CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

- Conocer las aplicaciones, ventajas e inconvenientes del telemarketing así como las habilidades para realizar un telemarketing profesional.
- En conversaciones telefónicas simuladas en el marco de supuestos prácticos convenientemente caracterizados:
- Identificar los interlocutores y su función en las respectivas empresas.

- Sintetizar la información aportada por el emisor.
- Evaluar la importancia del mensaje para la empresa.
- Indicar las alternativas de actuación después de la llamada por el receptor.

## **UNIDAD DE TRABAJO nº 7**

### **Título de la unidad de trabajo**

**Documentos administrativos básicos en la empresa privada (I) (8 HORAS)**

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

#### **Conceptos**

##### 7.1. Documentos internos:

- Convocatorias.
- Actas.
- Autorizaciones.
- Avisos y anuncios.
- Boletines y revistas.
- Memorias.
- Nota interior.
- Solicitud (como modelo de instancia normalizado).

##### 7.2. Documentos externos:

- Anuncios.
- Carta circular.
- Tarjetas: de visita o cortesía y tarjetas comerciales.
- Invitaciones.
- Saludas.

#### **Procedimientos**

- Identificación de los diferentes tipos de documentos y su uso.
- Redacción correcta de los documentos.
- Aplicación de las normas y términos precisos en la confección de los documentos.

#### **Actitudes**

- Valorar la incidencia de las nuevas tecnologías de comunicación y transmisión de información en los procesos administrativos y de gestión en la empresa.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros, respetando y considerando sus preferencias y aptitudes.
- Reconocer la importancia de establecer una eficaz comunicación en el marco de las relaciones laborales y profesionales para el logro de objetivos personales y corporativos.
- Valorar la importancia de la comunicación profesional, así como las normas y

## ÍNDICE DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA F.P. (ANEXO I)

procedimientos de organización en las relaciones laborales, tanto de carácter formal como informal, y su repercusión en la actividad e imagen de la empresa u organismo.

- Reconocer la importancia de cada canal en función del tipo de información.

### • ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

- Elaboración de un glosario de términos relacionados con la unidad.
- Aplicación de los contenidos a la resolución de casos prácticos.
- Búsqueda de información en otras fuentes distintas a las del libro de texto.
- Elaboración de mapas conceptuales.
- Resolución de cuestionarios que impliquen reflexiones por parte del alumnado.
- Lecturas complementarias sobre temas de actualidad que han sido desarrollados en la unidad correspondiente.

### • CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Identificar y ser capaz de confeccionar los documentos básicos de comunicación interna en las empresas: convocatorias, actas, autorizaciones, avisos, anuncios...
- Identificar y diseñar los modelos de documentos externos siguientes: anuncios, circulares, tarjetas, invitaciones, salidas...
- Analizar la diversa documentación que interviene en cada tipo de empresa, de acuerdo con el sector de producción al que pertenece.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 8

### Título de la unidad de trabajo

**Documentos administrativos básicos en la empresa privada (II) (8 HORAS)**

### • SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

#### **Conceptos**

- 8.1. El informe:
  - Partes de que consta.
  - La informática como herramienta de trabajo en la confección de informes.
- 8.2. El certificado.
- 8.3. La solicitud.
- 8.4. La denuncia.
- 8.5. El recurso. El recurso de alzada.
- 8.6. El currículum vitae:
  - Tipos de currículum vitae.
  - Estructura de los tipos de currículum.
- 8.7. La carta de presentación.

- 8.8. El currículum vitae europeo.
- 8.9. El currículum vitae por Internet.

**Procedimientos**

- Identificación de los diferentes tipos de documentos y su uso.
- Redacción correcta de los documentos.
- Aplicación de las normas y términos precisos en la confección de los documentos.

**Actitudes**

- Valorar la incidencia de las nuevas tecnologías de comunicación y transmisión de información en los procesos administrativos y de gestión en la empresa.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros, respetando y considerando sus preferencias y aptitudes.
- Reconocer la importancia de establecer una eficaz comunicación en el marco de las relaciones laborales y profesionales para el logro de objetivos personales y corporativos.
- Valorar la importancia de la comunicación profesional, así como las normas y procedimientos de organización en las relaciones laborales, tanto de carácter formal como informal, y su repercusión en la actividad e imagen de la empresa u organismo.
- Reconocer la importancia de cada canal en función del tipo de información.

- **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Elaboración de un glosario de términos relacionados con la unidad.
- Aplicación de los contenidos a la resolución de casos prácticos.
- Búsqueda de información en otras fuentes distintas a las del libro de texto.
- Elaboración de mapas conceptuales.
- Resolución de cuestionarios que impliquen reflexiones por parte del alumnado.
- Lecturas complementarias sobre temas de actualidad que han sido desarrollados en la unidad correspondiente.

- **CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

- Identificar y ser capaz de confeccionar documentos básicos de comunicación laboral: convocatorias, informes, certificados, solicitudes, denuncias, recursos, currículos, cartas de presentación
- Identificar los diferentes servicios que puede emplear la empresa para la distribución del correo.
- Identificar las diferentes tipos de cartas comerciales y las partes que conforman su estructura.
- Saber poner en práctica las directrices dadas respecto a la personalización de las cartas comerciales y sobres.
- Analizar la diversa documentación que interviene en cada tipo de empresa, de acuerdo con el sector de producción al que pertenece.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 9

### Título de la unidad de trabajo

Documentos administrativos básicos en la administración (7 HORAS)

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

#### **Conceptos**

- 9.1. El informe
- 9.2. El certificado
- 9.3. El oficio.
- 9.4. La nota interior
- 9.5. Hoja de iniciativas y reclamaciones
- 9.6. La carta
- 9.7. Abreviaturas, siglas y acrónimos

#### **Procedimientos**

- Identificación de los diferentes tipos de documentos y su uso.
- Redacción correcta de los documentos.
- Aplicación de las normas y términos precisos en la confección de los documentos.
- Uso correcto de siglas, abreviaturas y acrónimos.

#### **Actitudes**

- Valorar la incidencia de las nuevas tecnologías de comunicación y transmisión de información en los procesos administrativos y de gestión en la empresa.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros, respetando y considerando sus preferencias y aptitudes.
- Reconocer la importancia de establecer una eficaz comunicación en el marco de las relaciones laborales y profesionales para el logro de objetivos personales y corporativos.
- Valorar la importancia de la comunicación profesional, así como las normas y procedimientos de organización en las relaciones laborales, tanto de carácter formal como informal, y su repercusión en la actividad e imagen de la empresa u organismo.
- Reconocer la importancia de cada canal en función del tipo de información.

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

- Elaboración de un glosario de términos relacionados con la unidad.
- Aplicación de los contenidos a la resolución de casos prácticos.
- Búsqueda de información en otras fuentes distintas a las del libro de texto.
- Elaboración de mapas conceptuales.
- Resolución de cuestionarios que impliquen reflexiones por parte del alumnado.

## ÍNDICE DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA F.P. (ANEXO I)

- Lecturas complementarias sobre temas de actualidad que han sido desarrollados en la unidad correspondiente.

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Diferenciar e identificar los documentos que relacionan a las empresas privadas entre sí, a éstas con la Administración y los que puede remitir un particular tanto a la Administración como a la empresa privada (cartas comerciales, documentos de la compraventa...)
- Comprender la importancia de los diferentes documentos que utiliza la Administración para establecer una comunicación interna.
- Aplicar las normas y términos precisos en la confección y redacción de todos estos escritos y/o documentos.
- Conocer y saber aplicar las principales siglas, abreviaturas y acrónimos que se utilizan en el ámbito administrativo.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 10

### Título de la unidad de trabajo

**El correo y la carta (5 horas)**

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

#### **Conceptos**

- 10.1. La carta y la correspondencia.
- 10.2. Servicios empleados en la distribución de la correspondencia.
- 10.3. El Código Postal.
- 10.4. La entrada, despacho y salida del correo.
- 10.5. El control del correo.
- 10.6. Apartado de correos y el franqueo en destino.
- 10.7. La carta
- 10.8. Clases de carta
- 10.9 Soportes para la comunicación escrita.
  - El papel
  - El sobre: el sobre prefranqueado y distribución de los diferentes enunciados en el sobre.

#### **Procedimientos**

- Reconocimiento de todos los servicios que se pueden emplear para la distribución del correo.
- Conocimiento de los datos necesarios para que el correo llegue a su destinatario.
- Redacción correcta de los documentos.
- Aplicación de las normas y términos precisos en la confección de los documentos.

#### **Actitudes**

- Valorar la incidencia de las nuevas tecnologías de comunicación y transmisión de información en los procesos administrativos y de gestión en la empresa.

## ÍNDICE DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA F.P. (ANEXO I)

- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros, respetando y considerando sus preferencias y aptitudes.
- Reconocer la importancia de establecer una eficaz comunicación en el marco de las relaciones laborales y profesionales para el logro de objetivos personales y corporativos.
- Valorar la importancia de la comunicación profesional, así como las normas y procedimientos de organización en las relaciones laborales, tanto de carácter formal como informal, y su repercusión en la actividad e imagen de la empresa u organismo.
- Reconocer la importancia de cada canal en función del tipo de información.

### • ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

- Elaboración de un glosario de términos relacionados con la unidad.
- Aplicación de los contenidos a la resolución de casos prácticos.
- Búsqueda de información en otras fuentes distintas a las del libro de texto.
- Elaboración de mapas conceptuales.
- Resolución de cuestionarios que impliquen reflexiones por parte del alumnado.
- Lecturas complementarias sobre temas de actualidad que han sido desarrollados en la unidad correspondiente.

### • CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Identificar los medios de comunicación que posee la empresa para llevar a cabo la transmisión de la información.
- Describir los medios externos que puede utilizar la empresa para sus comunicaciones urgentes y ser capaz de elegir entre las diversas alternativas teniendo en cuenta diferentes criterios: rapidez, coste y seguridad.
- Saber poner en práctica las directrices dadas respecto a la personalización de las cartas comerciales y sobres.
- Analizar los diferentes procesos de canalización de la correspondencia comercial y su control, y saber aplicar las normas para la correcta y rápida distribución de los sobres postales.
- Identificar las diferentes tipos de cartas comerciales y las partes que conforman su estructura.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 11

### Título de la unidad de trabajo

La carta comercial (12 horas)

### • SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

### **Conceptos**

- 11.1 Los soportes físicos de la carta comercial.
- 11.2. Estructura de la carta comercial.
- 11.3. Estilos de las cartas comerciales.
  - Estilo moderno
  - Estilo moderno modificado
  - Estilo profesional
  - Estilo evolucionado
- 11.4. Clasificación de las cartas comerciales.
  - Cartas de pedido
  - Cartas de reclamación
  - Cartas de ámbito general
- 11.5. El registro de la correspondencia y de la documentación.
- 11.6. Fases del registro de la entrada y salida del correo.
- 11.7. Sistemas de anotación en los libros de registro.
- 11.8. Personalización de cartas y sobres.
- 11.9. Confidencialidad en la información escrita.

### **Procedimientos**

- Reconocimiento de todos los servicios que se pueden emplear para la distribución del correo.
- Conocimiento de los datos necesarios para que el correo llegue a su destinatario.
- Redacción correcta de los documentos.
- Aplicación de las normas y términos precisos en la confección de los documentos.

### **Actitudes**

- Valorar la incidencia de las nuevas tecnologías de comunicación y transmisión de información en los procesos administrativos y de gestión en la empresa.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros, respetando y considerando sus preferencias y aptitudes.
- Reconocer la importancia de establecer una eficaz comunicación en el marco de las relaciones laborales y profesionales para el logro de objetivos personales y corporativos.
- Valorar la importancia de la comunicación profesional, así como las normas y procedimientos de organización en las relaciones laborales, tanto de carácter formal como informal, y su repercusión en la actividad e imagen de la empresa u organismo.
- Reconocer la importancia de cada canal en función del tipo de información.
- Valorar la importancia de la confidencialidad.

- **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Elaboración de un glosario de términos relacionados con la unidad.
- Aplicación de los contenidos a la resolución de casos prácticos.
- Búsqueda de información en otras fuentes distintas a las del libro de texto.

## ÍNDICE DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA F.P. (ANEXO I)

- Elaboración de mapas conceptuales.
- Resolución de cuestionarios que impliquen reflexiones por parte del alumnado.
- Lecturas complementarias sobre temas de actualidad que han sido desarrollados en la unidad correspondiente.

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Identificar los medios de comunicación que posee la empresa para llevar a cabo la transmisión de la información.
- Describir los medios externos que puede utilizar la empresa para sus comunicaciones urgentes y ser capaz de elegir entre las diversas alternativas teniendo en cuenta diferentes criterios: rapidez, coste y seguridad.
- Saber poner en práctica las directrices dadas respecto a la personalización de las cartas comerciales y sobres.
- Analizar los diferentes procesos de canalización de la correspondencia comercial y su control, y saber aplicar las normas para la correcta y rápida distribución de los sobres postales.
- Identificar las diferentes tipos de cartas comerciales y las partes que conforman su estructura.
- Saber poner en práctica las directrices dadas respecto a la personalización de las cartas comerciales y sobres.
- Analizar la diversa documentación que interviene en cada tipo de empresa, de acuerdo con el sector de producción al que pertenece
- Aplicar las normas y términos precisos en la confección y redacción de todos estos escritos y/o documentos.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 12

### Título de la unidad de trabajo

**Documentos mercantiles (14 horas)**

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

#### **Conceptos**

##### 12.1.Documentos de compraventa:

- El pedido.
- El albarán.
- La factura.
- La nota de abono.
- La nota de cargo.
- El contrato de compraventa.
- Documentos de medios de pago:
- El recibo.
- El cheque de cuenta corriente.

- El cheque bancario.
- El pagaré.
- Sistema de control para los cheques de cuenta corriente y pagarés.
- La transferencia bancaria.
- Giro ordinario
- Giro urgente
- Western Union
- La letra de cambio.

12.2. Principales documentos laborales:

- Inscripción de la empresa en el Sistema de la Seguridad Social.
- Solicitud de afiliación, alta y baja de los trabajadores en el Sistema de la Seguridad Social.
- Solicitud de alta de trabajadores autónomos.
- Principales documentos de cotización a la Seguridad Social.
- Recibo Oficial de Salarios (ROS).

12.3. Principales impresos fiscales.

**Procedimientos**

- Identificación de documentos y su uso.
- Correcta elaboración y diseño de los documentos.
- Conocimiento de la normativa aplicable a cada documento.

**Actitudes**

- Valorar la incidencia de las nuevas tecnologías de comunicación y transmisión de información en los procesos administrativos y de gestión en la empresa.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros, respetando y considerando sus preferencias y aptitudes.
- Reconocer la importancia de establecer una eficaz comunicación en el marco de las relaciones laborales y profesionales para el logro de objetivos personales y corporativos.
- Valorar la importancia de la comunicación profesional, así como las normas y procedimientos de organización en las relaciones laborales, tanto de carácter formal como informal, y su repercusión en la actividad e imagen de la empresa u organismo.
- Reconocer la importancia de cada canal en función del tipo de información.
- Valorar la importancia de la confidencialidad.

• **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Elaboración de un glosario de términos relacionados con la unidad.
- Aplicación de los contenidos a la resolución de casos prácticos.
- Búsqueda de información en otras fuentes distintas a las del libro de texto.
- Elaboración de mapas conceptuales.
- Resolución de cuestionarios que impliquen reflexiones por parte del alumnado.
- Lecturas complementarias sobre temas de actualidad que han sido desarrollados en la unidad correspondiente.

--

- **CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

- Identificar los medios de comunicación que posee la empresa para llevar a cabo la transmisión de la información.
- Describir los medios externos que puede utilizar la empresa para sus comunicaciones urgentes y ser capaz de elegir entre las diversas alternativas teniendo en cuenta diferentes criterios: rapidez, coste y seguridad.
- Saber poner en práctica las directrices dadas respecto a la personalización de las cartas comerciales y sobres.
- Analizar los diferentes procesos de canalización de la correspondencia comercial y su control, y saber aplicar las normas para la correcta y rápida distribución de los sobres postales.
- Identificar las diferentes tipos de cartas comerciales y las partes que conforman su estructura.
- Saber poner en práctica las directrices dadas respecto a la personalización de las cartas comerciales y sobres.
- Analizar la diversa documentación que interviene en cada tipo de empresa, de acuerdo con el sector de producción al que pertenece.
- Aplicar las normas y términos precisos en la confección y redacción de todos estos escritos y/o documentos.

**UNIDAD DE TRABAJO nº 13**

**Título de la unidad de trabajo**

<b>Sectores de actividad ( 4 horas)</b>
---

- **SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS**

- Conceptos**
- 13.1. Principales actividades sectoriales.
  - 13.2 Clases de comunicaciones en cada sector.
  - 13.3 Documentación básica en las comunicaciones internas y externas.
    - Sector agropecuario y pesquero.
    - Sector industrial.
    - Sector de distribución y servicios.
- Procedimientos**
- Identificación de documentos y su uso.

- Correcta elaboración y diseño de los documentos.
- Conocimiento de la normativa aplicable a cada documento
- Reconocimiento del tipo de documentación en función del sector de actividad.

**Actitudes**

- Valorar la incidencia de las nuevas tecnologías de comunicación y transmisión de información en los procesos administrativos y de gestión en la empresa.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros, respetando y considerando sus preferencias y aptitudes.
- Reconocer la importancia de establecer una eficaz comunicación en el marco de las relaciones laborales y profesionales para el logro de objetivos personales y corporativos.
- Valorar la importancia de la comunicación profesional, así como las normas y procedimientos de organización en las relaciones laborales, tanto de carácter formal como informal, y su repercusión en la actividad e imagen de la empresa u organismo.
- Reconocer la importancia de cada canal en función del tipo de información.
- Valorar la importancia de la confidencialidad.

- **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Elaboración de un glosario de términos relacionados con la unidad.
- Aplicación de los contenidos a la resolución de casos prácticos.
- Búsqueda de información en otras fuentes distintas a las del libro de texto.
- Elaboración de mapas conceptuales.
- Resolución de cuestionarios que impliquen reflexiones por parte del alumnado.
- Lecturas complementarias sobre temas de actualidad que han sido desarrollados en la unidad correspondiente.

- **CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

- Analizar la diversa documentación que interviene en cada tipo de empresa, de acuerdo con el sector de producción al que pertenece

## UNIDAD DE TRABAJO nº 14

### Título de la unidad de trabajo

La telemática y la ofimática (10 horas)

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

#### **Conceptos**

14.1. La ofimática.

14.2. Medios informáticos usados en la ofimática:

- Dispositivos internos.
- Dispositivos de entrada.
- Dispositivos de salida.
- Unidades de almacenamiento.
- Equipos multifuncionales.

La telemática:

- Redes.
- La videoconferencia.
- La oficina móvil.
- La oficina fácil.
- La agenda electrónica.

14.4. La firma digital.

14.5. Aplicaciones informáticas para la empresa.

#### **Procedimientos**

- Identificación de los diferentes componentes del ordenador y sus periféricos.
- Conocimiento de todos los medios informáticos disponibles para la oficina.

#### **Actitudes**

- Valorar la incidencia de las nuevas tecnologías de comunicación y transmisión de información en los procesos administrativos y de gestión en la empresa.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros, respetando y considerando sus preferencias y aptitudes.
- Reconocer la importancia de establecer una eficaz comunicación en el marco de las relaciones laborales y profesionales para el logro de objetivos personales y corporativos.
- Valorar la importancia de la comunicación profesional, así como las normas y procedimientos de organización en las relaciones laborales, tanto de carácter formal como informal, y su repercusión en la actividad e imagen de la empresa u organismo.
- Reconocer la importancia de cada canal en función del tipo de información.
- Valorar la importancia de la confidencialidad.

## **ÍNDICE DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA F.P. (ANEXO I)**

- **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Elaboración de un glosario de términos relacionados con la unidad.
- Aplicación de los contenidos a la resolución de casos prácticos.
- Búsqueda de información en otras fuentes distintas a las del libro de texto.
- Elaboración de mapas conceptuales.
- Resolución de cuestionarios que impliquen reflexiones por parte del alumnado.
- Lecturas complementarias sobre temas de actualidad que han sido desarrollados en la unidad correspondiente.

- **CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

- Valorar la influencia de las nuevas tecnologías en la comunicación en la empresa.
- Identificar las diferentes partes y los componentes periféricos de un ordenador en su uso para los trabajos de oficina.
- Conocer los diferentes elementos internos, de entrada, de salida y de almacenamiento que se emplean en las tareas de gestión empresarial.
- Identificar los sistemas de que dispone la empresa para enlazar vía telemática el trabajo de gestión administrativa.
- Evaluar la importancia de la firma digital en las comunicaciones telemáticas.
- Distinguir las diferentes aplicaciones informáticas que pueden disponer las empresas para realizar los trabajos de oficina.

## **UNIDAD DE TRABAJO nº 15**

### **Título de la unidad de trabajo**

- **SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS**

- **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

--

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

--

***UNIDAD DE TRABAJO nº 16***

**Título de la unidad de trabajo**

--

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

--

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

--

--

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

--

**UNIDAD DE TRABAJO nº 17**

**Título de la unidad de trabajo**

--

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

--

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

--

--

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

--

***UNIDAD DE TRABAJO nº 18***

**Título de la unidad de trabajo**

--

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

--

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

--

## ÍNDICE DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA F.P. (ANEXO I)

--

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

--