

Comunicació 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 superior d'Administració i Finances, pertanyent a la família professional d'Administració i Gestió, la competència general del qual consisteix en:

“Organitzar i executar les operacions de gestió i administració en els processos comercials, laborals, comptables, fiscals i financers d'una empresa pública o privada, aplicant la normativa vigent i els protocols de gestió de qualitat, gestionant la informació, assegurant la satisfacció del client i/o usuari i actuant segons les normes de prevenció de riscos laborals i protecció mediambiental”.

Entre les unitats de competència de la qualificació professional exigible a aquest tècnic, volem destacar les següents:

- UC0982_3: Administrar i gestionar amb autonomia les comunicacions de la direcció.

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

Aquest mòdul, concretat mitjançant el projecte curricular que presentem tot seguit, queda desenvolupat mitjançant el text de **MACMILLAN** en què es plasmen els continguts necessaris per dur a terme la gestió comptable i fiscal d'una empresa.

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 quant a metodologia i avaluació.