JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO. PROGRAMA FORMATIVO

CENTRO DOCENTE: **IES MARÍA BELLIDO** PROFESOR RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO: ALUMNO/ALUMNA:	CENTRO DE TRABAJO COLABORADOR: TUTOR / TUTORA CENTRO DE TRABAJO: PERIÓDO DE REALIZACIÓN DE LA FCT ☐ PRIMER TRIMESTRE ☐ SEGUNDO TRIMESTRE ■ TERCER TRIMESTRE

CURSO ESCOLAR:2019/2020

FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión CICLO FORMATIVO: Formación Profesional en Servicios Administrativos GRADO: Básica

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	*ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS*	*CRITERIOS DE EVALUACIÓN*
1.Utiliza los medios informáticos para introducir datos, elaborar y gestionar documentos seleccionando las herramientas informáticas adecuadas 2.Realiza la tramitación de la correspondencia y de las comunicaciones telefónicas observando las normas establecidas por la empresa.	☒Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN: ☒Búsqueda de información en Internet. ☒Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico: ☒Procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos vía Internet ☒Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo. ☒Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo. ☒Utilizando fórmulas y funciones. ☒Creación y modificación de gráficos. ☒Elaboración de distintos tipos de documentos ☒Elaboración de presentaciones. ☒Pedidos. ☒Albaranes y notas de entrega. ☒Recibos. ☐Facturas. ☐Libros registro de facturas emitidas y recibidas. ☒Comunicación telefónica: Protocolo actuación	a) Se han preparado los equipos y materiales necesarios. b) Se ha comprobado el correcto funcionamiento de los equipos. c) Se han realizado las operaciones de grabación de datos y textos. d) Se han elaborado documentos utilizando herramientas informáticas e) Se han impreso documentos. f) Se han enviado documentos a través de sistemas de mensajería informática interna. g) Se han adoptado medidas de seguridad e higiene postural durante la realización del trabajo. h) Se ha conservado la confidencialidad en todo el proceso. a) Se han reconocido los distintos tipos de envíos de correspondencia y paquetería realizados. b) Se ha realizado la recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia. c) Se ha utilizado el fax correctamente. d) Se ha utilizado los medios de telefonía, recibiendo, derivando y emitiendo llamadas. e) Se han recogido y transmitido mensajes telefónicos de forma clara y precisa

En _____a_____de _____de 2.0____

EL/LA PROFESOR/A RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO

Fdo.: _____

EL/A JEFE/A DEL DEPARTAMENTO DE FAMILIA PROFESIONAL

Fdo.: _____

EL/LA RESPONSABLE DEL CENTRO DE TRABAJO

Fdo.: _____

CENTRO DOCENTE: **IES MARÍA BELLIDO** PROFESOR RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO: ALUMNO/ALUMNA:	CENTRO DE TRABAJO COLABORADOR: TUTOR / TUTORA CENTRO DE TRABAJO: PERIÓDO DE REALIZACIÓN DE LA FCT ☐ PRIMER TRIMESTRE ☐ SEGUNDO TRIMESTRE ■ TERCER TRIMESTRE

CURSO ESCOLAR: 2019/2020

FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión CICLO FORMATIVO: Formación Profesional en Servicios Administrativos GRADO: Básica

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	*ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS*	*CRITERIOS DE EVALUACIÓN*
3. Realiza labores básicas de administración y gestión de oficina identificando en cada caso los documentos a utilizar y las técnicas a aplicar.	☒Recogida y transmisión de mensajes telefónicos. Recepción de personas externas a la organización: ☒Protocolo de recepción y despedida de clientes Atención al cliente: ☒a) Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales. Técnicas para hablar correctamente en público. ☒b) Venta de productos y servicios: Presentación de productos y servicios. Información al cliente: ☐a) Exposición de prestación de servicios. ☒b) Atención personalizada y de calidad de atención al cliente. ☐c) Uso de Técnicas de fidelización de clientes. Reprografía de documentos: ☒a) Utilización de equipos de reproducción de documentos. ☒b) Reproducción de documentos. ☒c) Técnicas y herramientas básicas de encuadernación.	f) Se han reconocido las normas establecidas por la empresa en materia de comunicación. g) Se ha mostrado interés por conocer la organización interna de la empresa o entidad donde se está realizando el módulo. a) Se han identificado los equipos de reproducción y encuadernación existentes en el entorno laboral. b) Se han realizado labores de reprografía y copia de documentos. c) Se han realizado labores de encuadernado básico. d) Se ha comprobado el nivel de existencias del almacén de material de oficina. e) Se han realizado labores básicas de archivo. f) Se han reconocido los documentos comerciales y administrativos utilizados. g) Se han realizado operaciones básicas de tesorería identificando los documentos utilizados. h) Se ha demostrado responsabilidad en la realización del trabajo. i) Se han mantenido unas relaciones laborales cordiales con el resto de compañeros, integrándose en el grupo de trabajo.

En _____a_____de _____de 2.0

EL/LA PROFESOR/A RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	EL/A JEFE/A DEL DEPARTAMENTO DE FAMILIA PROFESIONAL	EL/LA RESPONSABLE DEL CENTRO DE TRABAJO
Fdo.: _____	Fdo.: _____	Fdo.: _____

CENTRO DOCENTE: **IES MARÍA BELLIDO** PROFESOR RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO: ALUMNO/ALUMNA:	CENTRO DE TRABAJO COLABORADOR: TUTOR / TUTORA CENTRO DE TRABAJO: PERIÓDO DE REALIZACIÓN DE LA FCT ☐ PRIMER TRIMESTRE ☐ SEGUNDO TRIMESTRE ■ TERCER TRIMESTRE
CURSO ESCOLAR: 2019/2020 FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión	CICLO FORMATIVO: Formación Profesional en Servicios Administrativos GRADO: Básica

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	*ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS*	*CRITERIOS DE EVALUACIÓN*
4. Atiende los requerimientos de los clientes, obteniendo la información necesaria y resolviendo las dudas que puedan surgir en éstos. 5. Actúa conforme a las normas de prevención y riesgos laborales de la empresa.	☐d) Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas y otras). Archivo de documentos: ☒a) Creación de archivos ☒b) Archivo de documentos. ☒Documentos básicos en operaciones de compraventa. ☒Fichas de clientes. Tratamiento de reclamaciones: ☐a) Gestión de reclamaciones ☐b) Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. Hoja de reclamaciones. ☐c) Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones. ☐d) Objeciones de los clientes y su tratamiento. Asesoramiento en el punto de venta: ☒a) Preparación de pedidos. ☒b) Documentos para periodos de garantía. ☐c) Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución	a) Se ha mantenido una actitud de cordialidad y amabilidad en el trato. b) Se ha tratado al cliente con cortesía, respeto y discreción. c) Se ha demostrado interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes. d) Se ha trasmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura da, clara y precisa. e) Se ha obtenido la información necesaria del cliente, favoreciendo la comunicación con el empleo de técnicas y actitudes apropiadas. f) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. g) Se ha demostrado responsabilidad ante errores y fracasos. h) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable. a) Se ha cumplido en todo momento la normativa general sobre prevención y seguridad, así como las establecidas por la empresa.

En _____a_____de _____de 2.0

EL/LA PROFESOR/A RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	EL/A JEFE/A DEL DEPARTAMENTO DE FAMILIA PROFESIONAL	EL/LA RESPONSABLE DEL CENTRO DE TRABAJO
Fdo.: _____	Fdo.: _____	Fdo.: _____

CENTRO DOCENTE: **IES MARÍA BELLIDO** PROFESOR RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO: ALUMNO/ALUMNA:	CENTRO DE TRABAJO COLABORADOR: TUTOR / TUTORA CENTRO DE TRABAJO: PERIÓDO DE REALIZACIÓN DE LA FCT ☐ PRIMER TRIMESTRE ☐ SEGUNDO TRIMESTRE ■ TERCER TRIMESTRE

CURSO ESCOLAR: 2019/2020

FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión CICLO FORMATIVO: Formación Profesional en Servicios Administrativos GRADO: Básica

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	*ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS*	*CRITERIOS DE EVALUACIÓN*
6. Actúa de forma responsable y se integra en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.	Conformación de pedidos de mercancías y productos: ☒a) Hojas de pedido. ☒b) Albaranes, ☐c) Órdenes de reparto ☐d) Packing list. ☒Manipulación y conservación de productos. ☒Conocimiento de los equipos de pesaje, colocación y visibilidad. ☒Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). ☐a) Manejo de cajas registradoras. ☐b) Manejo de TPVs. ☐c) Los medios de pago electrónicos. Preparación de pedidos para la expedición: ☒a) Ordenes de pedido y ordenes de expedición ☒b) Reconocimiento de equipos y medios para la preparación de pedidos. ☒c) Presentación y embalado de productos.	b) Se han identificado los factores y situaciones de riesgo que se presentan en su ámbito de actuación en el centro de trabajo. c) Se han adoptado actitudes relacionadas con la actividad para minimizar los riesgos laborales y medioambientales. d) Se ha empleado el equipo de protección individual (EPIs) establecido para las distintas operaciones. e) Se han utilizado los dispositivos de protección de las máquinas, equipos e instalaciones en las distintas actividades. f) Se ha actuado según el plan de prevención. g) Se ha mantenido la zona de trabajo libre de riesgos, con orden y limpieza. h) Se ha trabajado minimizando el consumo de energía y la generación de residuos. a) Se han ejecutado con diligencia las instrucciones que recibe. b) Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.

En _____a_____de _____de 2.0

EL/LA PROFESOR/A RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	EL/A JEFE/A DEL DEPARTAMENTO DE FAMILIA PROFESIONAL	EL/LA RESPONSABLE DEL CENTRO DE TRABAJO
Fdo.: _____	Fdo.: _____	Fdo.: _____

CENTRO DOCENTE: **IES MARÍA BELLIDO** PROFESOR RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO: ALUMNO/ALUMNA:	CENTRO DE TRABAJO COLABORADOR: TUTOR / TUTORA CENTRO DE TRABAJO: PERIÓDO DE REALIZACIÓN DE LA FCT ☐ PRIMER TRIMESTRE ☐ SEGUNDO TRIMESTRE ■ TERCER TRIMESTRE

CURSO ESCOLAR: 2019/2020

FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión CICLO FORMATIVO: Formación Profesional en Servicios Administrativos GRADO: Básica

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	*ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS*	*CRITERIOS DE EVALUACIÓN*
	☒d) Conocimiento de los diferentes tipos de envases y embalajes y sus normas de utilización ☒Conformación de la unidad de pedido. Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos y a la actividad profesional de servicios administrativos. ☒a) Accidentes y riesgos habituales. ☒b) Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas. ☒c) Exposición a posturas forzadas. Seguimiento del servicio postventa: ☒a) El servicio postventa. ☒b) Entrega de pedidos. ☒c) Seguimiento de clientes.	c) Se ha cumplido con los requerimientos y normas técnicas, demostrando un buen hacer profesional y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable. d) Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto hacia los procedimientos y normas establecidos. e) Se ha organizado el trabajo que realiza de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones. f) Se ha coordinado la actividad que desempeña con el resto del personal, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista. g) Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos instituidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados h) Se ha preguntado de manera apropiada la información necesaria o las dudas que pueda tener para el desempeño de sus labores a su responsable inmediato. i) Se ha realizado el trabajo conforme a las indicaciones realizadas por sus superiores, planteando las posibles modificaciones o sugerencias en el lugar y modos adecua

En _____a_____de _____de 2.0

EL/LA PROFESOR/A RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	EL/A JEFE/A DEL DEPARTAMENTO DE FAMILIA PROFESIONAL	EL/LA RESPONSABLE DEL CENTRO DE TRABAJO
Fdo.: _____	Fdo.: _____	Fdo.: _____

CENTRO DOCENTE: **IES MARÍA BELLIDO** PROFESOR RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO: ALUMNO/ALUMNA:	CENTRO DE TRABAJO COLABORADOR: TUTOR / TUTORA CENTRO DE TRABAJO: PERIÓDO DE REALIZACIÓN DE LA FCT ☐ PRIMER TRIMESTRE ☐ SEGUNDO TRIMESTRE ☐ TERCER TRIMESTRE
CURSO ESCOLAR: 2019/2020 FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión	CICLO FORMATIVO: Formación Profesional en Servicios Administrativos GRADO: Básica

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	*ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS*	*CRITERIOS DE EVALUACIÓN*

En _____a_____de _____de 2.0

EL/LA PROFESOR/A RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	EL/A JEFE/A DEL DEPARTAMENTO DE FAMILIA PROFESIONAL	EL/LA RESPONSABLE DEL CENTRO DE TRABAJO
Fdo.: _____	Fdo.: _____	Fdo.: _____

CENTRO DOCENTE: **IES MARÍA BELLIDO** PROFESOR RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO: ALUMNO/ALUMNA:	CENTRO DE TRABAJO COLABORADOR: TUTOR / TUTORA CENTRO DE TRABAJO: PERIÓDO DE REALIZACIÓN DE LA FCT ☐ PRIMER TRIMESTRE ☐ SEGUNDO TRIMESTRE ☐ TERCER TRIMESTRE
CURSO ESCOLAR: 2019/2020 FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión	CICLO FORMATIVO: Formación Profesional en Servicios Administrativos GRADO: Básica

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	*ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS*	*CRITERIOS DE EVALUACIÓN*

En _____a_____de _____de 2.0

EL/LA PROFESOR/A RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	EL/A JEFE/A DEL DEPARTAMENTO DE FAMILIA PROFESIONAL	EL/LA RESPONSABLE DEL CENTRO DE TRABAJO
Fdo.: _____	Fdo.: _____	Fdo.: _____

CENTRO DOCENTE: **IES MARÍA BELLIDO** PROFESOR RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO: ALUMNO/ALUMNA:	CENTRO DE TRABAJO COLABORADOR: TUTOR / TUTORA CENTRO DE TRABAJO: PERIÓDO DE REALIZACIÓN DE LA FCT ☐ PRIMER TRIMESTRE ☐ SEGUNDO TRIMESTRE ☐ TERCER TRIMESTRE

CURSO ESCOLAR: 2019/2020

FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión CICLO FORMATIVO: Formación Profesional en Servicios Administrativos GRADO: Básica

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	*ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS*	*CRITERIOS DE EVALUACIÓN*

En _____a_____de _____de 2.0

EL/LA PROFESOR/A RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	EL/A JEFE/A DEL DEPARTAMENTO DE FAMILIA PROFESIONAL	EL/LA RESPONSABLE DEL CENTRO DE TRABAJO
Fdo.: _____	Fdo.: _____	Fdo.: _____

CENTRO DOCENTE: **IES MARÍA BELLIDO** PROFESOR RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO: ALUMNO/ALUMNA:	CENTRO DE TRABAJO COLABORADOR: TUTOR / TUTORA CENTRO DE TRABAJO: PERIÓDO DE REALIZACIÓN DE LA FCT ☐ PRIMER TRIMESTRE ☐ SEGUNDO TRIMESTRE ☐ TERCER TRIMESTRE
CURSO ESCOLAR: 2019/2020 FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión	CICLO FORMATIVO: Formación Profesional en Servicios Administrativos GRADO: Básica

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	*ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS*	*CRITERIOS DE EVALUACIÓN*

En _____a_____de _____de 2.0

EL/LA PROFESOR/A RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	EL/A JEFE/A DEL DEPARTAMENTO DE FAMILIA PROFESIONAL	EL/LA RESPONSABLE DEL CENTRO DE TRABAJO
Fdo.: _____	Fdo.: _____	Fdo.: _____