

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>CONTENIDOS (Duración del total)</p> <p>1. Técnicas de comunicación y atención al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de comunicación aplicadas: elementos que intervienen en la comunicación, tipos de comunicación, efectos de la comunicación. - Habilidades sociales aplicadas: la mesa, la expresión facial, las sonrisas, los gestos, la postura corporal, la proximidad y la distancia, el contacto físico, la apariencia personal, factores asociados al propio lenguaje verbal. - Técnicas de probado e imagen personal. <p>2. Técnicas de negociación aplicadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas y procesos de negociación. - Tipos de clientes y su tratamiento. - Negociación de precios. - Normativa que regula los derechos del cliente-consumidor. - Departamento de atención al cliente en empresas. - Tratamiento y gestión de reclamaciones. - Insatisfacción y quejas del consumidor. <p>3. La organización del departamento comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principios y sistemas de organización. - El flujo organizativo de la información y documentación. - La toma e interpretación de datos. - Procesos de comercialización: etapas de la comercialización. Técnicas de venta aplicadas. Estrategia: tablas generales, esquema, órdenes de pedidos por internet. La correspondencia comercial: características principales de la correspondencia comercial, partes de la documentación administrativa, tablas y esquemas de correspondencia. - Documentación administrativa: tablas y esquemas de autorización de órdenes, la contabilidad interna. La distribución de la documentación. Legalización aplicadas en las ventas. - Atención al cliente y comercialización de productos no financieros. <p>4. Principios y fundamentos de marketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principios y objetivos de marketing. - Investigación de necesidades. - El marketing de servicios. - El marketing de información. - El marketing mix. - La publicidad. <p>5. La motivación en el entorno laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los estilos de mando. - La teoría X y la teoría Y. - Teoría de la motivación. - Teoría de la demotivación. <p>6. Aplicaciones de gestión comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos de instalación. - Muestrarios, funciones y procedimientos. - Procedimientos de seguridad y control de proceso, copias de seguridad. 	<p>Tipo de cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entender el papel, competencias y limitaciones del mando delegado en la organización. - Diferir la motivación en el entorno laboral. - Identificar la motivación, la comunicación motivable en el entorno laboral. - En estas áreas, seleccionar y aplicar técnicas de motivación adaptadas a cada situación. 	<p>7.1 Analizar la organización del sistema financiero, sus relaciones internas y su función en la sociedad.</p> <p>7.2 Interpretar las características de los productos y servicios financieros de seguros en relación con los segmentos de demanda en los que tienen aplicación.</p> <p>7.3 Realizar los cálculos y analizar los riesgos a los productos y servicios financieros y de seguros.</p>	<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la legislación que regula la actividad del sistema financiero. - Describir la estructura del sistema financiero, identificando los diferentes tipos de entidades que lo componen. - Explicar la función del Banco de España en la regulación del sistema financiero y como instrumento de policymarketing. - Explicar las funciones del sector financiero en el conjunto de la economía. - Prestar la función del confidente de caja y del fondo de garantía de depósitos. - Explicar las normas específicas que regulan la contabilidad de las verticales financieras y de seguros. - Explicar la organización del sector bancario, especificando las relaciones interbancarias entre las entidades que lo componen. - Describir las características de los mercados financieros especificando las relaciones básicas entre las entidades que los componen. - Describir la segmentación de la demanda habitual en el sector financiero y de seguros, especificando las características fundamentales de cada segmento. - Explicar las características de servicios financieros tipo, en función de los segmentos de demanda en los que se aplican. - Explicar las características de productos financieros de plazo tipo, en función de los segmentos de demanda en los que se aplican. - Explicar las características de los productos financieros de ahorro tipo, en función de los segmentos que los demandan, especificando el tipo de garantía requerida en cada caso. - Explicar las características de los productos y servicios de seguro tipo, en función de los segmentos de demanda a los que se aplican. - Interpretar organigramas funcionales tipo de empresas financieras y de seguros, identificando las funciones y relaciones funcionales de una oficina bancaria tipo. - Describir la legislación específica que regula los procedimientos administrativos en el sector financiero, describiendo las normas relativas a la publicidad y contabilidad de las operaciones realizadas. - Identificar los documentos tipo de comunicación interna y externa con los clientes en entidades de servicios financieros de seguros. - En un supuesto práctico en el que se proporcione información convenientemente actualizada sobre servicios financieros de seguros: <ul style="list-style-type: none"> - Describir los datos que se deben recoger en la operación y los datos relevantes que deben consignarse sobre los mismos. - Realizar los cálculos correspondientes como se imparten. - Explicar los gastos como se calculan y aplicarlos como se imparten. - Describir las verticales más relevantes del servicio para el cliente. - Describir los procedimientos administrativos que se aplican en los procedimientos administrativos relativos a la contratación y aseguramiento de los servicios. - En un supuesto práctico en el que se proporcione información sobre determinados productos financieros de seguros: <ul style="list-style-type: none"> - Calcular los intereses devengados y los gastos y comisiones generados. - Calcular el TAE. - Describir el mecanismo fiscal de cada producto: rentas, prestaciones, deducciones e imenciones. - Especificar la forma de determinación y los plazos de liquidación y abono de intereses. - Describir los documentos tipo y analizar los procedimientos administrativos relativos a la fincaera de sector: <ul style="list-style-type: none"> - Calcular las cuotas pendientes o valores exigibles. - Calcular las cuotas de interés y los gastos y comisiones devengados. - Calcular las cuotas de amortización. - Identificar las autorizaciones requeridas. - Describir los documentos tipo y analizar los procedimientos administrativos relativos a la fincaera de sector. - En un supuesto práctico en el que se proporcione información sobre determinados productos de seguros: <ul style="list-style-type: none"> - Calcular el cobramiento de prima. - Calcular el importe de la prima. - Identificar las bonificaciones y penalizaciones aplicables. - Especificar el tratamiento fiscal de los productos. - Describir los documentos tipo y analizar los procedimientos administrativos relativos a la contratación y seguimiento de los productos.

3.2.7 Módulo profesional 7: productos y servicios financieros 3 de seguros.

Asociado a la unidad de competencia 7. Formar y asesorar sobre productos y servicios financieros y de seguros.

4. Aplicación de criterios de conecto comportamiento dentro del organigrama de la empresa y del equipo de trabajo.

4. ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN HORARIA

Los módulos profesionales se organizarán en dos cursos académicos. Su distribución en cada uno de ellos y la asignación horaria semanal se concreta a continuación:

Módulos profesionales	Dirección del curso (horas)	Centro Educativo		Centro de Trabajo
		Curso 1º		
		Horario	Horario	
Módulo 1: Gestión de aprovisionamiento.	128	4		
Módulo 2: Gestión financiera.	160	5		
6566153 Recursos humanos	128	4		
Módulo 4: Administración pública.	96	3		
Módulo 5: Contabilidad y fiscalidad.	224	7		
Módulo 6: Gestión comercial y servicio de atención al cliente.	88	3		
6566157 Productos y servicios financieros y de seguros	110	4		
Módulo 8: Auditoría.	88	4		
Módulo 9: Aplicaciones informáticas y operadores de teclado.	225	7		
Módulo 10: Proyecto empresarial.	176	6		
Módulo 11: Formación y orientación laboral.	66	3		
Módulo 12: Análisis contable y fiscalidad del resultado.	88	4		
Módulo 13: Gestión de recursos informáticos.	44	2		
Módulo profesional de formación en centros de trabajo.	380			380
TOTAL	2000	30	30	380

5. CRITERIOS DE ADMISIÓN DE ALUMNOS PARA CURSAR EL CICLO FORMATIVO CORRESPONDIENTE A ESTE TÍTULO EN CENTROS SOCIALES Y CENTROS PÚBLICOS

- Modalidades de Bachillerato (LOCE):
 - Ciencias y Tecnología.
 - Humanidades y Ciencias Sociales.
- Modalidades de Bachillerato (LOGSE):
 - Ciencias de la Naturaleza y de la Salud.
 - Humanidades y Ciencias Sociales.
- Materias de Bachillerato:
 - Economía y Organización de Empresa.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
14.2 Confeccionar y aplicar el tratamiento requerido a la documentación en cada procedimiento administrativo, utilizando medios informáticos e proveerla.	- Tramitar el suceso partiendo con rapidez y exactitud la información o gestión que aboque a nivel de responsabilidad asignado. - Realizar, verificar y archivar en soporte documental e informático todo tipo de documentación administrativa. - Administrar la información asignada, las tareas establecidas de seguridad, protección de la información y documentación en la empresa en cuanto a acciones, prioridad, urgencia, los documentos con los trabajos administrativos correspondientes, aplicando la fase del proceso en que se encuentren y los pasos necesarios para proseguir con su tramitación.
14.3 Identificar la información recibida por la empresa que incide en los procedimientos administrativos para la tramitación de un registro contable en tiempo y forma.	- Realizar, bajo la supervisión, la implementación de definiciones, indicaciones del Impuesto de Sociedades, utilizando la información contable necesaria, contrastada con la documentación correspondiente. - Realizar los registros contables según los documentos que los generen, aplicando la normativa vigente y utilizando el soporte informático habitual de la empresa, si procede.
14.4 Comparar cualquier actividad o tarea asignada profesionalmente, demostrando una actitud de suspensión y respeto.	- Interpretar y cumplir con diligencia las instrucciones recibidas y responsabilizar de cualquier error o incidencia con el resto del equipo y departamentos, informando de cualquier cambio, necesidad o contingencia no prevista. - Controlar su actividad en los procesos de administración y gestión en la empresa y en la imagen que esta proyecta. - Cumplir responsablemente con las normas, procesos y procedimientos establecidos ante cualquier incidencia o anomalía. - Cumplir con las normas dictadas por la empresa en cuanto a seguridad y confidencialidad de datos. - Realizar su área de trabajo con el grado apropiado de orden y pulcritud.
14.5 Actuar de forma responsable en el sistema de relaciones laborales sociales de la organización.	- En todo momento mostrar una actitud de respeto a los procedimientos y normas de la empresa, abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido al momento de haber terminado el turno de trabajo. - Mantener relaciones respetuosas fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo. - Respetar las normas de seguridad y salud laboral que integran el equipo de trabajo así como las medidas de higiene personal y seguridad y salud laboral durante la prestación de los servicios. - Actuar en todo momento con interés de calidad y productividad.

CONTENIDOS (Duración: 300 horas)

- Operaciones de atención e información a clientes:
 - Identificación de la imagen de la empresa.
 - Tipo de empresa. Agrupación del sector.
 - Organización de la empresa.
 - Organización: relación de dependencias por áreas y funcional.
 - Objetivos empresariales.
 - Organización de los recursos humanos.
 - Identificación de los recursos humanos y sus funciones.
 - Aplicación de los procedimientos de transmisión de información a la clientela establecidos por la organización.
 - Aplicación de las técnicas habituales de correcta comunicación oral en la organización, en la relación con clientes, proveedores y público en general.
 - Identificación de los niveles de responsabilidad en la situación de incidencias.
 - Gestión de incidencias / reclamaciones.
- Tratamiento de la información en procesos de administración y gestión:
 - Verificación de la documentación administrativa.
 - Verificación de la documentación.
 - Aplicación de técnicas de archivo.
 - Organización de los expedientes administrativos.
 - Identificación de los documentos administrativos y tipos de expedientes utilizados en cada procedimiento administrativo.
 - Utilización de aplicaciones informáticas específicas de gestión.
- Identificación de órganos competentes para la gestión y tramitar determinados documentos:
 - Identificación de la normativa nacional, laboral y bancaria.
 - Operaciones contables y fiscales.
 - Utilización de aplicaciones informáticas específicas de gestión contable.