

Comunicación y Atención al Cliente

1. Introducción
2. Objetivos generales del módulo
3. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación
4. Contenidos básicos
5. Programación básica
6. Recursos metodológicos
7. Recursos materiales
8. Evaluación
9. Medidas de atención a la diversidad

1. Introducción

La Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional define el **Sistema de Formación Profesional** a lo largo de la vida como un conjunto, por primera vez, articulado y compacto que identifica las competencias básicas profesionales del mercado laboral, asegura las ofertas de formación idóneas, posibilita la adquisición de la correspondiente formación o, en su caso, su reconocimiento, y pone a disposición de la población un servicio de orientación y acompañamiento profesional que permita el diseño de itinerarios formativos individuales y colectivos.

Por su parte, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, regula la **formación profesional del sistema educativo** y la define como un conjunto de ciclos formativos de grado medio y superior, que tienen como finalidad preparar a los alumnos para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de la ciudadanía democrática.

En este marco se encuadra el ciclo formativo de grado superior de Administración y Finanzas, perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión, cuya competencia general consiste en:

"Organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental".

Entre las unidades de competencia de la cualificación profesional exigible a este técnico, queremos destacar las siguientes:

- UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

Por lo que, en su diseño, se ha fijado como uno de los módulos para cursar el de "Comunicación y Atención al Cliente".

Este módulo, concretado mediante el proyecto curricular que presentamos a continuación, queda desarrollado mediante el texto de **MACMILLAN** en el que se plasman los contenidos necesarios para realizar la gestión contable y fiscal de una empresa.

En este proyecto curricular se describen los objetivos generales del módulo, los resultados de aprendizaje con sus respectivos criterios de evaluación, se propone una secuenciación y temporalización de los contenidos y se ofrece una serie de orientaciones en cuanto a metodología y evaluación.