

PROGRAMACIÓN MÓDULO: OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

PCPI ADMINISTRATIVO

Operaciones básicas de comunicación

Profesora: María Teresa Sanchis Bañuls
Curso: 2009/2010

1. INTRODUCCIÓN

La presente programación va dirigida a un grupo formado por 15 alumnas y alumnos cuyas edades están comprendidas entre 15 y 16 años.

María Teresa Sanchis Bañuls es la profesora tutora del curso, impartiendo el Módulo de Operaciones básicas de comunicación y Fol

Tras los primeros contactos y observación del grupo, se llegan a las conclusiones siguientes:

Tanto las características personales como las competencias curriculares de cada uno de los/as alumnos/as hacen que el grupo se caracterice por ser muy heterogéneo.

Todos los alumnos/as fracasaron en algunos cursos de la ESO

Los intereses y objetivos personales del grupo pasan porque el P.C.P.I. le sirva de acceso a la continuación de la enseñanza reglada

Son dos finalidades principales las que se acuerdan entre profesorado y alumnado para utilizar el P.C.P.I.:

o Una atención a la diversidad que contribuirá a evitar el abandono escolar previo a la finalización de la educación secundaria obligatoria, y que abrirá nuevas expectativas de formación y dará acceso a una vida laboral cualificada a aquellos jóvenes desescolarizados que se encuentran en situación de desventaja sociolaboral y educativa

o La posibilidad de obtención de la titulación básica para todos ellos.

2. FINALIDADES DEL P.C.P.I.

Según la normativa legal vigente, los Programas de Cualificación Profesional Inicial (P.C.P.I.) se orientan hacia la consecución de los siguientes objetivos:

- Ampliar las competencias básicas del alumnado para proseguir estudios en las diferentes enseñanzas.

- Permitir que el alumnado alcance las competencias profesionales propias de una cualificación de nivel uno de la estructura actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales creado por la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, complementado por el RD 107/2008, de 1 de febrero, que establece las siete calificaciones profesionales de la Familia Profesional de Administración y Gestión. Asimismo se ha tenido en cuenta la Orden Valenciana de 19 de mayo de 2008 que desarrolla los PCPI.

- Dotar al alumnado de posibilidades reales para una inserción sociolaboral satisfactoria

Para alcanzar los objetivos recogidos en el artículo anterior, los programas de cualificación profesional inicial perseguirán los siguientes fines:

- Contribuir al desarrollo personal del alumnado, potenciar su autoestima y el ejercicio satisfactorio de la ciudadanía.
- Promover la adquisición y el desarrollo de las competencias básicas de la educación secundaria obligatoria y posibilitar la obtención de la titulación correspondiente.
- Fomentar la continuidad de estudios en diferentes enseñanzas para continuar aprendiendo a lo largo de la vida.
- Favorecer el aprendizaje autónomo y en colaboración con otras personas, con confianza en las propias posibilidades y de acuerdo con los intereses y necesidades personales.
- Contribuir a la adquisición de las competencias necesarias para permitir la inserción social y profesional cualificada del alumnado.
- Promover y facilitar el conocimiento del mercado laboral y la búsqueda activa de empleo a través de la tutoría y orientación sociolaboral personalizados del alumnado.

MÓDULO DE OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

Sus unidades de competencia son:

1. Introduce datos y textos aplicando técnicas mecanográficas en un teclado extendido, con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto a través de aplicaciones informáticas específicas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han dispuesto los diferentes elementos materiales y espacios de trabajo aplicando criterios de optimización de recursos en el proceso de grabación de datos en terminales informáticos.
- b) Se ha identificado la composición y estructura de un teclado extendido.
- c) Se han utilizado con precisión, calidad y velocidad las teclas auxiliares, numéricas y las filas dominante, inferior y superior.
- d) Se han adquirido los conocimientos necesarios para adoptar la postura corporal adecuada al introducir datos y textos.
- e) Se han transcrito textos complejos, volcados de voz y tablas de datos numéricos, controlando la velocidad mínima de 200 p.p.m. y un máximo de 3% de errores.
- f) Se han grabado datos y textos con rapidez y exactitud, siguiendo las instrucciones recibidas.

PCPI ADMINISTRATIVO

g) Se han modificado los errores localizados en la grabación de datos o textos a copiar resaltándolos y cambiándolos mediante la utilización de cotejo de documentos.

h) Se ha cumplido con los procedimientos y protocolos de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.

i) Se ha seguido la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en el proceso de grabación de datos en terminales informáticos.

2. Realiza la transcripción y el cumplimentado de documentos básicos de comunicación interna y externa, utilizando técnicas de comunicación escrita a través de medios convencionales e informáticos.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los procesos de comunicación escrita en la estructura organizativa de la empresa.

b) Se han enumerado los documentos escritos más habituales en el proceso de comunicación de la estructura organizativa empresarial pública y privada.

c) Se han identificado las características del lenguaje y las normas ortográficas en la redacción de textos o mensajes breves.

d) Se han reconocido los documentos tipos de la comunicación escrita a partir de originales.

e) Se han transcrito los documentos tipo de la comunicación escrita utilizando el procesador de textos.

f) Se han confeccionado notificaciones, avisos, rótulos informativos, memorando, fichas u otros análogos utilizando medios convencionales e informáticos.

g) Se han aplicado procedimientos que garanticen las normas de seguridad y confidencialidad y el acceso a la información, siguiendo las instrucciones y protocolos establecidos por la organización.

h) Se ha seguido la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en la transcripción y elaboración de documentos básicos.

i) Se han elaborado los documentos necesarios en la comunicación interna y externa en un supuesto práctico de simulación empresarial.

3. Transcribe documentos tipo utilizando las funciones básicas del procesador de textos.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las funciones y utilidades básicas de un procesador de textos.

b) Se han guardado los documentos nombrándolos significativamente para su posterior acceso.

c) Se han configurado las distintas páginas de documentos ciñéndose a los originales o indicaciones propuestas.

PCPI ADMINISTRATIVO

- d) Se han copiado los documentos tipo con la destreza adecuada, aplicando plantillas, formatos y estilos de texto.
- e) Se ha realizado la corrección de los documentos aplicando reglas ortográficas y mecanográficas.
- f) Se ha realizado la impresión de los documentos configurando las distintas opciones en función de las instrucciones recibidas.
- g) Se han aplicado procedimientos que garanticen las normas de seguridad y confidencialidad y el acceso a la información, siguiendo las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.
- h) Se ha seguido la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en la transcripción y elaboración de documentos.
- i) Se han cumplimentado los documentos de comunicación básicos en un supuesto práctico de simulación empresarial.

4. Transmite y recibe información interna y externa utilizando técnicas básicas de comunicación presencial, telefónica y telemática, relacionando las normas de comportamiento con la calidad del servicio prestado.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido los elementos que intervienen en la comunicación verbal y no verbal.
- b) Se ha transmitido y recibido presencialmente información operativa y rutinaria, con claridad, precisión y cortésmente.
- c) Se han recepcionado y emitido llamadas telefónicas y telemáticas aplicando los protocolos y pautas establecidas.
- d) Se han recogido, anotado y transmitido los mensajes telefónicos y telemáticos con precisión.
- e) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el público.
- f) Se ha observado la forma y actitud adecuada en la atención al público en función del canal de comunicación utilizado.
- g) Se han aplicado pautas de comportamiento asertivo en los procesos de comunicación.
- h) Se ha cumplido con los procedimientos y protocolos de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.
- i) Se ha seguido la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en el proceso de recepción y emisión de información.
- j) Se han llevado a cabo las comunicaciones verbales de la gestión administrativa en un supuesto práctico de simulación empresarial.

Duración: 150 horas.

Aula: Informática núm. 7

Contenidos:

Se exponen por bloques:

Comunicación socioprofesional:

- La comunicación oral: presencial, telefónica y telemática
- Técnicas básicas y habilidades sociales en el proceso de información al cliente, proveedor o público en general.
- Pautas básicas para el tratamiento de conflictos en situaciones profesionales.
- La calidad de atención al cliente.
- Transmisión y recepción de información según protocolos empresariales.
- El proceso de comunicación telefónica y telemática. Protocolos de tratamiento adecuados.
- Recogida y transmisión de mensajes telefónicos y telemáticos.
- Normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en el proceso de recepción y emisión de información
- Organización empresarial

Mecanografía:

- Introducción de datos y textos aplicando técnicas mecanográficas en teclados extendidos:
- Composición y funcionamiento de un teclado extendido.
- Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados extendidos y numéricos.
- Teclas auxiliares, de funciones y de movimientos del cursor. Corrección de errores.
- Introducción de datos, transcripción de textos y volcados de voz con velocidad.
- Normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en el proceso de grabación de datos en terminales informáticos.

Comunicación escrita:

- Elaboración de comunicaciones escritas breves:
- Información y comunicación interdepartamental.
- Canales de comunicación: el correo convencional y telemático. Fax y correo electrónico.
- Descripción y partes de los documentos tipo en la empresa privada y pública: memorándum, nota interior, carta, solicitud, oficio, certificado u otros.

PROGRAMACIÓN MÓDULO: OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

PCPI ADMINISTRATIVO

- Redacción y cumplimentado de documentos o impresos básicos internos.
- Normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en la transcripción y elaboración de documentos básicos.

Procesador de textos. Aplicación Informática:

- Transcripción de documentación con procesadores de textos:
- Estructura y funciones de un procesador de textos.
- Formateo de documentos en procesadores de textos.
- Utilización de plantillas.
- Inserción de objetos.
- Configuración e impresión de textos.

Dadas las características del alumnado, los bloques temáticos se irán impartiendo paulatinamente a lo largo del curso. Mejorando poco a poco en todas sus vertientes.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo específico contiene la formación asociada a las funciones básicas relacionadas con la comunicación escrita y verbal.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- La utilización de las técnicas mecanográficas con precisión, calidad y velocidad.
- La identificación de los documentos escritos internos y externos necesarios en la comunicación empresarial y el cumplimentado de la documentación interna básica.
- La utilización de procesador de textos para poder transcribir y elaborar documentos básicos escritos de la empresa pública y privada.
- El reconocimiento de la importancia de la comunicación verbal y no verbal, y la importancia de ésta en la imagen que se transmite de la empresa, sabiendo identificar la relación entre parámetros de calidad del servicio con su actuación en la comunicación-información.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- El reconocimiento de los documentos escritos internos y externos necesarios en la comunicación empresarial así como la elaboración de documentos básicos utilizando aplicaciones informáticas.
- La valoración de la importancia de la comunicación verbal y no verbal en el ámbito profesional de la empresa y la imagen que se transmite de ésta.
- El cumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental.

ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES

Las actividades extraescolares están planteadas en colaboración con el Departamento de Orientación y demás Ciclos Formativos de Grado Medio de nuestro Centro, participando activamente en cuántas actividades se planteen que supongan un aliciente para los chavales y completen su grado de formación.

Los objetivos que nos planteamos con estas actividades son las de su integración con otros grupos de alumnos y profesores del Centro con los que no tienen la oportunidad de tratar a lo largo del curso. Las visitas suponen, además de un acicate importante en sí mismas, una fuente de aprendizaje en contacto con el medio que les rodea.

Por otra parte supone un contacto entre profesores y alumnos fuera del ambiente del centro que, indudablemente, crea lazos que de otra forma sería menos natural que se produjesen.

EVALUACIÓN

La evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado será continua, siendo los criterios de evaluación el referente fundamental para valorar la adquisición de competencias básicas y profesionales.

El equipo docente, coordinado por el profesorado tutor, actuará de manera colegiada a lo largo del proceso de evaluación y en la adopción de las decisiones resultantes del mismo.

A lo largo del curso se realizarán tres sesiones de evaluación, cuyo resultado se dará a conocer al alumnado y a sus padres, madres o tutores legales. El profesorado tutor levantará acta del desarrollo de las sesiones de evaluación, en la que se harán constar los acuerdos y decisiones adoptadas.

Antes del comienzo del módulo de formación en centros de trabajo, el equipo docente celebrará una sesión de evaluación en la que valorará el proceso de aprendizaje de cada alumno o alumna y decidirá quiénes por haber superado todos los módulos obligatorios pueden realizar dicha fase y, en su caso, quiénes deben permanecer en el aula reforzando las competencias básicas o profesionales.

Una vez finalizado el módulo de formación en centros de trabajo, el equipo docente llevará a cabo la evaluación final del primer curso del programa y la calificación del mismo. El alumnado recibirá una calificación numérica, sin emplear decimales, en una escala de uno a diez para cada uno de los módulos de formación general y específicos, excepto el módulo de formación en centros de trabajo, que se calificará como apto o no apto.

PROGRAMACIÓN MÓDULO: OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

PCPI ADMINISTRATIVO

El alumnado superará el primer curso del programa de cualificación profesional inicial cuando obtenga la calificación de apto en el módulo de formación en centros de trabajo y supere todos los demás módulos que lo integran.

La evaluación se llevará a cabo de forma continua y personalizada, en la medida, en que ésta se refiere al alumno/a en su desarrollo peculiar. Aportará al alumno/a la información sobre lo que realmente ha progresado, respecto de sus posibilidades, sin comparaciones con normas estándar de rendimiento. Tendrá en cuenta los objetivos y criterios de evaluación establecidos en el Currículo.

En el contexto de proceso de evaluación continua, cuando el progreso del alumno/a, no responda a los objetivos programados, se adoptarán las medidas de refuerzo educativo oportunas.

Es importante añadir que se consideran fundamentales para que la evaluación del alumnado sea satisfactoria, además de los enumerados anteriormente, los siguientes items:

- o Asistencia puntual y diaria a clase.
- o Atención, esfuerzo e interés hacia el aprendizaje, en interacción con sus compañeros y los profesores que componen todo el equipo educativo.
- o Realización de las tareas de clase propuestas.
- o Realización de aquellas actividades propuestas para casa.
- o Pruebas objetivas.

EVALUACIÓN DEL ALUMNADO

La evaluación del alumnado será continua, individualizada, procesual, integradora y de retroalimentación. El referente de la evaluación serán los objetivos propuestos por el equipo educativo en las programaciones correspondientes.

Los momentos del proceso de evaluación serán:

- Evaluación inicial: En la que se recogerá información acerca del contexto escolar y familiar del alumnado y en la que se determinará el nivel de competencia curricular del alumnado (fundamentalmente en las áreas instrumentales), todo ello con objeto de tomar las decisiones relativas al currículum para su adaptación al alumnado.
- Evaluación continua, procesual o formativa: Se utilizará un criterio procesual que, partiendo de un conocimiento del alumnado, realice un seguimiento sistemático del proceso de aprendizaje del mismo utilizando la observación y recogiendo los progresos y/o dificultades

PROGRAMACIÓN MÓDULO: OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

PCPI ADMINISTRATIVO

que se detecten (Cuaderno de Evaluaciones). Se acordará con el alumnado el sistema de "controles" evaluativos.

Al final de cada trimestre se entregarán unos Boletines Informativos de Evaluación.

Los porcentajes en los que se basará la profesora para evaluar este módulo, en cada una de las evaluaciones, son:

- 10%: asistencia a clase
- 10%: actitud en clase
- 20%: actividades de clases, trabajos individuales y en grupo
- 60%: nota de los exámenes teórico- prácticos. Para poder hacer media entre ellos se debe obtener como mínimo un 4.

El criterio procesual permitirá reorientar el planteamiento del binomio enseñanza-aprendizaje en un proceso de retroalimentación e individualización del mismo.

Cada evaluación tendrá una nota en número entero. Cada evaluación tendrá los exámenes teórico-prácticos requeridos según la materia de cada trimestre. Cada evaluación tendrá una recuperación antes de que termine dicho trimestre (La recuperación solo da derecho a obtener como máximo un 5). Si a pesar de esta oportunidad de recuperación, la calificación sigue siendo "no apta", habrá una recuperación a final del curso. Antes del acceso a las FCT.

· Evaluación final: Con carácter sumativo y formativo, es decir contrastando los objetivos planteados en un principio con el grado de conocimientos, destrezas y habilidades adquiridas por el alumnado a lo largo del proceso.

Materiales

- Libro de texto de los alumnos/as:
Operaciones básicas de comunicación. Editorial Editex.
- Apuntes facilitados por la profesora
- Internet