

Comunicació Empresarial i Atenció al Client

- 1. Introducció**
- 2. Objectius generals del mòdul**
- 3. Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació**
- 4. Continguts bàsics**
- 5. Programació bàsica**
- 6. Recursos metodològics**
- 7. Recursos materials**
- 8. Avaluació**
- 9. Tractament de la diversitat**

1. Introducció

La Llei orgànica 3/2022, de 31 de març, d'ordenació i integració de la Formació Professional defineix el **Sistema de Formació Professional** al llarg de la vida com un conjunt, per primera vegada, articulat i compacte que identifica les competències bàsiques professionals del mercat laboral, assegura les ofertes de formació idònies, possibilita l'adquisició de la formació corresponent o, si és el cas, el seu reconeixement, i posa a disposició de la població un servei d'orientació i acompanyament professional que permeti el disseny d'itineraris formatius individuals i col·lectius.

La **Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació, regula la formació professional del sistema educatiu** i la defineix com un conjunt de cicles formatius de grau mitjà i superior, que tenen com a finalitat preparar els alumnes per a l'activitat en un camp professional i facilitar la seva adaptació a les modificacions laborals que puguin produir-se al llarg de la seva vida, així com contribuir al seu desenvolupament personal i a l'exercici de la ciutadania democràtica.

En aquest marc s'enquadra el cicle formatiu de grau mitjà de Gestió Administrativa, pertanyent a la família professional d'Administració i Gestió, regulat pel **Reial decret 1631/2009, de 30 d'octubre, pel qual s'estableix el títol de Tècnic en Gestió Administrativa** i es fixen els seus ensenyaments mínims, i la seva competència general consisteix en:

“Realitzar activitats de suport administratiu en l'àmbit laboral, comptable, comercial, financer i fiscal, així com d'atenció al client/usuari, tant en empreses públiques com privades, aplicant la normativa vigent i els protocols de qualitat, assegurant la satisfacció del client i actuant segons normes de prevenció de riscos laborals i protecció ambiental”.

Les unitats de competència de la qualificació professional exigible a aquest tècnic són:

- Rebre i processar les comunicacions internes i externes (UC0975_2).
- Gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic (UC0978_2).

Per la qual cosa, en el seu disseny, s'ha fixat com un dels mòduls a cursar el de Comunicació Empresarial i Atenció al Client.

Aquest mòdul, concretat mitjançant el projecte curricular que presentem a continuació, queda desenvolupat mitjançant el text de **MACMILLAN** en què es plasmen els continguts necessaris per exercir la funció de gestió administrativa, així com activitats administratives de recepció i relació amb el client.

En aquest projecte curricular es descriuen els objectius generals del mòdul, els resultats d'aprenentatge amb els seus respectius criteris d'avaluació, es proposa una seqüenciació

i temporalització dels continguts i s'ofereix una sèrie d'orientacions pel que fa a metodologia i avaluació.