

Anexo I

PROFESIONAL BASICO EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

MÓDULOS PROFESIONALES

Módulo Profesional: Tratamiento informático de datos.

Código: 3001.

Duración: 255 horas.

Contenidos.

Preparación de equipos y materiales:

- Componentes de los equipos informáticos.
- Periféricos informáticos.
- Aplicaciones ofimáticas.
- Conocimiento básico de sistemas operativos.
- Conectores de los equipos informáticos.
- Mantenimiento básico de equipos informáticos.
- Consumibles informáticos.
- Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos.
- Salud postural.

Grabación informática de datos, textos y otros documentos:

- Organización de la zona de trabajo.
- El teclado extendido. Función de las teclas.
- Técnica mecanográfica. Colocación de los dedos sobre el teclado.
- Técnicas de velocidad y precisión mecanográfica.
- Transcripción de textos.
- Técnicas de corrección de errores mecanográficos.
- Digitalización de documentos.
- Confidencialidad de la información.

Tratamiento de textos y datos:

- Procesadores de textos. Estructura y funciones.
- Aplicación de formatos en los procesadores de textos. Edición de textos.
- Elaboración de comunicaciones escritas básicas. Utilización de plantillas.
- Combinar y comparar documentos.
- Elaboración de tablas.
- Inserción de imágenes y otros objetos.
- Hojas de cálculo. Estructura y funciones.
- Utilización de fórmulas y funciones sencillas.
- Elaboración de tablas de datos y de gráficos mediante hojas de cálculo.
- Búsqueda, modificación y eliminación de datos, en bases de datos.
- Realización de copias de seguridad del trabajo realizado.

- 1 Tramitación de documentación:
2
3 – Gestión de archivos y carpetas digitales.
4 – Criterios de codificación y clasificación de los documentos.
5 – El registro digital de documentos.
6 – La impresora. Funcionamiento y tipos.
7 – Configuración de la impresora.
8 – Impresión de documentos.
9

10
11 **Módulo Profesional: Aplicaciones básicas de ofimática.**

12 **Código: 3002.**

13 **Duración: 220 horas.**

14

15 **Contenidos.**

16

17 Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN:

18

- 19 – Redes informáticas.
20 – Búsqueda activa en redes informáticas.
21 – Servicios de alojamiento compartido de información en Internet.
22 – Páginas institucionales.
23

24 Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico:

25

- 26 – Procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y
27 externos.
28 – Envío y recepción de mensajes por correo.
29 – Inclusión de documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico.
30 – Clasificación de contactos y listas de distribución. Convocatorias y avisos.
31 – Medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de
32 información
33 – Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas
34 de planificación del trabajo.
35

36 Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo:

37

- 38 – Tipos de datos. Referencias a celdas. Rangos. Hojas. Libros.
39 – Utilización de fórmulas y funciones.
40 – Creación y modificación de gráficos.
41 – Elaboración de distintos tipos de documentos.
42 – Utilización de formularios sencillos.
43 – Creación de listas, filtrado, protección, ordenación de datos y otros
44 elementos básicos de bases de datos mediante hoja de cálculo.
45

46 Elaboración de presentaciones:

47

- 48 – Identificación de opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.
49 – Diseño y edición de diapositivas. Tipos de vistas.

- 1 – Formateo de diapositivas, textos y objetos.
- 2 – Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.
- 3 – Aplicación de sonido y vídeo.
- 4 – Utilización de plantillas y asistentes.
- 5 – Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.

6
7

8 **Módulo Profesional: Técnicas administrativas básicas.**

9 **Código: 3003.**

10 **Duración: 195 horas.**

11

12 **Contenidos.**

13

14 Realización de las tareas administrativas de una empresa:

15

- 16 – Definición de la organización de una empresa.
- 17 – Descripción de las tareas administrativas de una empresa.
- 18 – Áreas funcionales de una empresa.
- 19 – Organigramas elementales de organizaciones y entidades privadas y
- 20 públicas.
- 21 – La ubicación física de las distintas áreas de trabajo.

22

23 Tramitación de correspondencia y paquetería:

24

- 25 – Circulación interna de la correspondencia por áreas y departamentos.
- 26 – Técnicas básicas de recepción, registro, clasificación y distribución de
- 27 correspondencia y paquetería.
- 28 – El servicio de correos.
- 29 – Servicios de mensajería externa.
- 30 – El fax y el escáner. Funcionamiento.
- 31 – Técnicas de ensobrado, embalaje y empaquetado básico.
- 32 – Clasificación del correo saliente.

33

34

35 Control de almacén de material de oficina:

36

- 37 – Materiales tipo de oficina. Material fungible y no fungible.
- 38 – Valoración de existencias.
- 39 – Inventarios: tipos, características y documentación.
- 40 – Tipos de estocaje.
- 41 – Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material de
- 42 oficina. Documentos.
- 43 – Aplicaciones informáticas en el control de almacén.

44

45 Operaciones básicas de tesorería:

46

- 47 – Operaciones básicas de cobro y de pago.
- 48 – Operaciones de pago en efectivo.
- 49 – Medios de pago.

- 1 – Tarjetas de crédito y de débito
- 2 – Recibos.
- 3 – Transferencias bancarias.
- 4 – Cheques.
- 5 – Pagarés.
- 6 – Letras de cambio.
- 7 – Domiciliación bancaria.
- 8 – Libro registro de movimientos de caja.
- 9 – Gestión de tesorería a través de banca on-line.

10

11

12 **Módulo Profesional: Archivo y comunicación.**

13 **Código: 3004.**

14 **Duración: 130 horas.**

15

16 **Contenidos.**

17

18 Reprografía de documentos:

19

- 20 – Equipos de reproducción de documentos.
- 21 – Identificación de las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- 22 – Reproducción de documentos.
- 23 – Herramientas de encuadernación básica.
- 24 – Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas y otras).
- 25 – Técnicas básicas de encuadernación.

26

27

28

29

29 Archivo de documentos:

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

44 Comunicación telefónica en el ámbito profesional:

45

46

47

48

49

- 46 – Medios y equipos telefónicos.
- 47 – Funcionamiento de una centralita telefónica básica.
- 48 – Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas.
- 49 – Recogida y transmisión de mensajes telefónicos.

1 – Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas.

2

3 Recepción de personas externas a la organización:

4

5 – Normas de protocolo de recepción.

6 – La imagen corporativa.

7 – Normas de cortesía.

8 – Cultura de la empresa.

9 – Características y costumbres de otras culturas.

10

11

12 **Módulo Profesional: Atención al cliente.**

13 **Código: 3005.**

14 **Duración: 65 horas.**

15

16 **Contenidos.**

17

18 Atención al cliente:

19

20 – El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
21 Canales de comunicación con el cliente.

22 – Barreras y dificultades comunicativas.

23 – Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.

24 – Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no
25 verbal.

26 – Empatía y receptividad.

27

28 Venta de productos y servicios:

29

30 – Actuación del vendedor profesional.

31 – Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación
32 y demostración del producto.

33 – El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y
34 aptitudes para la venta y su desarrollo.

35 – El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los
36 clientes. Las objeciones del cliente.

37 – Técnicas de venta.

38 – Servicios postventa.

39 – Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

40

41 Información al cliente:

42

43 – Roles, objetivos y relación cliente-profesional.

44 – Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.

45 – Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de
46 servicio.

47 – Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los
48 mismos.

49 – Fidelización de clientes.

- 1 – Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- 2 – Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido.
- 3 Técnicas de recogida de los mismos.
- 4 – Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

5

6 Tratamiento de reclamaciones:

7

- 8 – Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de
- 9 reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que
- 10 contextualizan una reclamación.
- 11 – Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de
- 12 recogida de las reclamaciones.
- 13 – Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

14

15

16 **Módulo Profesional: Preparación de pedidos y venta de productos.**

17 **Código: 3006.**

18 **Duración: 110 horas.**

19

20 **Contenidos.**

21

22 Asesoramiento en el punto de venta:

23

- 24 – Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.
- 25 – Periodos de garantía.
- 26 – Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.
- 27 – Técnicas básicas de venta.
- 28 – La atención del cliente.
- 29 – La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
- 30 – Reglas para hablar por teléfono.
- 31 – El léxico comercial.
- 32 – Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo.

33

34 Conformación de pedidos de mercancías y productos:

35

- 36 – Tipos de mercancías/productos. Características.
- 37 – Tipos de pedidos. Unidad de pedido.
- 38 – Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y
- 39 automáticos.
- 40 – Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de
- 41 seguridad, higiene y salud.
- 42 – Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.
- 43 – Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz.
- 44 – Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de
- 45 información.
- 46 – Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal
- 47 en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs.
- 48 – Los medios de pago electrónicos. El datáfono.

49

- 1 Preparación de pedidos para la expedición:
2
3 – Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.
4 – Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su
5 manipulación.
6 – Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso:
7 Trazabilidad.
8 – Equipos y medios para la preparación de pedidos.
9 – Finalización de pedidos.
10 – Presentación y embalado para su transporte o entrega.
11 – Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y
12 mecánico.
13 – Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.
14 – Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación
15 de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.
16 – Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de
17 cargas.
18 – Exposición a posturas forzadas.

19
20 Seguimiento del servicio postventa:

- 21
22 – El servicio postventa.
23 – Entrega de pedidos.
24 – Las reclamaciones
25 – Procedimientos para tratar las reclamaciones.
26 – Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
27 – Procedimiento de recogida de formularios.
28 – Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

29

30

31 **Módulo Profesional: Ciencias aplicadas I.**

32 **Código: 3009.**

33 **Duración: 160 horas.**

34

35 **Contenidos.**

36

37 Resolución de problemas mediante operaciones básicas.

38

- 39 – Reconocimiento y diferenciación de los distintos tipos de números.
40 Representación en la recta real.
41 – Utilización de la jerarquía de las operaciones.
42 – Uso de paréntesis en cálculos que impliquen las operaciones de suma,
43 resta, producto, división y potencia.
44 – Interpretación y utilización de los números reales y las operaciones en
45 diferentes contextos. Notación más adecuada en cada caso.
46 – Proporcionalidad directa e inversa.
47 – Aplicación a la resolución de problemas de la vida cotidiana.
48 – Los porcentajes en la economía.
49 – Interés simple y compuesto.

- 1
2 Reconocimiento de materiales e instalaciones de laboratorio:
3
4 – Normas generales de trabajo en el laboratorio.
5 – Material de laboratorio. Tipos y utilidad de los mismos.
6 – Normas de seguridad.
7 – Reactivos. Utilización, almacenamiento y clasificación.
8 – Técnicas de observación ópticas. Microscopio y lupa binocular.
9
10 Identificación de las formas de la materia:
11
12 – Unidades de longitud: el metro, múltiplos y submúltiplos.
13 – Unidades de capacidad: el litro, múltiplos y submúltiplos.
14 – Unidades de masa: el gramo, múltiplos y submúltiplos.
15 – Materia. Propiedades de la materia. Sistemas materiales.
16 – Sistemas materiales homogéneos y heterogéneos.
17 – Naturaleza corpuscular de la materia. Teoría cinética de la materia.
18 – Clasificación de la materia según su estado de agregación y composición.
19 – Cambios de estado de la materia.
20 – Temperatura de Fusión y de Ebullición.
21 – Concepto de temperatura.
22 – Diferencia de ebullición y evaporación.
23 – Notación científica.
24
25 Separación de mezclas y sustancias:
26
27 – Diferencia entre sustancias puras y mezclas.
28 – Técnicas básicas de separación de mezclas: decantación, cristalización y
29 destilación.
30 – Clasificación de las sustancias puras. Tabla periódica.
31 – Diferencia entre elementos y compuestos.
32 – Diferencia entre mezclas y compuestos.
33 – Materiales relacionados con el perfil profesional.
34 – Elementos más importantes de la tabla periódica y su ubicación.
35 – Propiedades más importantes de los elementos básicos.
36
37 Reconocimiento de la energía en los procesos naturales:
38
39 – Manifestaciones de la energía en la naturaleza: terremotos, tsunamis,
40 volcanes, riadas, movimiento de las aspas de un molino y energía
41 eléctrica obtenida a partir de los saltos de agua en los ríos, entre otros.
42 – La energía en la vida cotidiana.
43 – Distintos tipos de energía.
44 – Transformación de la energía.
45 – Energía, calor y temperatura. Unidades.
46 – Fuentes de energía renovables y no renovables.
47 – Fuentes de energía utilizadas por los seres vivos.
48 – Conservación de las fuentes de energías

- 1
2 Localización de estructuras anatómicas básicas:
3
4 – Niveles de organización de la materia viva.
5 – Proceso de nutrición: en qué consiste, que aparatos o sistemas
6 intervienen, función de cada uno de ellos, integración de los mismos.
7 – Proceso de excreción: en qué consiste, que aparatos o sistemas
8 intervienen, función de cada uno de ellos, integración de los mismos.
9 – Proceso de relación: en qué consiste, que aparatos o sistemas
10 intervienen, función de cada uno de ellos, integración de los mismos.
11 – Proceso de reproducción: en qué consiste, que aparatos o sistemas
12 intervienen, función de cada uno de ellos, integración de los mismos.
13
14 Diferenciación entre salud y enfermedad:
15
16 – La salud y la enfermedad.
17 – El sistema inmunitario.
18 – Células que intervienen en la defensa contra las infecciones.
19 – Higiene y prevención de enfermedades.
20 – Enfermedades infecciosas y no infecciosas.
21 – Tipos de enfermedades infecciosas más comunes.
22 – Las vacunas.
23 – Trasplantes y donaciones de células, sangre y órganos.
24 – Enfermedades de transmisión sexual. Prevención.
25 – La salud mental: prevención de drogodependencias y de trastornos
26 alimentarios.
27
28 Elaboración de menús y dietas:
29
30 – Alimentos y nutrientes, tipos y funciones.
31 – Alimentación y salud.
32 – Hábitos alimenticios saludables.
33 – Estudio de dietas y elaboración de las mismas.
34 – Reconocimiento de nutrientes presentes en ciertos alimentos,
35 discriminación de los mismos. Representación en tablas o en murales.
36 – Resultados y sus desviaciones típicas.
37 – Aplicaciones de salud alimentaria en entorno del alumno.
38
39 Resolución de ecuaciones sencillas:
40
41 – Progresiones aritméticas y geométricas.
42 – Análisis de sucesiones numéricas.
43 – Sucesiones recurrentes.
44 – Las progresiones como sucesiones recurrentes
45 – Curiosidad e interés por investigar las regularidades, relaciones y
46 propiedades que aparecen en conjuntos de números.
47 – Traducción de situaciones del lenguaje verbal al algebraico.
48 – Transformación de expresiones algebraicas. Igualdades notables.

- 1 – Desarrollo y factorización de expresiones algebraica.
- 2 – Resolución de ecuaciones de primer grado con una incógnita.
- 3 – Resolución de problemas mediante la utilización de ecuaciones.

4
5

6 **Módulo Profesional: Ciencias aplicadas II.**

7 **Código: 3010.**

8 **Duración: 160 horas.**

9

10 **Contenidos.**

11

12 Resolución de ecuaciones y sistemas en situaciones cotidianas:

13

- 14 – Transformación de expresiones algebraicas.
- 15 – Obtención de valores numéricos en fórmulas.
- 16 – Polinomios: raíces y factorización. Utilización de identidades notables.
- 17 – Resolución algebraica y gráfica de ecuaciones de primer y segundo grado.
- 18
- 19 – Resolución de sistemas sencillos.
- 20 – Métodos de resolución de sistemas de dos ecuaciones y dos incógnitas.
- 21 – Resolución gráfica.
- 22 – Resolución de problemas cotidianos mediante ecuaciones y sistemas.

23

24 Resolución de problemas sencillos:

25

- 26 – El método científico.
- 27 – Fases del método científico.
- 28 – Aplicación del método científico a situaciones sencillas. Aplicaciones al perfil profesional.
- 29
- 30 – Antecedentes históricos del pensamiento científico.
- 31 – Tendencias actuales.

32

33 Realización de medidas en figuras geométricas:

34

- 35 – Puntos y rectas.
- 36 – Rectas secantes y paralelas.
- 37 – Polígonos: descripción de sus elementos y clasificación.
- 38 – Ángulo: medida.
- 39 – Suma de los ángulos interiores de un triángulo.
- 40 – Semejanza de triángulos.
- 41 – Resolución de triángulos rectángulos. Teorema de Pitágoras.
- 42 – Circunferencia y sus elementos. Cálculo de la longitud.
- 43 – Cálculo de áreas y volúmenes.
- 44 – Resolución de problemas geométricos en el mundo físico.

45

46 Interpretación de gráficos:

47

- 48 – Interpretación de un fenómeno descrito mediante un enunciado, tabla, gráfica o expresión analítica.

49

- 1 – Funciones lineales. Funciones cuadráticas. Función inversa. Función
- 2 exponencial.
- 3 – Aplicación de las distintas funciones en contextos reales.
- 4 – Estadística y cálculo de probabilidad.
- 5 o Tipos de gráficos. Lineal, de columna, de barra y circular.
- 6 o Medidas de centralización y dispersión: media aritmética, recorrido y
- 7 desviación típica. Interpretación, análisis y utilidad.
- 8 o Variables discretas y continuas.
- 9 o Azar y probabilidad.
- 10 o Cálculo de probabilidad mediante la regla de Laplace.
- 11 – Uso de la hoja de cálculo en la organización de los datos, realización de
- 12 cálculos y generación de gráficos.
- 13 – Uso de aplicaciones informáticas para la representación, simulación y
- 14 análisis de la gráfica de una función.

15

16 Aplicación de técnicas físicas o químicas:

17

- 18 – Material básico en el laboratorio.
- 19 – Normas de trabajo en el laboratorio.
- 20 – Normas para realizar informes del trabajo en el laboratorio.
- 21 – Medida de magnitudes fundamentales. Masa, volumen y temperatura.
- 22 Magnitudes derivadas.
- 23 – Reconocimiento de biomoléculas orgánica e inorgánicas. Importancia
- 24 biológica.
- 25 – Microscopio óptico y lupa binocular. Fundamentos ópticos de los mismos
- 26 y manejo. Utilización
- 27 – Aproximación al microscopio electrónico. Usos del mismo.

28

29 Reconocimiento de reacciones químicas cotidianas:

30

- 31 – Reacción química. Reactivos y productos.
- 32 – Condiciones de producción de las reacciones químicas: Intervención de
- 33 energía.
- 34 – Reacciones químicas en distintos ámbitos de la vida cotidiana. La química
- 35 Industrias, alimentación, reciclaje, medicamentos.
- 36 – Reacciones químicas básicas. Reacciones de oxidación, combustión y
- 37 neutralización.
- 38 – Procesos químicos más relevantes relacionados con el perfil profesional.

39

40 Identificación de aspectos relativos a la contaminación nuclear:

41

- 42 – Origen de la energía nuclear.
- 43 – Tipos de procesos para la obtención y uso de la energía nuclear.
- 44 – Problemática del uso indiscriminado y con fines armamentísticos de la
- 45 energía nuclear.
- 46 – Gestión de los residuos radiactivos provenientes de las centrales
- 47 nucleares.
- 48 – Principales centrales nucleares españolas.

49

- 1 Identificación de los cambios en el relieve y paisaje de la tierra:
2
3 – Agentes geológicos externos.
4 – Relieve y paisaje.
5 – Factores que influyen en el relieve y en el paisaje.
6 – Relación entre el modelado del relieve y la energía interna de la tierra.
7 – Acción de los agentes geológicos externos: meteorización, erosión,
8 transporte y sedimentación.
9 – Identificación de los resultados de la acción de los agentes geológicos
10 mediante muestras visuales o paisajes reales.
11 – Factores que condicionan el modelado del paisaje en la zona donde
12 habita el alumnado.
13
14 Categorización de contaminantes principales:
15
16 – Contaminación. Concepto y tipos de contaminación.
17 – Contaminación atmosférica; causas y efectos.
18 – La lluvia ácida. Repercusión en los recursos naturales.
19 – El efecto invernadero.
20 – La destrucción de la capa de ozono.
21 – Consecuencias sobre el cambio climático.
22 – Medidas de educación ambiental sobre los contaminantes.
23
24 Identificación de contaminantes del agua:
25
26 – El agua: factor esencial para la vida en el planeta.
27 – Contaminación del agua: causas, elementos causantes.
28 – Tratamientos de potabilización
29 – Depuración de aguas residuales.
30 – Gestión del consumo del agua responsable.
31 – Métodos de almacenamiento del agua proveniente de los deshielos,
32 descargas fluviales y lluvia.
33 – Técnicas sencillas de detección y medida de contaminantes en el agua.
34 – Plantas depuradoras.
35
36 Equilibrio medioambiental y desarrollo sostenible:
37
38 – Concepto y aplicaciones del desarrollo sostenible.
39 – Factores que inciden sobre la conservación del medio ambiente.
40 – Identificación de posibles soluciones a los problemas actuales de
41 degradación medioambiental.
42 – Medidas de conservación medioambiental y desarrollo sostenible
43
44 Relación de las fuerzas sobre el estado de reposo y movimientos de cuerpos:
45
46 – Clasificación de los movimientos según su trayectoria.
47 – Velocidad y aceleración. Unidades.
48 – Magnitudes escalares y vectoriales. Identificación.

- 1 – Movimiento rectilíneo uniforme características. Interpretación gráfica.
- 2 – Cálculos sencillos relacionados con el movimiento rectilíneo uniforme
- 3 características.
- 4 – Fuerza: Resultado de una interacción.
- 5 – Clases de Fuerzas: de contacto y a distancia. Efectos.
- 6 – Leyes de Newton.
- 7 – Representación de fuerzas aplicadas a un sólido en situaciones
- 8 habituales. Resultante.

9

10 Producción y utilización de la energía eléctrica:

11

- 12 – Electricidad y desarrollo tecnológico.
- 13 – La electricidad y la mejora de la vida actual.
- 14 – Materia y electricidad.
- 15 – Conductores, aislantes y elementos de uso habitual.
- 16 – Magnitudes básicas manejadas en el consumo de electricidad: energía y
- 17 potencia. Aplicaciones en el entorno del alumno.
- 18 – Hábitos de consumo y ahorro de electricidad.
- 19 – Medidas de ahorro eléctrico en su entorno.
- 20 – Sistemas de producción de energía eléctrica.
- 21 – Tipos de centrales eléctricas. Ventajas y desventajas.
- 22 – Centrales eléctricas en España. Relación con el entorno.
- 23 – Transporte y distribución de la energía eléctrica. Etapas.

24

25

26 **Módulo Profesional: Comunicación y sociedad I.**

27 **Código: 3011.**

28 **Duración: 160 horas.**

29

30 **Contenidos.**

31

32 Valoración de las sociedades prehistóricas y antiguas y su relación con el

33 medio natural:

34

- 35 – Los paisajes naturales. Aspectos generales y locales.
- 36 ○ Factores y componentes del paisaje natural: clima, relieve,
- 37 hidrografía y vegetación natural. El territorio español.
- 38 ○ Comentario de gráficas sobre tiempo y clima.
- 39 – Las sociedades prehistóricas.
- 40 ○ Distribución de las sociedades prehistóricas. Su relación con el
- 41 medio ambiente.
- 42 ○ El proceso de hominización. Del nomadismo al sedentarismo.
- 43 ○ Arte y pensamiento mágico. Estrategias de representación y su
- 44 relación con las artes audiovisuales actuales.
- 45 – El nacimiento de las ciudades.
- 46 ○ El hábitat urbano y su evolución.
- 47 ○ Gráficos de representación urbana.
- 48 ○ Las sociedades urbanas antiguas. Los orígenes del mundo
- 49 mediterráneo.

- 1 ○ La cultura griega: extensión, rasgos e hitos principales.
- 2 ○ Características esenciales del arte griego. Modelos arquitectónicos y
- 3 escultóricos: el canon europeo.
- 4 ○ La cultura romana. Extensión militar y comercial. Características
- 5 sociales y políticas.
- 6 ○ Características esenciales del arte romano. Modelos arquitectónicos
- 7 y escultóricos.
- 8 ○ Perspectiva de género en el estudio de las sociedades urbanas
- 9 antiguas.
- 10 ○ Presencia y pervivencia de Grecia y Roma en la Península Ibérica y
- 11 el territorio español.
- 12 – Tratamiento y elaboración de información para las actividades
- 13 educativas.
- 14 ○ Autonomía.
- 15 ○ Fuentes y recursos para obtener información.
- 16 ○ Recursos básicos: guiones, esquemas y resúmenes, entre otros
- 17 recursos.
- 18 ○ Herramientas sencillas de localización cronológica.
- 19 ○ Estrategias de composición de información escrita. Uso de
- 20 procesadores de texto.
- 21 ○ Vocabulario seleccionado y específico.

22
23 Valoración de la creación del espacio europeo en las edades media y moderna:

- 24
- 25 – La Europa medieval.
- 26 ○ La extensión y localización de los nuevos reinos y territorios.
- 27 ○ Características y principales hitos históricos de la sociedad feudal.
- 28 ○ Pervivencia de usos y costumbres. El espacio agrario y sus
- 29 características.
- 30 ○ El contacto con otras culturas. El mundo musulmán: nacimiento y
- 31 expansión. Comercio con Oriente.
- 32 ○ Relaciones entre culturas en la actualidad.
- 33 – La Europa de las Monarquías absolutas.
- 34 ○ Las grandes monarquías europeas: ubicación y evolución sobre el
- 35 mapa en el contexto europeo.
- 36 ○ Principios de la monarquía absoluta.
- 37 ○ La monarquía absoluta en España. Las sociedades modernas:
- 38 nuevos grupos sociales y expansión del comercio.
- 39 ○ Evolución del sector productivo durante el periodo.
- 40 – La colonización de América.
- 41 ○ El desembarco castellano: 1492, causas y consecuencias.
- 42 ○ El imperio americano español. Otros imperios coloniales.
- 43 ○ Las sociedades amerindias: destrucción, sincretismo y mestizaje.
- 44 Aportaciones a la cultura española.
- 45 – Estudio de la población.
- 46 ○ Evolución demográfica del espacio europeo.
- 47 ○ La primera revolución industrial y sus transformaciones sociales y
- 48 económicas.
- 49 ○ Indicadores demográficos básicos para analizar una sociedad.
- 50 Rasgos y características de la población europea y mundial actuales.

- 1 ○ Comentario de gráficas de población: pautas e instrumentos básicos.
- 2 – La evolución del arte europeo de las épocas medieval y moderna.
- 3 ○ El arte medieval: características y periodos principales.
- 4 ○ El Renacimiento: cambio y transformación del arte.
- 5 ○ Profundidad y uso del color en la pintura y su evolución hasta el
- 6 romanticismo.
- 7 ○ Pautas básicas para el comentario de obras pictóricas.
- 8 – Tratamiento y elaboración de información para las actividades
- 9 educativas.
- 10 ○ Búsqueda de información a través de internet. Uso de repositorios de
- 11 documentos y enlaces web.
- 12 ○ Recursos básicos: resúmenes, fichas temáticas, biografías, hojas de
- 13 cálculo o similares, elaboración, entre otros.
- 14 ○ Vocabulario específico.

15

16 Utilización de estrategias de comunicación oral en lengua castellana:

17

- 18 – Textos orales.
- 19 ○ Tipos y características.
- 20 ○ Características de los reportajes.
- 21 ○ Características de las entrevistas.
- 22 – Aplicación de escucha activa en la comprensión de textos orales.
- 23 ○ Memoria auditiva.
- 24 ○ Atención visual.
- 25 ○ Empatía.
- 26 ○ Estrategias lingüísticas: parafrasear, emitir palabras de refuerzo o
- 27 cumplido, resumir, entre otras
- 28 – Pautas para evitar la interrupción en situaciones de comunicación oral.
- 29 – El intercambio comunicativo.
- 30 ○ Elementos extralingüísticos de la comunicación oral.
- 31 ○ Usos orales informales y formales de la lengua.
- 32 ○ Adecuación al contexto comunicativo.
- 33 ○ El tono de voz.
- 34 – Aplicación de las normas lingüísticas en la comunicación oral.
- 35 Organización de la frase: estructuras gramaticales básicas. Coherencia
- 36 semántica.
- 37 – Composiciones orales.
- 38 ○ Exposiciones orales sencillas sobre hechos de la actualidad.
- 39 ○ Presentaciones orales sencilla.
- 40 ○ Uso de medios de apoyo: audiovisuales y TIC.

41

42 Utilización de estrategias de comunicación escrita en lengua castellana:

43

- 44 – Tipos de textos. Características de textos de propios de la vida cotidiana
- 45 y profesional.
- 46 – Estrategias de lectura: elementos textuales.
- 47 ○ Prelectura.
- 48 ○ Lectura.
- 49 ○ Postlectura.
- 50 – Pautas para la utilización de diccionarios diversos.

- 1 ○ Tipos de diccionarios.
- 2 ○ Recursos en la red y su uso.
- 3 – Estrategias básicas en el proceso de composición escrita.
- 4 ○ Planificación.
- 5 ○ Textualización.
- 6 ○ Revisión.
- 7 ○ Aplicación en textos propios de la vida cotidiana, en el ámbito
- 8 académico y en los medios de comunicación.
- 9 – Presentación de textos escritos en distintos soportes.
- 10 ○ Aplicación de las normas gramaticales.
- 11 ○ Aplicación de las normas ortográficas.
- 12 ○ Instrumentos informáticos de software para su uso en procesadores
- 13 de texto.
- 14 – Textos escritos.
- 15 ○ Principales conectores textuales.
- 16 ○ Aspectos básicos de las formas verbales en los textos, con especial
- 17 atención a los valores aspectuales de perífrasis verbales.
- 18 ○ Función subordinada, sustantiva, adjetiva y adverbial del verbo.
- 19 ○ Sintaxis: enunciado, frase y oración; sujeto y predicado;
- 20 complemento directo, indirecto, de régimen, circunstancial, agente y
- 21 atributo.

22

23 Lectura de textos literarios en lengua castellana anteriores al siglo XIX:

24

- 25 – Pautas para la lectura de fragmentos literarios.
- 26 – Instrumentos para la recogida de información de la lectura de una obra
- 27 literaria.
- 28 – Características estilísticas y temáticas de la literatura en lengua
- 29 castellana a partir de la Edad Media hasta el siglo XVIII.
- 30 ○ Literatura medieval.
- 31 ○ Renacimiento.
- 32 ○ El Siglo de Oro.
- 33 ○ La literatura ilustrada.
- 34 – La narrativa. Temas y estilos recurrentes según la época literaria.
- 35 ○ Valoración de los recursos estilísticos y expresivos más significativos.
- 36 ○ Pautas para la elaboración de pequeñas composiciones propias
- 37 sobre temas de interés.
- 38 – Lectura e interpretación de poemas. Temas y estilos recurrentes según
- 39 la época literaria.
- 40 ○ Valoración de los recursos estilísticos y expresivos más significativos.
- 41 ○ Pautas para la elaboración de pequeñas composiciones propias
- 42 sobre temas de interés.
- 43 – El teatro. Temas y estilos según la época literaria.

44

45 Comprensión y producción de textos orales básicos en lengua inglesa:

46

- 47 – Ideas principales en llamadas, mensajes, órdenes e indicaciones muy
- 48 claras.
- 49 – Descripción general de personas, lugares, objetos (del ámbito
- 50 profesional y del público).

- 1 – Actividades del momento presente, pasado y del futuro: acontecimientos
2 y usos sociales.
- 3 – Acciones propias del ámbito profesional.
- 4 – Narración sobre situaciones habituales y frecuentes del momento
5 presente, pasado y del futuro.
- 6 – Léxico frecuente, expresiones y frases sencillas para desenvolverse en
7 transacciones y gestiones cotidianas del entorno personal o profesional:
8 actividades de interés personal, de la vida diaria, relaciones humanas y
9 sociales. Léxico frecuente relacionado con las TIC.
- 10 – Recursos gramaticales:
 - 11 ○ Tiempos y formas verbales en presente, pasado; verbos principales,
12 modales y auxiliares. Significado y valores de las formas verbales.
 - 13 ○ Funciones comunicativas asociadas a situaciones habituales y
14 frecuentes: pedir y dar información, expresar opiniones; saludar y
15 responder a un saludo; dirigirse a alguien; iniciar y cerrar un tema,
16 entre otros.
 - 17 ○ Elementos lingüísticos fundamentales.
 - 18 ○ Marcadores del discurso para iniciar, ordenar y finalizar.
 - 19 ○ Estructuras gramaticales básicas.
- 20 – Pronunciación de fonemas o grupos fónicos de carácter básico que
21 presenten mayor dificultad.
- 22 – Uso de registros adecuados en las relaciones sociales. Normas de
23 cortesía de países de habla inglesa en situaciones habituales y
24 frecuentes del ámbito personal o profesional.
- 25 – Propiedades esenciales del texto oral: adecuación, coherencia y
26 cohesión textuales.
- 27 – Estrategias fundamentales de comprensión y escucha activa: palabras
28 clave, estrategias para recordar y utilizar el léxico.

29

30 Participación en conversaciones en lengua inglesa:

31

- 32 – Estrategias de comprensión y escucha activa para iniciar, mantener y
33 terminar la interacción. Estrategias para mostrar interés.

34

35 Elaboración de mensajes y textos sencillos en lengua inglesa:

36

- 37 – Comprensión de la información global y la idea principal de textos
38 básicos cotidianos, de ámbito personal o profesional: cartas, mensajes,
39 avisos, instrucciones, correos electrónicos, información en Internet,
40 folletos.
- 41 – Léxico frecuente para desenvolverse en transacciones y gestiones
42 cotidianas, sencillas del ámbito personal o profesional.
- 43 – Composición de textos escritos muy breves, sencillos y bien
44 estructurados: mensajes, correos electrónicos, cuestionarios, entre otros.
- 45 – Recursos gramaticales:
 - 46 ○ Tiempos y formas verbales. Relaciones temporales: anterioridad,
47 posterioridad y simultaneidad. Valores y significados de las formas
48 verbales.

- 1 ○ Estructuras gramaticales básicas: oraciones simples y compuestas
- 2 (coordinadas y yuxtapuestas); subordinadas sustantivas, adjetivas y
- 3 adverbiales.
- 4 ○ Funciones comunicativas más habituales del ámbito personal o
- 5 profesional en medios escritos.
- 6 – Elementos lingüísticos fundamentales atendiendo a los tipos de textos,
- 7 contextos y propósitos comunicativos. Intención comunicativa:
- 8 objetividad/subjetividad; informar, preguntar.
- 9 – Propiedades básicas del texto: adecuación, coherencia y cohesión. Uso
- 10 de las formas verbales. Marcadores discursivos. Léxico preciso.
- 11 – Estrategias y técnicas de comprensión lectora: antes de la lectura,
- 12 durante la lectura y después de la lectura.
- 13 – Estrategias de planificación y de corrección. Utilización de los recursos
- 14 adecuados a la situación.

17 **Módulo Profesional: Comunicación y sociedad II.**

18 **Código: 3012.**

19 **Duración: 190 horas.**

21 **Contenidos.**

23 Valoración de las sociedades contemporáneas:

- 25 – La construcción de los sistemas democráticos.
 - 26 ○ La Ilustración y sus consecuencias.
 - 27 ○ La sociedad liberal.
 - 28 ▪ El pensamiento liberal.
 - 29 ▪ La era de las revoluciones: principales características y
 - 30 localización geográfica.
 - 31 ▪ La sociedad liberal española. Principales hitos y evolución
 - 32 ○ La sociedad democrática.
 - 33 ▪ Los movimientos democráticos desde el siglo XIX.
 - 34 ▪ Las preocupaciones de la sociedad actual: igualdad de
 - 35 oportunidades, medioambiente y participación ciudadana.
- 36 – Estructura económica y su evolución.
 - 37 ○ Principios de organización económica. La economía globalizada
 - 38 actual.
 - 39 ○ La segunda globalización. Sistemas coloniales y segunda revolución
 - 40 industrial.
 - 41 ○ Crisis económica y modelo económico keynesiano.
 - 42 ○ La revolución de la información y la comunicación. Los grandes
 - 43 medios: características e influencia social.
 - 44 ○ Tercera globalización: los problemas del desarrollo.
 - 45 ○ Evolución del sector productivo propio.
- 46 – Relaciones internacionales.
 - 47 ○ Grandes potencias y conflicto colonial.
 - 48 ○ La guerra civil europea.
 - 49 ▪ Causas y desarrollo de la Primera Guerra Mundial y sus
 - 50 consecuencias.

- 1 ▪ Causas y desarrollo de la Segunda Guerra Mundial y sus
- 2 consecuencias.
- 3 ▪ Los otros conflictos: la guerra civil española en su contexto.
- 4 ○ Descolonización y guerra fría. La dictadura franquista en su contexto.
- 5 ○ El mundo globalizado actual.
- 6 ○ España en el marco de relaciones actual. Latinoamérica y el Magreb.
- 7 – La construcción europea.
- 8 – Arte contemporáneo.
- 9 ○ El significado de la obra artística en el mundo contemporáneo
- 10 globalizado.
- 11 ○ La ruptura del canon clásico. Vanguardias históricas. El arte actual.
- 12 Disfrute y construcción de criterios estéticos.
- 13 ○ El cine y el cómic como entretenimiento de masas.
- 14 – Tratamiento y elaboración de información para las actividades
- 15 educativas.
- 16 ○ Trabajo colaborativo.
- 17 ○ Presentaciones y publicaciones web.

18
19 Valoración de las sociedades democráticas:

- 20
- 21 – La Declaración Universal de Derechos Humanos.
- 22 ○ Los Derechos Humanos en la vida cotidiana.
- 23 ○ Conflictos internacionales actuales.
- 24 ○ Los organismos internacionales.
- 25 – El modelo democrático español.
- 26 ○ Características de los modelos democráticos existentes: el modelo
- 27 anglosajón y el modelo continental europeo. Su extensión a otras
- 28 sociedades.
- 29 ○ La construcción de la España democrática.
- 30 ○ La Constitución Española. Principios. Carta de derechos y deberes y
- 31 sus implicaciones en la vida cotidiana. El modelo representativo.
- 32 Modelo territorial y su representación en el mapa.
- 33 – El principio de no discriminación en la convivencia diaria.
- 34 – Resolución de conflictos.
- 35 ○ Principios y obligaciones que lo fundamentan.
- 36 ○ Mecanismos para la resolución de conflictos.
- 37 ○ Actitudes personales ante los conflictos.
- 38 – Tratamiento y elaboración de información para las actividades
- 39 educativas.
- 40 ○ Procesos y pautas para el trabajo colaborativo.
- 41 ○ Preparación y presentación de información para actividades
- 42 deliberativas.
- 43 ○ Normas de funcionamiento y actitudes en el contraste de opiniones.

44
45 Utilización de estrategias de comunicación oral en lengua castellana:

- 46
- 47 – Textos orales.
- 48 ○ Características de los formatos audiovisuales.
- 49 ○ Características de las conferencias, charlas u otros formatos de
- 50 carácter académico.

- 1 – Técnicas de escucha activa en la comprensión de textos orales.
- 2 o Memoria auditiva.
- 3 o Atención visual.
- 4 o Recursos para la toma de notas.
- 5 – La exposición de ideas y argumentos.
- 6 o Organización y preparación de los contenidos: ilación, sucesión y
- 7 coherencia.
- 8 o Estructura.
- 9 o Uso de la voz y la dicción.
- 10 o Usos orales informales y formales de la lengua.
- 11 o Adecuación al contexto comunicativo.
- 12 o Estrategias para mantener el interés.
- 13 o Lenguaje corporal.
- 14 – Aplicación de las normas lingüísticas en la comunicación oral.
- 15 o Organización de la frase: estructuras gramaticales básicas.
- 16 o Coherencia semántica.
- 17 – Utilización de recursos audiovisuales.

18

19 Utilización de estrategias de comunicación escrita en lengua castellana:

20

- 21 – Trabajos, informes, ensayos y otros textos académicos y científicos.
- 22 – Aspectos lingüísticos a tener en cuenta.
- 23 o Registros comunicativos de la lengua; factores que condicionan su
- 24 uso.
- 25 o Diversidad lingüística española.
- 26 o Variaciones de las formas deícticas en relación con la situación.
- 27 o Estilo directo e indirecto.
- 28 – Estrategias de lectura con textos académicos.
- 29 – Pautas para la utilización de diccionarios especializados.
- 30 – Estrategias en el proceso de composición de información académica.
- 31 – Presentación de textos escritos.
- 32 o Aplicación de las normas gramaticales.
- 33 o Aplicación de las normas ortográficas.
- 34 o Aplicación de normas tipográficas.
- 35 o Instrumentos de apoyo para mejorar el texto. Composición y
- 36 maquetación. Usos avanzados del procesador de texto.
- 37 – Análisis lingüístico de textos escritos.
- 38 o Conectores textuales: causa, consecuencia, condición e hipótesis.
- 39 o Las formas verbales en los textos. Valores aspectuales de las
- 40 perífrasis verbales.
- 41 o Sintaxis: complementos; frases compuestas.
- 42 o Estrategias para mejorar el interés del oyente.

43

44 Interpretación de textos literarios en lengua castellana desde el siglo XIX:

45

- 46 – Pautas para la lectura e interpretación de textos literarios.
- 47 – Instrumentos para la recogida de información de la lectura de una obra
- 48 literaria.
- 49 – La literatura en sus géneros.

- 1 ○ Características de la novela contemporánea.
- 2 ○ Las formas poéticas y teatrales a partir de las vanguardias históricas.
- 3 – Evolución de la literatura en lengua castellana desde el siglo XIX hasta la
- 4 actualidad.

5

6 Interpretación y comunicación de textos orales cotidianos en lengua inglesa:

7

- 8 – Distinción de ideas principales y secundarias de textos orales breves y
- 9 sencillos, mensajes directos y conversaciones telefónicas, presentados
- 10 de manera clara y organizada.
- 11 – Descripción de aspectos concretos de personas, relaciones sociales,
- 12 lugares, servicios básicos, objetos y de gestiones sencillas.
- 13 – Experiencias del ámbito personal, público y profesional: (servicios
- 14 públicos, procedimientos administrativos sencillos, entre otros).
- 15 – Narración de acontecimientos y experiencias del momento presente,
- 16 pasado y futuro: actividades muy relevantes de la actividad personal y
- 17 profesional.
- 18 – Léxico, frases y expresiones, para desenvolverse en transacciones y
- 19 gestiones cotidianas del ámbito personal y profesional.
- 20 – Tipos de textos y su estructura: modelos de comunicaciones formales e
- 21 informales.
- 22 – Recursos gramaticales:
 - 23 ○ Tiempos y formas verbales simples y compuestas. Formas no
 - 24 personales del verbo.
 - 25 ○ Funciones comunicativas asociadas a situaciones habituales:
 - 26 expresar actitudes; pedir un favor; influir en el interlocutor, entre
 - 27 otras.
 - 28 ○ Elementos lingüísticos fundamentales.
 - 29 ○ Marcadores del discurso: estructuradores, conectores y
 - 30 reformuladores.
 - 31 ○ Oraciones subordinadas de escasa complejidad.
- 32 – Estrategias de comprensión y escucha activa: uso del contexto verbal y
- 33 de los conocimientos previos del tema.
- 34 – Pronunciación de fonemas o grupos fónicos que presenten mayor
- 35 dificultad. Patrones de entonación y ritmo más habituales.
- 36 – Uso de registros adecuados en las relaciones sociales. Normas de
- 37 cortesía de países de habla inglesa en situaciones habituales del ámbito
- 38 personal y profesional.

39

40 Interacción en conversaciones en lengua inglesa:

41

- 42 – Estrategias de interacción para mantener y seguir una conversación:
- 43 atender a los aspectos más relevantes y respetar los turnos de palabra.
- 44 – Uso de frases estandarizadas para iniciar el discurso, para evitar
- 45 silencios o fallos en la comunicación, para comprobar la interpretación
- 46 adecuada del mensaje y otras.

47

48 Interpretación y elaboración de mensajes escritos en lengua inglesa:

49

- 1 – Información global y específica de mensajes de escasa dificultad
- 2 referentes a asuntos básicos cotidianos del ámbito personal y
- 3 profesional: cartas comerciales y sociales, notas, chats, mensajes
- 4 breves en foros virtuales.
- 5 – Composición de textos escritos breves y bien estructurados:
- 6 transformación, modificación y expansión de frases. Combinación de
- 7 oraciones: subordinadas sustantivas y adverbiales.
- 8 – Léxico para desenvolverse en transacciones y gestiones cotidianas,
- 9 necesarias, sencillas y concretas del ámbito personal y profesional.
- 10 – Terminología específica del área profesional de los alumnos. Uso de
- 11 textos característicos de los sectores de actividad.
- 12 – Funciones comunicativas asociadas.
- 13 – Recursos gramaticales:
- 14 ○ Marcadores del discurso: estructuradores, conectores y
- 15 reformuladores. Uso de los nexos.
- 16 ○ Uso de las oraciones simples y compuestas en el lenguaje escrito.
- 17 – Estrategias y técnicas de comprensión lectora: identificación del tema,
- 18 inferencia de significados por el contexto.
- 19 – Propiedades básicas del texto: coherencia y cohesión textual y
- 20 adecuación (registro de lengua, contexto y situación).
- 21 – Normas socioculturales en las relaciones del ámbito personal y
- 22 profesional en situaciones cotidianas.
- 23 – Estrategias de planificación del mensaje. Causas de los errores
- 24 continuados y estrategias para suplir carencias de vocabulario y
- 25 estructura.

26
27

28 **Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo.**

29 **Código: 3008.**

30 **Duración: 240 horas.**

31

32 **Contenidos.**

33

34 Utilización de medios informáticos para la introducción de datos y gestión de

35 documentos en el centro de trabajo:

36

- 37 – Preparación de equipos y materiales.
- 38 – Elaboración de documentos por medios informáticos.
- 39 – Sistemas de mensajería informática interna.
- 40 – Normas de confidencialidad en el proceso de creación y gestión de
- 41 documentos.

42

43 Tramitación de la correspondencia y comunicaciones telefónicas:

44

- 45 – La organización interna del centro de trabajo.
- 46 – Sistemas de correspondencia y envío en el centro de trabajo.
- 47 – Procesos de recepción, registro, clasificación y distribución de la
- 48 correspondencia.

- 1 – Protocolos de comunicaciones telefónicas internas y externas en el centro
2 de trabajo.
3
- 4 Labores básicas de administración y gestión de oficina:
5
- 6 – Tareas y equipos de reproducción y encuadernación.
7 – Almacén de consumibles de oficina. Gestión de mantenimiento y pedidos.
8 – Tareas de archivo de documentos.
9 – Documentos básicos de la actividad comercial de la empresa.
10 – Operaciones básicas de tesorería.
11
- 12 Atención e información a clientes:
13
- 14 – Atención a clientes o usuarios con cortesía, respeto y discreción.
15 – Actitud de interés y calidad en la información a clientes y usuarios.
16 – Aplicación de técnicas de comunicación en la atención a clientes: tono de
17 voz, lenguaje corporal, léxico empleado entre otras.
18 – Actitud comercial y corporativa en la atención a clientes.
19 – Resolución de reclamaciones fácilmente subsanables y propuesta de
20 alternativas.
21
- 22 Actuación según las medidas de prevención y protección en la empresa:
23
- 24 – Regulación de las medidas de prevención y protección individual y
25 colectiva.
26 – Factores y situaciones de riesgo en la empresa.
27 – Actitudes del trabajador para minimizar los riesgos.
28 – Equipos individuales y dispositivos de prevención en la empresa.
29 – Plan de prevención de la empresa.
30 – Técnicas de organización del trabajo personal con orden, limpieza,
31 minimización de consumo de energía y producción de residuos.
32
- 33 Actuación responsable en el puesto de trabajo e integración personal en la
34 empresa:
35
- 36 – Jerarquía en la empresa. Instrucciones y comunicación en el equipo de
37 trabajo.
38 – Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad y seguridad.
39 – Puntualidad e imagen personal en la empresa.
40 – Reconocimiento y aplicación de las normas internas, procedimientos
41 normalizados de trabajo y otros, de la empresa.
42
43
44

1
2
3

Secuenciación y distribución horaria semanal de los módulos profesionales

Formación Profesional Básica en **Servicios Administrativos**

<i>MÓDULOS</i>	Duración (horas)	Primer curso 32 sem. (h/s)	Segundo curso	
			26 sem. (h/s)	6 sem. (horas)
3001. Tratamiento informático de datos.	255	8		
3003. Técnicas administrativas básicas.	195	6		
3004. Archivo y comunicación.	130	4		
3009. Ciencias aplicadas I.	160	5		
3011. Comunicación y sociedad I.	160	5		
Tutoría	65	2		
3002. Aplicaciones básicas de ofimática.	220		8	
3005. Atención al cliente.	65		3	
3006. Preparación de pedidos y venta de productos.	110		4	
3010. Ciencias aplicadas II.	160		6	
3012. Comunicación y sociedad II.	190		7	
Tutoría	50		2	
3008. Formación en centros de trabajo.	240			240
Total en el ciclo formativo	2000	30	30	240

4
5

1 **Espacios:**

2

Espacio formativo	Superficie m ²	
	30 alumnos	20 alumnos
Aula polivalente.	60	40
Taller administrativo.	100	75

3

4 **Equipamientos:**

5

Aula polivalente	<p>Ordenadores instalados en red, cañón de proyección e Internet.</p> <p>Medios audiovisuales.</p> <p>Software de aplicación.</p>
Taller administrativo	<p>Mesas de oficina con puestos de trabajo informatizados.</p> <p>Impresora</p> <p>Programas informáticos de aplicación.</p> <p>Equipos de encuadernación básica.</p> <p>Equipo de reprografía (fotocopiadora, scanner).</p> <p>Centralita telefónica o teléfono multifunciones.</p> <p>Archivo convencional.</p> <p>Material de oficina.</p> <p>Diccionarios profesionales de idiomas.</p>

6