



## **CICLE FORMATIU DE GRAU BÀSIC DE SERVEIS ADMINISTRATIUS**

Mòdul professional 1: ciències aplicades I

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: matemàtiques aplicades. 99 hores

UF 2: ciències aplicades. 66 hores

Mòdul professional 2: ciències aplicades II

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: matemàtiques aplicades II. 99 hores

UF 2: ciències aplicades II. 66 hores

Mòdul professional 3: comunicació i societat I

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: comunicació i societat aplicades a la professió. 132 hores

Mòdul professional 4: comunicació i societat II

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: comunicació en català i castellà, i societat. 99 hores

UF 2: anglès aplicat a la professió. 66 hores

Mòdul professional 5: entorn laboral

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: incorporació al treball I. 33 hores

UF 2: incorporació al treball II. 33 hores

UF 3: prevenció de riscos en el lloc de treball. 33 hores

Mòdul professional 6: tècniques administratives bàsiques

Durada: 231 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

UF 1: operacions administratives bàsiques. 66 hores

UF 2: correspondència, paqueteria i material d'oficina. 99 hores

UF 3: operacions bàsiques de tresoreria. 66 hores

Mòdul professional 7: arxiu i comunicació.

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

UF 1: operacions bàsiques de reproducció i arxiu 66 hores

UF 2: comunicació telefònica i personal a l'empresa 66 hores

Mòdul professional 8: atenció al client

Durada: 66/99 hores

Unitats formatives que el componen:

Hores de lliure disposició: 33 hores  
UF 1: atenció al client. 66 hores

Mòdul professional 9: preparació de comandes i venda de productes  
Durada: 66 hores  
Hores de lliure disposició: no se n'assignen  
Unitats formatives que el componen:  
UF 1: preparació de comandes i venda de productes. 66 hores

Mòdul professional 10: tractament informàtic de dades  
Durada: 165 hores  
Hores de lliure disposició: no se n'assignen  
Unitats formatives que el componen:  
UF 1: equips informàtics i enregistrament de dades. 99 hores  
UF 2: tractament bàsic de la informació. 66 hores

Mòdul professional 11: aplicacions bàsiques d'ofimàtica  
Durada: 132/165 hores  
Hores de lliure disposició: 33 hores  
Unitats formatives que el componen:  
UF 1: comunicacions digitals bàsiques. 66 hores  
UF 2: ofimàtica bàsica. 66 hores

Mòdul professional 12: síntesi  
Durada: 99 hores  
Hores de lliure disposició: no se n'assignen  
Unitats formatives que el componen:  
UF 1: síntesi. 99 hores

Mòdul professional 13: formació en centres de treball  
Durada: 317 hores  
Hores de lliure disposició: no se n'assignen

## **Descripció dels mòduls professionals i de les unitats formatives**

Mòdul professional 1: ciències aplicades  
Durada: 165 hores  
Hores de lliure disposició: no se n'assignen  
Unitats formatives que el componen:  
UF 1: matemàtiques aplicades. 99 hores  
UF 2: ciències aplicades. 66 hores

UF 1: matemàtiques aplicades  
Durada 99 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Resol problemes matemàtics en situacions quotidianes, utilitzant els elements bàsics del llenguatge matemàtic i les seves operacions.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica els diferents tipus de nombres (naturals, enters, racionals i reals) i els utilitza per interpretar adequadament la informació quantitativa.

- 1.2 Representa en la recta real els diferents tipus de nombres.
- 1.3 Realitza càlculs amb eficàcia, mitjançant càlcul mental, algorismes i amb calculadora física o informàtica.
- 1.4 Opera amb parèntesi en càlculs que impliquin les operacions de suma, resta, producte, divisió i potència.
- 1.5 Utilitza la notació científica per representar i operar amb nombres molt grans o molt petits.
- 1.6 Utilitza les TIC com a eina de càlcul.
- 1.7 Caracteritza la proporció com a expressió matemàtica.
- 1.8 Compara magnituds establint el seu tipus de proporcionalitat.
- 1.9 Utilitza la regla de tres per a resoldre problemes en què intervenen magnituds directa i inversament proporcionals.
- 1.10 Aplica el interès simple en activitats quotidianes.
- 1.11 Diferencia l'interès simple del interès compost.

2. Resol situacions quotidianes, utilitzant expressions algebraiques senzilles i aplicant els mètodes de resolució més adequats.

#### Críteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els diferents tipus de successions, a partir dels seus termes.
- 2.2 Concreta propietats o relacions de situacions senzilles mitjançant expressions algebraiques.
- 2.3 Simplifica expressions algebraiques senzilles.
- 2.4 Resol equacions de primer grau senzilles.
- 2.5 Resol problemes de la vida quotidiana o del perfil professional en els que es necessiti el plantejament i resolució d'equacions de primer grau.
- 2.6 Resol problemes senzills utilitzant gràfics i les TIC.

#### Continguts

1. Resolució de problemes mitjançant operacions bàsiques:
  - 1.1 Reconeixement i diferenciació dels diferents tipus de nombres (naturals, enters, racionals i reals). Representació en la recta real.
  - 1.2 Utilització de la jerarquia de les operacions.
  - 1.3 Ús dels parèntesi en càlculs que impliquin les operacions de suma, resta, producte, divisió i potència.
  - 1.4 Interpretació i utilització dels nombres reals i les operacions en diferents contextos.
  - 1.5 Eines informàtiques en els càlculs matemàtics.
  - 1.6 Proporcionalitat directa i inversa.
  - 1.7 Els percentatges en l'economia.
2. Resolució d'equacions senzilles:
  - 2.1 Progressions aritmètiques i geomètriques.
  - 2.2 Traducció de situacions del llenguatge verbal a l'algebraic.
  - 2.3 Transformació d'expressions algebraiques.
  - 2.4 Resolució d'equacions de primer grau amb una incògnita.
  - 2.5 Resolució de problemes quotidians mitjançant equacions de primer grau.

UF 2: ciències aplicades

Durada 66 hores

#### Resultats d'aprenentatge i críteris d'avaluació

1. Reconeix les instal·lacions i el material de laboratori valorant-los com recursos necessaris per a la realització de les pràctiques.

### Críteris d'avaluació

- 1.1 Reconeix el significat dels pictogrames.
  - 1.2 Identifica el material i els instruments que utilitza.
  - 1.3 Identifica cadascuna de les tècniques experimentals que es realitzen.
  - 1.4 Manipula adequadament els materials instrumentals del laboratori.
  - 1.5 Compleix les normes d'higiene i seguretat per a cadascuna de la tècniques experimentals que es realitzen.
2. Identifica propietats fonamentals de la matèria en les diferents formes en les quals es presenta en la naturalesa, manejant les seves magnituds físiques i les seves unitats fonamentals en unitats de sistema mètric decimal.

### Críteris d'avaluació

- 2.1 Descriu les propietats de la matèria.
  - 2.2 Utilitza la taula periòdica per a obtenir dades d'elements químics.
  - 2.3 Identifica, amb exemples senzills, diferents sistemes materials homogenis i heterogenis.
  - 2.4 Identifica, en situacions quotidianes, els diferents estats de la matèria.
  - 2.5 Identifica, en exemples senzills, els canvis d'estat que es produeixen al nostre entorn.
  - 2.6 Relaciona els diferents valors de la temperatura amb els canvis d'estat de la matèria i estableix diferències entre ebullició i evaporació utilitzant exemples senzills.
  - 2.7 Reconeix diferents materials comuns i d'interès del perfil professional.
  - 2.8 Practica canvis d'unitats de longitud, de massa i de capacitat.
  - 2.9 Efectua mesures en situacions reals utilitzant les unitats del sistema mètric decimal i utilitzant la notació científica.
  - 2.10 Planteja i resol problemes senzills de càlcul de massa i volum de diferents sòlids, líquids i gasos.
  - 2.11 Diferencia materials per la seva densitat i la calcula.
3. Utilitza el mètode més adequat per a la separació de components de mesclures senzilles relacionant-lo amb el procés físic o químic en que es basa.

### Críteris d'avaluació

- 3.1 Identifica i descriu el que es considera substància pura i mescla.
  - 3.2 Estableix les diferències fonamentals entre mescla i compost.
  - 3.3 Discrimina els processos físics i químics.
  - 3.4 Selecciona d'un llistat de substàncies, les mesclures, els compostos i els elements químics.
  - 3.5 Aplica de forma pràctica diferents separacions de mesclures per mètodes senzills.
  - 3.6 Treballa en equip en la realització de tasques.
  - 3.7 Aplica tècniques de neteja i manteniment dels instruments utilitzats.
  - 3.8 Reconeix els possibles riscos de treballar al laboratori i aplica les correctes normes de seguretat i higiene.
4. Reconeix com l'energia és present en els processos naturals descrivint fenòmens simples de la vida real.

### Críteris d'avaluació

- 4.1 Aplica els conceptes d'energia, calor i temperatura i les seves unitats.
- 4.2 Classifica i dona exemples senzills dels diferents tipus d'energia.
- 4.3 Identifica situacions de la vida quotidiana en les quals queda de manifest la intervenció de l'energia.
- 4.4 Identifica les principals fonts d'energia de la Terra i les discrimina entre renovables i no renovables.

4.5 Identifica els avantatges i inconvenients, associats a l'obtenció, transport i utilització de les diferents fonts d'energia.

4.6 Reconeix la importància de l'energia solar i l'energia química en el manteniment de la vida i de l'organisme.

4.7 Anomena propostes de mesures, individuals i col·lectives, d'estalvi energètic en l'entorn proper amb ajuda de les Tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).

5. Localitza les estructures anatòmiques bàsiques discriminant els sistemes o aparells a què pertanyen i associant-los a les funcions que produeixen en l'organisme.

Criteris d'avaluació

5.1 Identifica, a partir d'exemples, els nivells d'organització de la matèria.

5.2 Identifica i descriu els òrgans que configuren el cos humà, i els associa al sistema o aparell corresponent.

5.3 Relaciona cada òrgan, sistema i aparell a la seva funció i ressenya les seves associacions.

5.4 Descriu la fisiologia del procés de nutrició.

5.5 Descriu la fisiologia del procés de reproducció.

5.6 Descriu com funciona el procés de relació.

5.7 Utilitza eines informàtiques per buscar informació dels aparells i sistemes implicats en les funcions dels éssers vius.

6. Diferencia la salut de la malaltia, relacionant els estils de vida amb les malalties més freqüents reconeixent els principis bàsics de defensa contra les mateixes.

Criteris d'avaluació

6.1 Identifica situacions de salut i de malaltia per a les persones.

6.2 Descriu els mecanismes encarregats de la defensa de l'organisme.

6.3 Identifica i classifica les malalties infeccioses i no infeccioses més comuns en la població, i reconeix les seves causes, la prevenció, el diagnòstic i el tractament.

6.4 Entén l'acció de les vacunes, antibiòtics i altres aportacions de la ciència mèdica per al tractament i prevenció de malalties infeccioses.

6.5 Reconeix el paper que tenen les campanyes de vacunació en la prevenció de malalties infeccioses.

6.6 Identifica la importància dels transplants d'òrgans en la millora de la qualitat de vida.

6.7 Reconeix situacions de risc per a la salut relacionades amb el seu entorn professional més proper.

6.8 Coneix els efectes negatius del consum de tòxics, els graus de dependència de les drogues i com s'inicia aquest procés.

6.9 Identifica pautes d'hàbits saludables relacionats amb situacions quotidianes.

7. Elabora menús i dietes equilibrades senzilles diferenciant els nutrients que contenen i adaptant-los als diferents paràmetres corporals i a situacions diverses.

Criteris d'avaluació

7.1 Discrimina entre el procés de nutrició i el d'alimentació.

7.2 Reconeix els nutrients essencials per al manteniment de la salut.

7.3 Reconeix la importància d'una bona alimentació i de l'exercici físic en la cura del cos humà.

7.4 Relaciona les dietes amb la salut, diferenciant les òptimes per al manteniment de la salut i les que poden conduir a un menyscapse de la mateixa.

7.5 Realitza el càlcul sobre balanços calòrics en situacions habituals del seu entorn, utilitzant les TIC.

- 7.6 Calcula el metabolisme basal i el relaciona amb els hàbits de vida saludable.
- 7.7 Elabora menús per a situacions concretes, investigant a la xarxa les propietats dels aliments.

### Continguts

- 1. Reconeixement de materials i instal·lacions de laboratori:
  - 1.1 Normes generals de treball al laboratori.
  - 1.2 Material de laboratori. Tipus i utilitat dels mateixos. Normes de seguretat al laboratori.
  - 1.3 Tècniques experimentals bàsiques de laboratori.
  
- 2. Identificació de les formes de la matèria:
  - 2.1 La matèria i la seva composició.
  - 2.2 La taula periòdica.
  - 2.3 Les molècules.
  - 2.4 Sistemes materials homogenis i heterogenis.
  - 2.5 Propietats de la matèria.
  - 2.6 Els estats de la matèria.
  - 2.7 Els canvis d'estat de la matèria.
  - 2.8 Materials d'interès.
  - 2.9 Unitats de longitud, de capacitat i de massa.
  
- 3. Separació de mesclures i substàncies:
  - 3.1 Diferència entre substàncies pures i mesclures.
  - 3.2 Tècniques bàsiques de separació de mesclures.
  - 3.3 Decantació, cristallització i destil·lació.
  - 3.4 Diferència entre mesclures i compostos.
  - 3.5 Materials relacionats amb el perfil professional.
  - 3.6 Procediments i normes de treball al laboratori (PNT).
  
- 4. Reconeixement de l'energia en els processos naturals:
  - 4.1 L'energia i les seves característiques (mesures, unitats, propietats i efectes).
  - 4.2 Diferents tipus d'energia.
  - 4.3 Manifestacions de l'energia en la naturalesa i l'energia en la vida quotidiana.
  - 4.4 Transformacions de l'energia.
  - 4.5 Fonts d'energies renovables i no renovables.
  - 4.6 Fonts d'energia per al manteniment de la vida: l'energia solar i l'energia química.
  - 4.7 Eficiència energètica.
  
- 5. Localització d'estructures anatòmiques bàsiques:
  - 5.1 Nivells d'organització de la matèria.
  - 5.2 La nutrició, els aparells implicats, els òrgans i el seu funcionament.
  - 5.3 La relació, els aparells implicats, els òrgans i el seu funcionament.
  - 5.4 La reproducció, els aparells implicats, els òrgans i el seu funcionament.
  
- 6. Diferenciació entre salut i malaltia:
  - 6.1 La salut i la malaltia. El sistema immunitari.
  - 6.2 Higiene i prevenció de malalties.
  - 6.3 Malalties infeccioses i no infeccioses: diagnòstic i terapèutica. Les vacunes.
  - 6.4 Trasplantaments i donacions.
  - 6.5 Malalties de transmissió sexual. Prevenció.
  - 6.6 Malalties i riscos relacionades amb el perfil professional.
  - 6.7 La salut mental: prevenció de drogodependències i de trastorns alimentaris.
  
- 7. Elaboració de menús i dietes:

- 7.1 Aliments i nutrients. Alimentació i salut.
- 7.2 Dietes i elaboració de les mateixes.
- 7.3 Reconeixement de nutrients presents en certs aliments, discriminació dels mateixos.
- 7.4 Metabolisme basal i despesa energètica.

Mòdul professional 2: ciències aplicades II

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: matemàtiques aplicades II. 99 hores

UF 2: ciències aplicades II. 66 hores

UF 1: matemàtiques aplicades II.

Durada 99 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Resol situacions quotidianes aplicant els mètodes de resolució d'equacions i sistemes i valorant la precisió, simplicitat i utilitat del llenguatge algebraic.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Utilitza identitats notables en les operacions amb polinomis.
- 1.2 Obté valors numèrics a partir d'una expressió algebraica.
- 1.3 Resol equacions de primer grau de manera algebraica.
- 1.4 Resol equacions de segon grau senzilles de manera algebraica.
- 1.5 Resol sistemes de dues equacions amb dues incògnites de manera algebraica.
- 1.6 Resol equacions de primer grau senzilles i sistemes de dues equacions amb dues incògnites de manera gràfica.
- 1.7 Resol equacions de segon grau senzilles de manera gràfica.
- 1.8 Resol problemes quotidians i d'altres àrees de coneixement mitjançant equacions i sistemes.
- 1.9 Valora la precisió, simplicitat i utilitat del llenguatge algebraic per representar situacions plantejades en la vida real.

2. Realitza mesures directes i indirectes de figures geomètriques presents en contextos reals, utilitzant els instruments, les fórmules i les tècniques necessàries.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Utilitza instruments apropiats per mesurar angles, longituds, àrees i volums de cossos i figures geomètriques interpretant les escales de mesura.
- 2.2 Utilitza diferents estratègies (semblances, descomposició en figures més senzilles, entre d'altres) per estimar o calcular mesures indirectes al món físic.
- 2.3 Aplica correctament el teorema de Pitàgores per calcular longituds desconegudes.
- 2.4 Utilitza les fórmules per calcular perímetres i assigna les unitats correctes.
- 2.5 Utilitza les fórmules per calcular àrees i assigna les unitats correctes.
- 2.6 Utilitza les fórmules per calcular volums i assigna les unitats correctes.
- 2.7 Coneix les mesures de capacitat i les utilitza per fer canvis d'unitats amb mesures de volum i a l'inrevés.
- 2.8 Resol problemes quotidians aplicant correctament les fórmules de geometria.
- 2.9 Treballa en equip en l'obtenció de mesures.
- 2.10 Utilitza les TIC per representar diferents figures.

3. Interpreta gràfiques de dues magnituds calculant-ne els paràmetres significatius de les mateixes i les relaciona amb funcions matemàtiques elementals.

### Criteris d'avaluació

- 3.1 Expressa l'equació de la recta de forma implícita i explícita.
  - 3.2 Representa gràficament la funció lineal i afí aplicant mètodes senzills per a la seva representació.
  - 3.3 Representa gràficament la funció quadràtica aplicant mètodes senzills per a la seva representació.
  - 3.4 Representa gràficament la funció inversa aplicant mètodes senzills per a la seva representació.
  - 3.5 Representa gràficament la funció exponencial aplicant mètodes senzills per a la seva representació.
  - 3.6 Extreu informació de gràfiques que representin els diferents tipus de funcions associades a situacions reals.
  - 3.7 Utilitza les TIC per representar funcions.
4. Interpreta gràfiques estadístiques calculant-ne els paràmetres significatius de les mateixes i les relaciona amb els principals valors.

### Criteris d'avaluació

- 4.1 Utilitza el vocabulari adequat per a la descripció de situacions relacionades amb l'atzar i l'estadística.
- 4.2 Elabora taules i gràfics estadístics.
- 4.3 Interpreta taules i gràfics estadístics.
- 4.4 Analitza característiques de la distribució estadística obtenint mesures de centralització i dispersió.
- 4.5 Calcula probabilitats d'experiments aleatoris aplicant la Regla de Laplace i utilitzant diagrames en arbre.
- 4.6 Resol problemes quotidians mitjançant càlculs de probabilitat senzills.
- 4.7 Utilitza les TIC per elaborar gràfics i obtenir dades de la vida quotidiana.

### Continguts

1. Resolució d'equacions i sistemes en situacions quotidianes:
  - 1.1 Transformació d'expressions algebraïques.
  - 1.2 Obtenció de valors numèrics en fórmules.
  - 1.3 Identitats notables. Quadrat d'un binomi i suma per diferència.
  - 1.4 Resolució algebraica i gràfica d'equacions de primer grau.
  - 1.5 Resolució algebraica i gràfica d'equacions de segon grau.
  - 1.6 Resolució algebraica i gràfica de sistemes d'equacions de primer grau senzills.
  - 1.7 Resolució de problemes quotidians mitjançant equacions i sistemes d'equacions.
  
2. Realització de mesures en figures geomètriques:
  - 2.1 Punts i rectes.
  - 2.2 Rectes secants i paral·leles.
  - 2.3 Polígons: descripció dels seus elements i classificació.
  - 2.4 Angle: mesura.
  - 2.5 Semblança de triangles.
  - 2.6 Teorema de Pitàgores.
  - 2.7 Circumferència i els seus elements: càlcul de la longitud.
  - 2.8 Àrees de figures planes: polígons i cercle.
  - 2.9 Cossos geomètrics: càlcul de volums.
  - 2.10 Resolució de problemes quotidians de geometria.
  
3. Interpretació de gràfics de funcions:



3.1 Interpretació d'un fenomen descrit mitjançant un enunciat, taula, gràfica o expressió analítica.

3.2 Funcions lineals i afins.

3.3 Funcions quadràtiques.

3.4 Funció inversa.

3.5 Funció exponencial.

3.6 Ús d'aplicacions informàtiques per a la representació, simulació i anàlisi de la gràfica d'una funció.

4. Interpretació de gràfics estadístics:

4.1 Estadística i càlcul de probabilitat.

4.2 Taules estadístiques: freqüència absoluta i relativa, freqüències acumulades i percentatges.

4.3 Tipus de gràfics: de línia, de columna, de barra i circulars.

4.4 Mesures de centralització: mitjana aritmètica, moda i mediana.

4.5 Mesures de dispersió: recorregut i desviació típica.

4.6 Variables discretes i contínues.

4.7 Atzar i probabilitat.

4.8 Regla de Laplace.

4.9 Ús d'aplicacions informàtiques per a la representació, simulació i anàlisi de gràfics estadístics.

UF 2: ciències aplicades II

Durada 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Resol problemes senzills de diversa índole, a través de la seva anàlisi contrastada i aplicant les fases del mètode científic.

Criteris d'avaluació

1.1 Planteja hipòtesis senzilles, a partir d'observacions directes o indirectes recopilades per diferents mitjans.

1.2 Analitza les diverses hipòtesis i emet una primera aproximació a la seva explicació.

1.3 Planifica mètodes i procediments experimentals senzills de diversa índole per refutar o no la seva hipòtesi.

1.4 Treballa en equip en el plantejament de la solució.

1.5 Recopila els resultats dels assajos de verificació i elabora un informe de forma coherent.

1.6 Defensa el resultat amb argumentacions i confirma les verificacions o refutacions de les hipòtesis emeses.

2. Aplica tècniques físiques o químiques, utilitzant el material i instruments necessaris, per a la realització de pràctiques de laboratori senzilles i mesurant les magnituds implicades.

Criteris d'avaluació

2.1 Verifica la disponibilitat del material bàsic i instruments d'ús en un laboratori.

2.2 Identifica i mesura magnituds bàsiques, entre altres, massa, pes, volum, densitat, temperatura.

2.3 Identifica diferents tipus de biomolècules presents en matèria orgànica.

2.4 Identifica cèl·lules i teixits animals i vegetals mitjançant la seva observació a través d'instruments òptics.

2.5 Elaborar informes d'assajos en els quals inclou el procediment seguit, els resultats obtinguts i les conclusions finals.

2.6 Aplica tècniques de neteja, manteniment i conservació del material i instruments de laboratori.

2.7 Compleix el protocol d'higiene i seguretat del laboratori.

3. Reconeix les reaccions químiques que es produeixen en els processos biològics i en la indústria argumentant la seva importància en la vida quotidiana i descrivint els canvis que es produeixen.

Criteris d'avaluació

3.1 Identifica reaccions químiques principals de la vida quotidiana, la naturalesa i la indústria.

3.2 Descriu les manifestacions de reaccions químiques.

3.3 Descriu els components principals d'una reacció química i la intervenció de l'energia en la mateixa.

3.4 Calcula la massa de reactius i de productes en una reacció química senzilla.

3.5 Reconeix algunes reaccions químiques tipus, com a combustió, oxidació, descomposició, neutralització, síntesi, aeròbica, anaeròbica.

3.6 Identifica els components i el procés de reaccions químiques senzilles mitjançant assajos de laboratori.

3.7 Elabora informes utilitzant les TIC sobre les indústries més rellevants: alimentàries, cosmètica, reciclatge, descrivint de forma senzilla els processos que tenen lloc en les mateixes.

4. Identifica aspectes positius i negatius de l'ús de l'energia nuclear descrivint els efectes de la contaminació generada en la seva aplicació.

Criteris d'avaluació

4.1 Diferencia el procés de fusió i fissió nuclear.

4.2 Analitza efectes positius i negatius de l'ús de l'energia nuclear.

4.3 Identifica alguns problemes de les central nuclears, fruit de la mala gestió o de catàstrofes naturals, i la problemàtica dels residus nuclears.

4.4 Elabora i comenta gràfics de l'obtenció d'energia nuclear, usos, i distribució.

4.5 Busca informació utilitzant les TIC.

4.6 Comprèn i analitza textos periodístics.

5. Identifica els canvis que es produeixen al planeta Terra argumentant les seves causes i tenint en compte les diferències que existeixen entre relleu i paisatge.

Criteris d'avaluació:

5.1 Relaciona paisatge, relleu, clima i agents geològics.

5.2 Llegeix i interpreta mapes topogràfics senzills.

5.3 Identifica els agents geològics externs i la seva acció sobre el relleu.

5.4 Identifica els agents geològics interns i la seva acció sobre el relleu.

6. Categoritza els contaminants atmosfèrics principals identificant els seus orígens i relacionant-los amb els efectes que produeixen.

Criteris d'avaluació

6.1 Reconeix els principals gasos que formen l'atmosfera i la seva importància.

6.2 Relaciona els fenòmens de la contaminació atmosfèrica i els principals agents causants de la mateixa.

6.3 Descriu el fenomen de la pluja àcida i les seves conseqüències.

6.4 Descriu l'efecte hivernacle, argumentant les causes que el modifiquen.

6.5 Descriu la problemàtica que ocasiona la pèrdua gradual de la capa d'ozó, les conseqüències per a la salut de les persones i les poblacions.

6.6 Indica algunes mesures preventives i correctores d'actuació a l'entorn proper.

7. Identifica els contaminants de l'aigua relacionant el seu efecte en el medi ambient amb el seu tractament de depuració.

Criteris d'avaluació

7.1 Reconeix i valora el paper de l'aigua en l'existència i supervivència de la vida al planeta.

7.2 Identifica l'efecte nociu que té per a les poblacions d'éssers vius la contaminació dels aqüífers.

7.3 Identifica els diferents processos de les tècniques de depuració i potabilització.

7.4 Identifica possibles contaminants en mostres d'aigua de diferent origen i realitza assajos de laboratori.

7.5 Analitza els efectes produïts per la contaminació de l'aigua.

7.6 Reconeix les principals mesures d'estalvi i aprofitament.

7.7 Descriu els hàbits de consum responsable.

8. Contribueix a l'equilibri mediambiental analitzant i argumentant les línies bàsiques sobre el desenvolupament sostenible i propasant accions per a la seva millora i conservació.

Criteris d'avaluació

8.1 Analitza les implicacions positives d'un desenvolupament sostenible.

8.2 Proposa mesures elementals encaminades a afavorir el desenvolupament sostenible.

8.3 Treballa en equip en la recerca i argumentació de les solucions proposades.

9. Relaciona les forces que apareixen en situacions habituals amb els efectes produïts tenint en compte la seva contribució al moviment o repòs dels objectes i les magnituds posades en joc.

Criteris d'avaluació

9.1 Discrimina moviments quotidians en funció de la seva trajectòria i de la seva celeritat.

9.2 Identifica les magnituds que descriuen els moviments: posició, temps, velocitat i acceleració.

9.3 Representa gràficament el moviment rectilini uniforme.

9.4 Representa vectorialment determinades magnituds com la velocitat i l'acceleració.

9.5 Realitza càlculs senzills de velocitats i acceleracions.

9.6 Reconeix l'efecte d'una força o suma de forces en moviments i deformacions.

9.7 Mesura i fa representacions gràfiques de forces que actuen en la vida quotidiana.

9.8 Reconeix les lleis de Newton en situacions de la vida quotidiana.

10. Identifica els aspectes bàsics de la producció, transport i utilització de l'energia elèctrica i els factors que intervenen en el seu consum, descrivint els canvis produïts i les magnituds i valors característics.

Criteris d'avaluació

10.1 Identifica les diferents instal·lacions que generen energia elèctrica i descriu els processos que s'hi produeixen.

10.2 Analitza els avantatges i desavantatges de les diferents centrals elèctriques.

10.3 Descriu bàsicament les etapes de la distribució de l'energia elèctrica des de la seva gènesi a l'usuari.

10.4 Identifica i utilitza les magnituds físiques bàsiques a tenir en compte en el consum d'electricitat en la vida quotidiana.

10.5 Analitza els hàbits de consum i estalvi elèctric i estableix línies de millora en els mateixos.

## Continguts

### 1. Resolució de problemes senzills:

- 1.1 El mètode científic.
- 1.2 Fases del mètode científic.
- 1.3 Tipologies de mètodes.
- 1.4 Aplicació del mètode científic a situacions senzilles i del perfil professional del cicle.

### 2. Aplicació de tècniques físiques o químiques:

- 2.1 Material bàsic i instruments al laboratori.
- 2.2 Normes de treball al laboratori.
- 2.3 Normes per realitzar informes del treball al laboratori.
- 2.4 Mesura de magnituds fonamentals.
- 2.5 Reconeixement de biomolècules orgàniques i inorgàniques.
- 2.6 Microscopi òptic i lupa binocular. Fonaments òptics dels mateixos. Ús i manipulació.

### 3. Reconeixement de reaccions químiques quotidianes:

- 3.1 Reacció química: reactius i productes.
- 3.2 Condicions de producció de les reaccions químiques: intervenció d'energia.
- 3.3 Reaccions químiques bàsiques: oxidació, combustió i neutralització.
- 3.4 Reaccions químiques en diferents àmbits de la vida quotidiana: indústria química, alimentació, reciclatge.
- 3.5 Processos químics més rellevants relacionats amb el perfil professional.

### 4. Identificació d'aspectes relatius a la contaminació nuclear:

- 4.1 L'energia nuclear, definició i característiques.
- 4.2 Les reaccions de fusió i fissió.
- 4.3 Les centrals nuclears.
- 4.4 Avantatges i inconvenients de l'energia nuclear.
- 4.5 Aplicacions de l'energia nuclear: mèdiques, recerca, entre d'altres.
- 4.6 Gestió dels residus radioactius provinents de les centrals nuclears.

### 5. Identificació dels canvis en el relleu i paisatge de la terra:

- 5.1 Relació entre relleu, paisatge, agents geològics i clima.
- 5.2 Els mapes topogràfics.
- 5.3 Agents geològics externs i els seus efectes.
- 5.4 Els agents geològics interns i els seus efectes.

### 6. Categorització de contaminants principals:

- 6.1 L'atmosfera, composició i característiques.
- 6.2 La contaminació atmosfèrica i les seves causes.
- 6.3 Efectes de la contaminació atmosfèrica: la pluja àcida, la modificació de l'efecte hivernacle i la destrucció de la capa d'ozó.

### 7. Identificació de contaminants de l'aigua:

- 7.1 L'aigua: factor essencial per a la vida al planeta.
- 7.2 Contaminació de l'aigua: causes, elements causants.
- 7.3 Tècniques senzilles de detecció i mesura de contaminants.
- 7.4 Tractaments de potabilització.
- 7.5 Depuració d'aigües residuals. Plantes depuradores.
- 7.6 Mètodes d'emmagatzemament de l'aigua provinent dels desglaços, descàrregues fluvials i pluja.
- 7.7 Gestió del consum de l'aigua responsable.

### 8. Equilibri mediambiental i desenvolupament sostenible:

- 8.1 Concepte de desenvolupament sostenible.
  - 8.2 Condicions per a un desenvolupament sostenible.
  - 8.3 Camps d'aplicació.
  - 8.4 Factors que incideixen sobre la conservació del medi ambient.
9. Relació de les forces sobre l'estat de repòs i moviments de cossos:
- 9.1 Magnituds escalars i vectorials.
  - 9.2 El moviment, els seus elements i tipus de moviments.
  - 9.3 Velocitat i acceleració. Unitats.
  - 9.4 Moviment rectilini uniforme. Característiques. Interpretació gràfica.
  - 9.5 Concepte de força. Representació i unitats.
  - 9.6 Les forces i els seus efectes.
  - 9.7 Les lleis de Newton.

10. Producció i utilització de l'energia elèctrica:
- 10.1 Generació d'energia elèctrica.
  - 10.2 Transport, distribució i consum de l'energia elèctrica. Etapes.
  - 10.3 Magnituds bàsiques emprades en el consum d'electricitat: energia i potència. Aplicacions en l'entorn de l'alumne.
  - 10.4 Hàbits de consum i estalvi d'electricitat.

Mòdul professional 3: comunicació i societat I

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: comunicació i societat aplicades a la professió. 132 hores

UF 1: comunicació i societat aplicades a la professió

Durada: 132 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Analitza la diversitat de paisatges naturals reconeixent-ne les característiques principals i desenvolupant actituds i valors d'estimació envers el patrimoni natural.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu mitjançant l'anàlisi de fonts gràfiques les principals característiques d'un paisatge natural, reconeixent els essencials elements en l'entorn més proper.
- 1.2 Identifica la distribució en l'espai de continents, oceans i mars i localitza i identifica les principals unitats de relleu i unitats hidrogràfiques al món, Catalunya i Espanya.
- 1.3 Identifica diferents tipus de recursos naturals renovables i no renovables i els relaciona amb casos d'impacte mediambiental derivats de la seva explotació, i amb actuacions i accions humanes que afavoreixen un desenvolupament sostenible a nivell local i mundial.
- 1.4 Llegeix i interpreta diferents tipus de projeccions cartogràfiques per representar la terra; mapes, plànols, i imatges de suports convencionals i digitals i usa les escales gràfiques i numèriques.
- 1.5 Elabora instruments bàsics de recollida d'informació mitjançant estratègies de composició protocol·litzades, utilitzant les tecnologies de la informació i la comunicació.
- 1.6 Mostra comportaments relacionats amb el desenvolupament del propi esforç i el treball col·laboratiu.

2. Analitza l'evolució demogràfica de les societats humanes interpretant-ne dades estadístiques i documents gràfics.

### Críteris d'avaluació

- 2.1 Interpreta indicadors demogràfics bàsics (natalitat, mortalitat, saldo migratori) com a mitjà per a analitzar tendències demogràfiques.
  - 2.2 Identifica les causes i les conseqüències dels principals moviments migratoris.
  - 2.3 Identifica els trets característics de la demografia de les societats preindustrials.
  - 2.4 Identifica els trets característics de la demografia de les societats actuals.
  - 2.5 Elabora instruments bàsics de recollida d'informació mitjançant estratègies de composició protocol·litzades, utilitzant les tecnologies de la informació i la comunicació.
  - 2.6 Mostra comportaments relacionats amb el desenvolupament del propi esforç i el treball col·laboratiu.
3. Analitza l'evolució de les diferents societats històriques des de la prehistòria fins les primeres transformacions industrials, identificant-ne les característiques principals.

### Críteris d'avaluació

- 3.1 Identifica les condicions de vida, la capacitat d'adaptació a l'entorn, l'organització social i les creences religioses des del inici de la hominització fins el domini tècnic dels metalls.
  - 3.2 Identifica les característiques de les societats antigues destacant la seva capacitat d'adaptació al medi, el desenvolupament urbà, i les seves elaboracions socials i polítiques.
  - 3.3 Identifica els aspectes més importants de les societats prehistòriques i de l'edat antiga a la Península Ibèrica i territoris extrapeninsulars, destacant els que es van desenvolupar al territori català.
  - 3.4 Identifica les característiques de la societat medieval dins l'espai europeu.
  - 3.5 Identifica les característiques de l'època moderna a Europa (aspectes socials, polítics, ideològics), i els trets de l'expansió europea vers el continent americà.
  - 3.6 Relaciona els sistemes organitzatius i tecnològics propis del perfil professional del títol amb les diverses etapes històriques estudiades.
  - 3.7 Elabora instruments bàsics de recollida d'informació mitjançant estratègies de composició protocol·litzades, utilitzant les tecnologies de la informació i la comunicació.
  - 3.8 Mostra comportaments relacionats amb el desenvolupament del propi esforç i el treball col·laboratiu.
4. Reconeix els principals períodes artístics des de l'origen de la humanitat fins l'aparició de les avantguardes, analitzant-ne les principals obres arquitectòniques, escultòriques i pictòriques i desenvolupant actituds i valors d'estimació envers el patrimoni artístic.

### Críteris d'avaluació

- 4.1 Identifica les principals manifestacions artístiques de la Prehistòria.
  - 4.2 Identifica les principals característiques de les manifestacions artístiques de l'antiguitat.
  - 4.3 Identifica les principals manifestacions artístiques de l'època medieval a Europa.
  - 4.4 Identifica les principals manifestacions artístiques de l'època moderna: renaixement i barroc.
  - 4.5 Identifica les principals manifestacions artístiques del segle XIX.
  - 4.6 Elabora instruments bàsics de recollida d'informació mitjançant estratègies de composició protocol·litzades, utilitzant les tecnologies de la informació i la comunicació.
  - 4.7 Mostra comportaments relacionats amb el desenvolupament del propi esforç i el treball col·laboratiu.
5. Utilitza estratègies comunicatives per interpretar i comunicar informació oral en llengua catalana i castellana, aplicant els principis de l'escolta activa, estratègies senzilles de composició i les normes lingüístiques bàsiques.

### Críteris d'avaluació

- 5.1 Analitza l'estructura de textos orals procedents dels mitjans de comunicació d'actualitat i n'identifica les característiques principals.
- 5.2 Aplica les habilitats bàsiques per realitzar una escolta activa i identifica el sentit global i els continguts específics d'un missatge oral.
- 5.3 Exposa oralment informacions sobre temes de caràcter general de manera clara i ordenada.
- 5.4 Expressa oralment opinions pròpies, tot respectant les opinions dels altres.
- 5.5 Realitza un bon ús dels elements de comunicació no verbal en les argumentacions i les exposicions.
- 5.6 Analitza els usos i els nivells de la llengua i les normes lingüístiques en la comprensió i la composició de missatges orals, i valora i revisa els usos discriminadors, específicament en les relacions de gènere.
- 5.7 Utilitza la terminologia gramatical apropiada en la comprensió de les activitats gramaticals proposades i en la seva resolució.

6. Utilitza estratègies comunicatives per interpretar i comunicar informació escrita en llengua catalana i castellana, aplicant de manera estructurada i progressiva estratègies de lectura comprensiva, d'anàlisi, síntesi i classificació a la composició autònoma de textos breus seleccionats.

#### Críteris d'avaluació

- 6.1 Analitza les característiques principals dels tipus de textos en relació amb la seva idoneïtat per al treball que desitja realitzar.
- 6.2 Utilitza eines de recerca diverses en la comprensió d'un text escrit i aplica estratègies de reinterpretació de continguts.
- 6.3 Aplica, de forma sistemàtica, estratègies de lectura comprensiva en la comprensió dels textos, n'extreu conclusions per a la seva aplicació en les activitats d'aprenentatge i hi reconeix possibles usos discriminadors des de la perspectiva de gènere.
- 6.4 Resumeix el contingut d'un text escrit, i n'extreu la idea principal, les secundàries i el propòsit comunicatiu, tot revisant i reformulant les conclusions obtingudes.
- 6.5 Analitza l'estructura de diferents textos escrits d'utilització diària, i hi reconeix usos i nivells de la llengua i pautes d'elaboració.
- 6.6 Aplica les principals normes gramaticals i ortogràfiques a la redacció de textos de manera que el text final resulti clar i precís.
- 6.7 Desenvolupa pautes sistemàtiques en l'elaboració de textos escrits que permetin la valoració dels aprenentatges desenvolupats i la reformulació de les necessitats d'aprenentatge per millorar la comunicació escrita.
- 6.8 Observa pautes de presentació de treballs escrits tenint en compte el contingut, el format i el públic destinatari i utilitza un vocabulari adequat al context.
- 6.9 Resol activitats de comprensió i anàlisi de les estructures gramaticals i comprova la validesa de les inferències realitzades.

7. Realitza la lectura de textos teatrals representatius de la Literatura en llengua catalana i castellana, tot generant críteris estètics per a la construcció del gust personal.

#### Críteris d'avaluació

- 7.1 Reconeix les obres més representatives del teatre en llengua castellana i catalana, situant-les en el seu context històric, sociocultural i literari.
- 7.2 Analitza l'estructura i l'ús del llenguatge d'una lectura personal d'una obra literària adequada al nivell, la situa en el seu context i utilitza instruments protocol·litzats de recollida d'informació.
- 7.3 Expressa opinions personals raonades sobre un text teatral i sobre la implicació entre el seu contingut i les pròpies experiències vitals.

7.4 Aplica estratègies per a la comprensió d'un text teatral, tenint en compte els temes i els motius bàsics.

7.5 Presenta informació sobre períodes, autors i obres del teatre en llengua catalana i castellana a partir de textos literaris.

8. Utilitza estratègies per interpretar i comunicar informació oral en llengua anglesa, elaborant presentacions orals de poca extensió, ben estructurades, relatives a situacions habituals de comunicació quotidiana i freqüent d'àmbit personal o professional.

Criteris d'avaluació

8.1 Aplica les estratègies d'escolta activa per a la comprensió dels missatges rebuts.

8.2 Identifica la intenció comunicativa bàsica de missatges directes o rebuts mitjançant formats electrònics, i valora les situacions de comunicació i les seves implicacions en l'ús del vocabulari emprat.

8.3 Identifica el sentit global del text oral que presenta la informació de forma seqüenciada i progressiva en situacions habituals freqüents i de contingut predictable.

8.4 Identifica trets fonètics i d'entonació comuna i evident que ajuden a entendre el sentit general del missatge.

8.5 Realitza presentacions orals breus de textos descriptius, narratius i instructius, d'àmbit personal o professional, d'acord amb un guió senzill, tot aplicant l'estructura de cada tipus de text i utilitzant, en el seu cas, mitjans informàtics.

8.6 Utilitza estructures gramaticals bàsiques i un repertori essencial i restringit d'expressions, frases i paraules de situacions habituals freqüents i de contingut altament predictable segons el propòsit comunicatiu del text.

8.7 S'expressa amb certa claredat, i usa una entonació i pronunciació comprensible, tot i que hi pugui haver pauses i vacil·lacions.

8.8 Identifica les normes de les relacions socials bàsiques i estandarditzades dels països on es parla la llengua anglesa i mostra una actitud reflexiva sobre usos lingüístics que comportin qualsevol tipus de discriminació.

8.9 Identifica els costums i les activitats quotidianes de la comunitat on es parla la llengua anglesa.

9. Participa en converses en llengua anglesa utilitzant un llenguatge bàsic i entenedor en situacions habituals freqüents de l'àmbit personal o professional, tot activant estratègies de comunicació elementals.

Criteris d'avaluació

9.1 Dialoga, de forma dirigida i seguint un guió estructurat, i utilitza un repertori memoritzat de models d'oracions i converses breus i bàsiques, sobre situacions habituals freqüents i de contingut altament predictable.

9.2 Manté la interacció utilitzant estratègies de comunicació bàsiques per mostrar el interès i la comprensió.

9.3 Utilitza estratègies bàsiques de compensació per suplir mancances en la llengua anglesa.

9.4 Utilitza estructures gramaticals bàsiques i un repertori essencial i restringit d'expressions, frases, paraules i marcadors de discurs lineals, segons el propòsit comunicatiu del text.

9.5 S'expressa de manera entenedora, amb una entonació i pronunciació comprensibles, tot i que hi pugui haver pauses i vacil·lacions.

10. Comprèn i elabora en llengua anglesa textos escrits breus i bàsics sobre situacions de comunicacions habituals i freqüents de l'àmbit personal o professional, aplicant estratègies de lectura comprensiva i desenvolupant estratègies estructurades de composició.

Criteris d'avaluació



- 10.1 Llegeix de forma comprensiva el text i en reconeix els trets bàsics i el contingut global.
- 10.2 Identifica les idees fonamentals i la intenció comunicativa bàsica del text.
- 10.3 Identifica estructures gramaticals bàsiques i un repertori limitat d'expressions, frases, paraules i marcadors de discurs lineals, en situacions habituals freqüents, de contingut molt previsible.
- 10.4 Completa i reorganitza frases i oracions, d'acord amb el propòsit comunicatiu, tot seguint normes gramaticals bàsiques.
- 10.5 Produeix textos breus i bàsics, adequats a un propòsit comunicatiu, seguint models estructurats.
- 10.6 Utilitza el lèxic essencial apropiat per a situacions freqüents i per al context de l'àmbit personal o professional.
- 10.7 Mostra interès per la bona presentació dels textos escrits i respecta les normes gramaticals, ortogràfiques i tipogràfiques, seguint pautes de revisió.
- 10.8 Utilitza diccionaris, impresos i en línia, i els correctors ortogràfics dels processadors de textos.

### Continguts

#### 1. Anàlisi de la diversitat de paisatges naturals:

- 1.1 Factors i components del paisatge natural a nivell general: relleu, hidrografia, clima i vegetació natural.
- 1.2 Els territoris espanyol i català.
- 1.3 Els recursos naturals renovables i no renovables i la problemàtica mediambiental.
- 1.4 Comentari de tota mena de material gràfic de representació de la terra i dels elements del medi geogràfic (mapes, climogrames, entre d'altres).
- 1.5 Tractament i elaboració d'informació.

#### 2. Anàlisi de l'evolució demogràfica de les societats humanes:

- 2.1 Estudi de la població.
- 2.2 Indicadors demogràfics bàsics.
- 2.3 Evolució demogràfica de l'espai europeu. Anàlisi de comportaments demogràfics: les migracions.
- 2.4 Comentari de gràfiques de població: pautes i instruments bàsics.

#### 3. Anàlisi de l'evolució de les societats:

- 3.1 Evolució de les societats prehistòriques.
- 3.2 El naixement de les ciutats.
- 3.3 L'Europa medieval.
- 3.4 L'Europa de les monarquies absolutes. Les grans monarquies europees. La monarquia absoluta a Espanya.
- 3.5 La colonització d'Amèrica.
- 3.6 Tractament i elaboració d'informació.

#### 4. Reconeixement dels principals períodes artístics des de la Prehistòria fins al segle XIX:

- 4.1 L'art a la prehistòria.
- 4.2 L'art a l'antiguitat.
- 4.3 L'art medieval: romànic i gòtic.
- 4.4 Les transformacions del renaixement.
- 4.5 Els grans mestres del barroc.
- 4.6 Pautes bàsiques per al comentari d'obres artístiques.

#### 5. Utilització d'estratègies de comunicació oral en llengua catalana i castellana:

- 5.1 Textos orals: Tipus i característiques. L'entrevista. El diàleg.

5.2 Aplicació de l'escolta activa en la comprensió de textos orals: Memòria auditiva. Atenció visual. Empatia. Estratègies lingüístiques: parafrasejar, emetre paraules de reforç o compliment, resumir, entre d'altres.

5.3 Pautes per evitar la disrupció en situacions de comunicació oral.

5.4 L'intercanvi comunicatiu: elements extralingüístics en la comunicació oral. Usos orals informals i formals de la llengua. Adequació al context comunicatiu. El to de veu. El respecte al torn de paraula i a les opinions dels altres.

5.5 Aplicació de les normes lingüístiques en la comunicació oral. Organització de la frase: estructures gramaticals bàsiques. Coherència semàntica.

5.6 Composicions orals: exposicions orals senzilles sobre fets d'actualitat. Presentacions orals senzilles. Ús de mitjans de suport: audiovisuals i TIC.

6. Utilització d'estratègies de comunicació escrita en llengua catalana i castellana:

6.1 Lectura, anàlisi i composició de textos escrits propis de la vida quotidiana i professional: descriptius, narratius, expositius, instructius, argumentatius.

6.2 Lectura i anàlisi de textos periodístics: notícia, crònica, reportatge, entrevista, opinió...

6.3 Distinció entre informació i opinió.

6.4 Lectura i anàlisi d'altres llenguatges estètics propers als interessos de l'alumnat: cançons, còmic, cinema...

6.5 Estratègies de lectura: elements textuais. Prelectura. Lectura. Postlectura.

6.6 Tècniques del resum. Idees principals i secundàries. L'esquema.

6.7 Tècniques d'ampliació de textos.

6.8 Pautes per a la utilització de diccionaris diversos: Tipus de diccionaris. Recursos en la xarxa i la seva utilització.

6.9 Estratègies bàsiques en el procés de composició escrita: Planificació. Textualització. Revisió. Aplicació en textos propis de la vida quotidiana, en l'àmbit acadèmic i en els mitjans de comunicació.

6.10 Presentació de textos escrits en diferents suports. Instruments informàtics de programari per ser usats en processadors de text.

6.11 Propietats dels textos escrits: Coherència (selecció i ordenació de la informació, ús del paràgraf, jerarquització de les idees...). Cohesió (puntuació, concordança, construcció de les frases, principals connectors textuais...). Correcció ortogràfica, gramatical i lèxica. Variació i precisió lèxica. Registre: adequació al grau de formalitat i al canal. Disposició (marges, lletra llegible...).

6.12 Anàlisi lingüística: Morfologia bàsica (lexemes i morfemes). Categories gramaticals. Sintaxi de l'oració simple. Relacions de significat: sinonímia, antonímia, polisèmia, homonímia.

7. Lectura comentada i dramatitzada d'obres de teatre o fragments, de la literatura catalana i castellana:

7.1 Instruments per a la recollida d'informació d'una obra literària teatral.

7.2 Pautes per a la lectura de fragments teatrals. Exposició d'opinions argumentades sobre un text teatral.

7.3 El teatre. Temes i estils segons l'època literària. Característiques formals.

8 Comprensió i producció de textos orals bàsics en llengua anglesa:

8.1 Distinció d'idees principals en trucades, missatges, ordres i indicacions molt clares.

8.2 Descripció general de persones, llocs, objectes (de l'àmbit professional i del públic).

8.3 Accions pròpies de l'àmbit professional.

8.4 Narració sobre situacions habituals i freqüents del moment present, passat i del futur.

8.5 Lèxic d'ús freqüent, expressions i frases bàsiques pròpies de les activitats de la vida diària i les relacions socials. Lèxic d'ús freqüent relacionat amb les TIC.

8.6 Recursos gramaticals:

8.6.1 Funcions comunicatives associades a situacions habituals i freqüents. Demanar i donar informació, expressar opinions; saludar i respondre a una salutació; adreçar-se a algú; iniciar i tancar un tema, entre d'altres.

8.6.2 Elements lingüístics fonamentals.

8.6.3 Marcadors del discurs per iniciar, ordenar i finalitzar.

8.6.4 Estructures gramaticals bàsiques.

8.7 Pronunciació de fonemes o grups fònics de caràcter bàsic que presentin major dificultat.

8.8 Ús de registres adequats en les relacions socials. Normes de cortesia de països de parla anglesa en situacions habituals i freqüents de l'àmbit personal o professional.

8.9 Propietats essencials del text oral: adequació, coherència i cohesió textuals.

8.10 Estratègies fonamentals de comprensió i escolta activa:

8.10.1 Paraules clau, estratègies per recordar i utilitzar el lèxic.

8.10.2 Memòria auditiva.

8.10.3 Atenció visual.

8.10.4 Empatia.

8.10.5 Recursos per tal de prendre notes.

8.11 Ús de mitjans de suport: audiovisuals i TIC.

9. Participació en converses en llengua anglesa:

9.1 Estratègies de comprensió i escolta activa per iniciar, mantenir i acabar la interacció.

10. Comprensió i elaboració de missatges i textos senzills en llengua anglesa:

10.1 Comprensió de la informació global i la idea principal de textos bàsics quotidians, d'àmbit personal o professional: cartes, missatges, avisos, instruccions, correus electrònics, informació a Internet o fulletons, entre d'altres.

10.2 Lèxic freqüent propi d'activitats de l'àmbit personal o professional.

10.3 Composició de textos escrits molt breus, bàsics i estructurats: missatges, correus electrònics, qüestionaris, entre d'altres.

10.4 Recursos gramaticals: estructures gramaticals bàsiques. Funcions comunicatives més habituals de l'àmbit personal o professional en mitjans escrits. Elements lingüístics fonamentals d'acord amb els tipus de textos, contextos i propòsits comunicatius.

10.5 Propietats bàsiques del text. Adequació, coherència i cohesió.

10.6 Estratègies i tècniques de comprensió lectora. Plectura. Lectura. Postlectura.

10.7 Estratègies de planificació i de correcció. Utilització dels recursos adients a la situació.

10.8 Presentació de textos escrits en diferents suports.

Mòdul professional 4: comunicació i societat II

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: comunicació en català i castellà, i societat. 99 hores

UF 2: anglès aplicat a la professió. 66 hores

UF 1 comunicació en català i castellà, i societat

Durada: 99 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix les característiques de les societats contemporànies a partir de la seva evolució històrica, analitzant-ne l'organització social, política i econòmica.

Criteris d'avaluació

1.1 Situa en el temps i l'espai els principals corrents ideològics que han fonamentat el món actual.

1.2 Analitza les principals conseqüències d'aquests corrents pel que fa a l'organització de les societats contemporànies.

1.3 Analitza el model de relacions econòmiques globalitzat actual mitjançant l'estudi de les transformacions econòmiques produïdes com a conseqüència de les innovacions tecnològiques i els sistemes organitzatius de l'activitat productiva.

1.4 Identifica els trets més destacats de l'organització social del món contemporani analitzant l'estructura i les relacions socials de la població actual i la seva evolució durant el període.

1.5 Analitza l'evolució de les relacions internacionals contemporànies explicant-ne causes i conseqüències que permetin desenvolupar opinions pròpies sobre els conflictes actuals.

1.6 Analitza el procés d'unificació de l'espai europeu reconeixent la seva evolució i la seva influència en les polítiques nacionals dels països membres de la Unió Europea.

1.7 Relaciona els esdeveniments històrics globals amb l'evolució històrica de l'Estat espanyol i de Catalunya establint les principals fases d'evolució.

1.8 Relaciona els sistemes organitzatius i tecnològics propis del perfil del títol amb les diverses etapes històriques estudiades.

1.9 Elabora instruments bàsics de recollida d'informació mitjançant estratègies de composició protocol·litzades, utilitzant tecnologies de la informació i la comunicació.

1.10 Potencia comportaments relacionats amb el desenvolupament del propi esforç i el treball col·laboratiu.

2. Analitza els principis bàsics del sistema democràtic reconeixent-ne les institucions i les organitzacions polítiques i econòmiques.

Criteris d'avaluació

2.1 Identifica els principis bàsics de la Declaració Universal de Drets Humans i la seva situació al món d'avui.

2.2 Reconeix les principals institucions internacionals del món actual, analitzant els principis rectors, les normes de funcionament i el seu paper en els conflictes internacionals.

2.3 Identifica els principis bàsics del sistema democràtic i en destaca la importància com a sistema de mediació i resolució de conflictes.

2.4 Identifica els trets essencials del model democràtic espanyol destacant-ne els elements més significatius a Catalunya.

2.5 Reconeix la importància del principi de no discriminació en les relacions personals i socials de l'entorn proper analitzant els comportaments propis i aliens.

2.6 Elabora informació pautaada i organitzada per a la seva utilització en situacions de treball col·laboratiu i contrast d'opinions.

2.7 Potencia comportaments relacionats amb el desenvolupament del propi esforç i el treball col·laboratiu.

2.8 Potencia pautes d'actuació per acomodar el comportament al compliment dels principis democràtics.

3. Reconeix l'art contemporani analitzant-ne les obres principals.

Criteris d'avaluació

3.1 Identifica els trets essencials de l'art contemporani i la seva evolució fins els nostres dies.

3.2 Identifica els principals manifestacions artístiques espanyoles i catalanes del període contemporani.

3.3 Elabora opinions i criteris propis d'ordre estètic.

3.4 Elabora instruments bàsics de recollida d'informació mitjançant estratègies de composició protocol·litzades, utilitzant tecnologies de la informació i la comunicació.

3.5 Potencia comportaments relacionats amb el desenvolupament del propi esforç i el treball col·laboratiu.

4. Utilitza estratègies comunicatives per interpretar i comunicar informació oral en llengua catalana i castellana, aplicant els principis de l'escolta activa, estratègies raonades de composició i les normes lingüístiques correctes en cada cas.

#### Críteris d'avaluació

4.1 Aplica les tècniques de l'escolta activa en l'anàlisi de missatges orals procedents de diferents fonts.

4.2 Reconeix la intenció comunicativa i l'estructura temàtica de la comunicació oral, valorant possibles respostes.

4.3 Realitza de manera oral exposicions i argumentacions de forma clara i ordenada.

4.4 Defensa oralment opinions pròpies i respecta les dels altres.

4.5 Realitza un ús correcte dels elements de comunicació no verbal en les argumentacions i les exposicions.

4.6 Aplica els usos i els nivells de la llengua i les normes lingüístiques en la comprensió i la composició de missatges orals, i hi evita els usos discriminatoris.

4.7 Aplica la terminologia gramatical correcta en la comprensió de les activitats gramaticals proposades i en la seva resolució.

5. Utilitza estratègies comunicatives per interpretar i transmetre informació escrita en llengua catalana i castellana, aplicant de manera estructurada estratègies d'anàlisi, síntesi i classificació a la composició autònoma de textos de progressiva complexitat.

#### Críteris d'avaluació

5.1 Analitza les característiques principals dels tipus de textos en relació amb la seva adequació per al treball que desitja realitzar.

5.2 Usa tècniques de recerca diverses en la comprensió d'un text escrit i aplica estratègies de reinterpretació de continguts.

5.3 Aplica, de manera sistemàtica, estratègies de lectura comprensiva en la comprensió dels textos.

5.4 Resumeix el contingut d'un text escrit i n'extreu la idea principal, les secundàries i el propòsit comunicatiu, tot revisant i reformulant les conclusions obtingudes.

5.5 Analitza l'estructura de diferents textos escrits d'ús acadèmic o professional i hi reconeix usos i nivells de la llengua i pautes d'elaboració.

5.6 Aplica les principals normes gramaticals i ortogràfiques a la redacció de textos de manera que el text final resulti clar, precís i adequat al format i al context comunicatiu.

5.7 Desenvolupa pautes sistematitzades en la preparació de textos escrits que permetin millorar la comunicació escrita.

5.8 Observa pautes de presentació de treballs escrits tenint en compte el contingut, el format i el públic destinatari i hi utilitza un vocabulari correcte segons les normes lingüístiques i els usos a què es destinen.

5.9 Resol activitats de comprensió i anàlisi de les estructures gramaticals, comprovant la precisió i la validesa de les inferències realitzades.

5.10 Reconeix la diversitat lingüística d'Europa i del món i identifica de manera especial la varietat de llengües de l'Estat espanyol.

6. Interpreta textos literaris poètics i narratius representatius de la literatura en llengua catalana i castellana, reconeixent-hi la intenció de l'autor i relacionant-los amb el seu context històric, sociocultural i literari.

#### Críteris d'avaluació

6.1 Reconeix les obres poètiques i narratives més representatives de la literatura en llengua catalana i castellana, i les situa en el seu context històric, sociocultural i literari.

6.2 Analitza l'estructura i l'ús del llenguatge de lectures personals, tant de caràcter poètic com narratiu, adequades al nivell i les situa en el seu context, amb l'ajut d'instruments pautaats.

6.3 Expressa opinions personals fonamentades sobre textos poètics i narratius.

6.4 Aplica estratègies d'anàlisi de textos literaris, i hi reconeix els temes, els motius, els elements simbòlics i la funcionalitat dels recursos estilístics més significatius.

6.5 Presenta informació sobre períodes, autors i obres poètiques i narratives en llengua catalana i castellana a partir de textos literaris.

## Continguts

1. Les característiques de les societats contemporànies a partir de la seva evolució històrica:

1.1 La construcció dels sistemes democràtics:

1.1.1 La Il·lustració i les seves conseqüències.

1.1.2 La revolució Industrial i les revolucions burgeses

1.1.3 La societat liberal.

1.1.4 La societat democràtica.

1.2 Estructura econòmica i la seva evolució:

1.2.1 Principis d'organització econòmica. L'economia globalitzada actual.

1.2.2 La segona globalització.

1.2.3 Tercera globalització: els problemes del desenvolupament.

1.2.4 La revolució de la informació. La importància de les xarxes socials.

1.2.5 Evolució del sector productiu propi.

1.3 Relacions internacionals:

1.3.1 Grans potències i conflicte colonial.

1.3.2 La guerra civil europea. La gran Guerra. La Segona Guerra Mundial. Guerra Civil Espanyola i la dictadura franquista.

1.3.3 Descolonització i guerra freda.

1.3.4 El món globalitzat actual.

1.3.5 Espanya en el marc de relacions actual.

1.4 La construcció europea.

2. Anàlisi dels principis bàsics del sistema democràtic:

2.1 Declaració Universal de Drets Humans:

2.1.1 L'ONU i altres organismes de cooperació internacional.

2.1.2 Els Drets Humans en la vida quotidiana.

2.1.3 Conflictes internacionals actuals.

2.2 El model democràtic espanyol:

2.2.1 Característiques dels principals models democràtics actuals.

2.2.2 La construcció de l'Espanya democràtica. Estructura institucional estatal i autonòmica.

2.2.3 La Constitució Espanyola. L'Estatut d'Autonomia de Catalunya.

2.2.4 El principi de no discriminació en la convivència diària.

2.2.5 Establiment de relacions entres drets i obligacions.

2.3 Resolució de conflictes:

2.3.1 Mecanismes per a resolució de conflictes.

2.3.2 Actituds personals davant dels conflictes.

2.4 Tractament i elaboració d'informació per a les activitats educatives:

2.4.1 Processos i pautes per al treball col·laboratiu.

2.4.2 Preparació i presentació d'informació per a activitats deliberatives.

2.4.3 Normes de funcionament i actituds en el contrast d'opinions.

3. Reconeixement de l'art contemporani:

3.1 La ruptura del cànon clàssic.

3.2 Les avantguardes artístiques.

3.3 Anàlisis d'obres artístiques. Construcció de criteris estètics.

### 3.4 Tractament i elaboració d'informació.

#### 4. Utilització d'estratègies de comunicació oral en llengua catalana i castellana:

- 4.1 Textos orals: Característiques dels formats audiovisuals. Característiques de les conferències, xerrades i altres formats de caràcter acadèmic.
- 4.2 Tècniques d'escolta activa en la comprensió de textos orals: Memòria auditiva. Atenció visual. Recursos per tal de prendre notes.
- 4.3 L'exposició d'idees i arguments: Ús de la veu i la dicció. Usos orals informals i formals de la llengua. Adequació al context comunicatiu. Estratègies per mantenir el interès.
- 4.4 Llenguatge corporal.
- 4.5 Organització i preparació dels continguts: estructura.
- 4.6 Aplicació de les normes lingüístiques en la comunicació oral: Organització de la frase: estructures gramaticals bàsiques. Coherència semàntica.
- 4.7 Utilització de recursos audiovisuals.

#### 5. Utilització d'estratègies de comunicació escrita en llengua catalana i castellana:

- 5.1 Lectura, anàlisi i composició de textos escrits propis de la vida quotidiana i professional: descriptius, narratius, expositius, instructius, argumentatius.
- 5.2 Lectura i anàlisi de textos periodístics: notícia, crònica, reportatge, entrevista, opinió...
- 5.3 Distinció entre informació i opinió.
- 5.4 Treballs, informes, assajos i altres textos.
- 5.5 Altres tipus de documents: cartes de presentació, instàncies, cv, sol·licitud de feina, formularis.
- 5.6 Estratègies de lectura de textos acadèmics.
- 5.7 Estratègies en el procés de composició de textos acadèmics.
- 5.8 Tècniques del resum. Idees principals i secundàries. L'esquema.
- 5.9 Tècniques d'ampliació de textos.
- 5.10 Lectura i anàlisi d'altres llenguatges estètics propers als interessos de l'alumnat: cançons, còmic, cinema, entre d'altres.
- 5.11 Registres comunicatius de la llengua i factors que en condicionen l'ús: distinció entre registre col·loquial, estàndard, científicotècnic i literari.
- 5.12 Presentació de textos escrits en diferents suports. Instruments per millorar el text. Composició i maquetació: portada, índex, títols, tipografies, interlineat, marges. Usos avançats del processador de text.
- 5.13 Propietats textuais: Coherència (selecció i ordenació de la informació, ús del paràgraf, jerarquització de les idees...). Cohesió (puntuació, concordança, construcció de les frases, connectors textuais...). Correcció ortogràfica, gramatical i lèxica. Variació i precisió lèxica. Registre: adequació al grau de formalitat i al canal. Disposició (marges, lletra llegible...).
- 5.14 Anàlisi lingüística: Morfologia bàsica: derivació i composició. Categories gramaticals; flexió nominal; conjugació verbal. Sintaxi de l'oració simple; identificació i ús de connectors en oracions compostes (causa, finalitat, conseqüència, comparació, condició...). Relacions de significat: sinonímia, antonímia, polisèmia, homonímia.
- 5.15 Les llengües romàniques i la diversitat lingüística de l'Estat Espanyol.

#### 6. Interpretació de textos literaris poètics i narratius en llengua catalana i castellana:

- 6.1 Lectura comentada i expressiva de textos literaris poètics i narratius. Exposició d'opinions argumentades sobre textos poètics i narratius.
- 6.2 Instruments per a la recollida d'informació sobre textos poètics i narratius.
- 6.3 La poesia. Temes i estils segons l'època literària. Característiques formals. Elements simbòlics i recursos retòrics.
- 6.4 La cançó i la seva relació amb la poesia com a gènere literari a partir de lectures i audicions de textos coneguts o propers als interessos i gustos de l'alumnat.
- 6.5 El gènere narratiu. Característiques principals. Temes i estils segons l'època literària. El conte i la novel·la.

## UF 2 anglès aplicat a la professió

Durada: 66 hores

1. Interpreta i comunica informació oral bàsica en llengua anglesa, tot aplicant els principis de l'escolta activa i elaborant presentacions orals sobre aspectes de l'àmbit personal i professional.

### Críteris d'avaluació

1.1 Aplica de manera sistemàtica les estratègies d'escolta activa per a la comprensió global i específica dels missatges rebuts, sense necessitat d'entendre'n tots els elements.

1.2 Identifica la intenció comunicativa de missatges directes i empra un repertori limitat d'expressions, frases, paraules i marcadors de discurs estructurats (d'obertura, continuïtat i tancament).

1.3 Identifica el sentit global i les idees principals d'un text oral sobre situacions habituals freqüents i de contingut predictable i concret.

1.4 Identifica trets fonètics i d'entonació essencials que ajuden a entendre el sentit del missatge.

1.5 Realitza composicions i presentacions orals breus sobre temes d'àmbit personal o professional d'acord amb un guió estructurat, i hi aplica el format i els trets propis de cada tipus de text.

1.6 Utilitza estructures gramaticals bàsiques i marcadors de discurs per iniciar, enllaçar, ordenar i finalitzar el discurs, en situacions habituals.

1.7 Expressa la informació amb entonació i pronunciació raonables, tot i que hi pugui haver pauses i petites vacil·lacions.

1.8 Identifica les normes de les relacions socials més freqüents dels països on es parla la llengua anglesa i mostra una actitud reflexiva sobre usos lingüístics que comportin qualsevol tipus de discriminació.

1.9 Identifica els costums i les activitats quotidianes de la comunitat i del lloc de treball on es parla la llengua anglesa.

1.10 Identifica les principals actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació habituals de l'àmbit professional.

2. Manté converses senzilles en llengua anglesa en situacions habituals de l'àmbit personal i professional, utilitzant estratègies de comunicació bàsiques.

### Críteris d'avaluació

2.1 Dialoga seguint un guió sobre temes i aspectes concrets i freqüents de l'àmbit personal i professional.

2.2 Escolta i dialoga en interaccions senzilles i quotidianes, pròpies de la vida professional i personal, i sol·licita i proporciona informació.

2.3 Interacciona utilitzant diverses estratègies de comunicació essencials per mostrar l'interès i la comprensió.

2.4 Utilitza estratègies de compensació per suplir mancances en la llengua anglesa: paràfrasis, llenguatge del cos, entre d'altres.

2.5 Utilitza estructures gramaticals bàsiques i un repertori d'expressions, frases i paraules d'ús freqüent.

2.6 S'expressa de manera entenedora, amb una entonació i pronunciació comprensible, tot i que hi pugui haver pauses i vacil·lacions.

3. Comprèn i elabora en llengua anglesa textos escrits breus i bàsics sobre situacions de comunicacions habituals de l'àmbit personal o professional, aplicant estratègies de lectura comprensiva i desenvolupant estratègies sistemàtiques de composició.



## Críteris d'avaluació

- 3.1 Llegeix el text, hi reconeix els trets essencials i la seva estructura, i n'interpreta el contingut global i específic, sense necessitat d'entendre'n tots els elements.
- 3.2 Identifica la intenció comunicativa bàsica d'un text escrit.
- 3.3 Identifica estructures gramaticals bàsiques i un repertori d'expressions, frases, paraules i marcadors de discurs d'ús freqüent.
- 3.4 Completa frases, oracions i textos senzills, d'acord amb el propòsit comunicatiu, amb estructures gramaticals d'escassa complexitat en situacions habituals i concretes de contingut predictable.
- 3.5 Produeix textos breus i bàsics, adequats al propòsit comunicatiu, i utilitza els connectors més freqüents per enllaçar les oracions.
- 3.6 Aplica les normes gramaticals, ortogràfiques i tipogràfiques seguint pautes sistemàtiques i concretes de revisió i correcció.
- 3.7 Utilitza diccionaris, impresos i en línia, i els correctors ortogràfics dels processadors de textos.

## Continguts

1. Interpretació i comunicació de textos orals quotidians en llengua anglesa:
  - 1.1 Distinció d'idees principals i secundàries de textos orals breus i bàsics: missatges directes i converses telefòniques, entre d'altres, presentats de manera clara i organitzada.
  - 1.2 Descripció d'aspectes concrets de persones, llocs, serveis bàsics, objectes i de gestions senzilles de l'àmbit personal i professional.
  - 1.3 Experiències de l'àmbit personal i professional.
  - 1.4 Narració d'esdeveniments i experiències del moment present, passat i futur: activitats molt rellevants de l'activitat personal i professional.
  - 1.5 Lèxic, frases i expressions per desenvolupar-se en transaccions i gestions quotidianes de l'àmbit personal i professional.
  - 1.6 Tipus de textos i la seva estructura.
  - 1.7 Recursos gramaticals: Temps i formes verbals. Funcions comunicatives associades a situacions habituals. Com ara expressar actituds, demanar un favor, entre d'altres. Elements lingüístics fonamentals. Marcadors del discurs. Oracions subordinades d'escassa complexitat.
  - 1.8 Estratègies de comprensió i escolta activa:
    - 1.8.1 Ús del context verbal i no verbal i dels coneixements previs del tema.
    - 1.8.2 Memòria auditiva.
    - 1.8.3 Atenció visual.
    - 1.8.4 Empatia.
    - 1.8.5 Recursos per tal de prendre notes.
  - 1.9 Ús de mitjans de suport: audiovisuals i TIC.
  - 1.10 Pronunciació de fonemes o grups fònics que presentin major dificultat. Patrons d'entonació i ritme més habituals.
  - 1.11 Ús de registres adequats en les relacions socials. Normes de cortesia dels països de parla anglesa en situacions habituals de l'àmbit personal i professional.
2. Participació en converses en llengua anglesa:
  - 2.1 Estratègies d'interacció per iniciar, mantenir, seguir i acabar una conversa. Estratègies per captar els aspectes més rellevants i respectar el torn de paraula.
  - 2.2 Ús de frases estandarditzades.
3. Interpretació i elaboració de missatges escrits senzills en llengua anglesa:
  - 3.1 Comprensió de la informació global i específica de missatges d'escassa dificultat referents a assumptes bàsics quotidians de l'àmbit personal i professional, com ara cartes notes, xats, missatges, correus electrònics, entre d'altres.
  - 3.2 Composició de textos escrits breus i estructurats:

- 3.3 Lèxic per desenvolupar-se en transaccions i gestions quotidianes, necessàries, senzilles i concretes de l'àmbit personal i professional.
- 3.4 Terminologia específica de l'àrea professional dels alumnes. Ús de textos característics dels sectors d'activitat procedents de fonts variades.
- 3.5 Recursos gramaticals: marcadors del discurs. Ús de les oracions simples i compostes bàsiques en el llenguatge escrit.
- 3.6 Estratègies i tècniques de compressió lectora. Prelectura. Lectura. Postlectura.
- 3.7 Propietats bàsiques del text. Coherència i cohesió textual i adequació (registre de llengua, context i situació).
- 3.8 Normes socioculturals en les relacions de l'àmbit personal i professional en situacions quotidianes.
- 3.9 Estratègies de planificació del missatge. Causes dels errors continuats i estratègies per a suplir mancances de vocabulari i estructura.
- 3.10 Estratègies de correcció: utilització dels recursos adients a la situació.
- 3.11 Ús de recursos per a l'aprenentatge: diccionaris, llibres de consulta, mitjans audiovisuals i materials en suport digital.

#### Mòdul professional 5: entorn laboral

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: incorporació al treball I. 33 hores

UF 2: incorporació al treball II. 33 hores

UF 3: prevenció de riscos en el lloc de treball. 33 hores

UF 1: incorporació al treball I

Durada: 33 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Interpreta el funcionament del mercat de treball de l'entorn més proper analitzant les empreses del sector econòmic.

##### Criteris d'avaluació

- 1.1 Analitza el treball com a peça clau de desenvolupament de la persona.
- 1.2 Identifica el sector econòmic relacionat amb el perfil professional corresponent.
- 1.3 Reconeix l'organització d'una empresa-tipus del sector.
- 1.4 Identifica possibilitats d'autocupació en el sector professional.

2. Determina el propi itinerari formatiu i professional relacionant les competències professionals amb l'objectiu professional.

##### Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica les competències professionals pròpies de la professió.
- 2.2 Identifica els jaciments d'ocupació i inserció laboral relacionats amb el perfil del títol.
- 2.3 Realitza l'autoavaluació de les competències professionals i capacitats clau.
- 2.4 Valora la formació com a procés d'aprenentatge al llarg de la trajectòria formativa i professional.
- 2.5 Identifica l'objectiu professional d'acord amb els itineraris formatius i professionalitzadors.

#### Continguts

1. El treball i el mercat laboral:

- 1.1 Les necessitats humanes vinculades al treball.

- 1.2 Treball remunerat i no remunerat.
- 1.3 Població activa, ocupada i aturada. Autoocupació. Valors associats.
- 1.4 Trets bàsics del mercat laboral. Oferta i demanda. Diferenciació dels sectors econòmics. Característiques del sector econòmic. Noves tendències.
- 1.5 L'empresa com a unitat de producció i oferta d'ocupació (objectius i funcions de l'empresa, elements que integren l'empresa i organització de l'empresa).
- 1.6 Tipologia d'empreses segons la dimensió i la forma jurídica.
- 1.7 Esperit emprenedor.

## 2. Itinerari formatiu i professional:

- 2.1 Competències professionals requerides per les ocupacions del perfil professional corresponent.
- 2.2 Jaciments d'ocupació i d'inserció laboral i factors d'ocupabilitat relacionats amb el perfil del títol.
- 2.3 Autoconeixement professional (interessos professionals, motivacions vers el treball i coneixements i competències professionals).
- 2.4 Autoavaluació de les competències professionals i les capacitats clau.
- 2.5 Identificació de les habilitats emprenedores.
- 2.6 Aprenentatge al llarg de la vida:
  - 2.6.1 Identificació de l'objectiu professional.
  - 2.6.2 Itineraris formatius i professionalitzadors.

## UF 2: incorporació al treball II

Durada: 33 hores

### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica estratègies de recerca de feina relacionant les competències professionals amb les tècniques i recursos per a la recerca de feina.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Elabora el curriculum vitae.
- 1.2 Elabora una carta de presentació.
- 1.3 Utilitza eines 2.0 en la recerca de feina.
- 1.4 Aplica habilitats de comunicació durant l'entrevista de selecció.

2. Compleix amb els compromisos de la relació laboral analitzant la normativa bàsica de dret laboral.

#### Criteris d'avaluació

- 2.1 Interpreta els drets i deures que comporta un contracte de treball.
- 2.2 Diferencia les modalitats de contractació
- 2.3 Reconeix els aspectes que defineixen una relació contractual.
- 2.4 Distingeix els elements bàsics d'una nòmina.
- 2.5 Identifica els convenis col·lectiu que regulen l'ocupació.

#### Continguts

1. Recerca de feina:
  - 1.1 El currículum vitae, el portafoli i el vídeo-currículum.
  - 1.2 La carta de presentació.
  - 1.3 Canals de recerca de feina tradicionals i eines 2.0.
  - 1.4 L'entrevista.

2. El lloc de feina:

- 2.1 El contracte de treball i les modalitats de contractació.
- 2.2 La jornada laboral.
- 2.3 El Salari Mínim Interprofessional.
- 2.4 La nòmina, les aportacions a la Seguretat Social i les retencions per IRPF.
- 2.5 Drets i deures dels treballadors:
  - 2.5.1 Estatut dels Treballadors.
  - 2.5.2 Convenis col·lectius.
- 2.6 Altra normativa laboral.

UF 3: prevenció de riscos en el lloc de treball  
Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Avalua els riscos derivats de l'activitat professional, analitzant les condicions de treball i els factors de risc presents en l'entorn laboral.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Valora la importància de la cultura preventiva en tots els àmbits i activitats de l'empresa.
- 1.2 Relaciona les condicions laborals amb la salut del treballador o treballadora.
- 1.3 Classifica els factors de risc en l'activitat i els danys que se'n poden derivar.
- 1.4 Identifica les situacions de risc més habituals en els entorns de treball derivats del perfil professional del cicle.
- 1.5 Identifica les condicions de treball amb significació per a la prevenció en els entorns de treball relacionats amb el perfil professional del cicle.

2. Aplica mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva, analitzant les situacions de risc en l'entorn laboral derivat del perfil professional.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Determina les tècniques de prevenció i de protecció individual i col·lectiva que s'han d'aplicar per evitar els danys en el seu origen i minimitzar-ne les conseqüències en cas que siguin inevitables.
- 2.2 Analitza el significat i l'abast dels diferents tipus de senyalització de seguretat.
- 2.3 Identifica els protocols d'actuació en cas d'emergència.
- 2.4 Identifica la composició i l'ús de la farmaciola de l'empresa.
- 2.5 Identifica els requisits i les condicions per a la vigilància de la salut del treballador o treballadora i la seva importància com a mesura de prevenció.

Continguts

1. Avaluació de riscos professionals:

- 1.1 L'avaluació de riscos en l'empresa com a element bàsic de l'activitat preventiva.
- 1.2 Importància de la cultura preventiva en totes les fases de l'activitat professional.
- 1.3 Efectes de les condicions de treball sobre la salut.
- 1.4 Risc professional. Anàlisi i classificació de factors de risc.
- 1.5 Riscos genèrics en el seu sector professional.
- 1.6 Determinació dels possibles danys a la salut dels treballadors que poden derivar-se de les situacions de risc detectades en el seu sector professional.

2. Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa:

- 2.1 Identificació de les mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva.
- 2.2 Interpretació de la senyalització de seguretat.
- 2.3 Consignes d'actuació davant d'una situació d'emergència.
- 2.4 Protocols d'actuació davant d'una situació d'emergència.

## 2.5 Identificació dels procediments d'atenció sanitària immediata.

Mòdul professional 6: tècniques administratives bàsiques

Durada: 231 hores

Hores de lliure disposició: No se n'assignen

UF 1: operacions administratives bàsiques. 66 hores

UF 2: correspondència, paqueteria i material d'oficina. 99 hores

UF 3: operacions bàsiques de tresoreria 66. hores

UF 1: operacions administratives bàsiques

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Classifica les tasques administratives d'una empresa identificant-ne les àrees funcionals.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica l'organització d'una empresa, diferenciant les característiques de les empreses privades de les empreses/entitats públiques.

1.2 Identifica el circuit administratiu bàsic en una empresa/organització i els tercers amb qui es relaciona.

1.3 Descric les tasques administratives d'una empresa.

1.3 Identifica les àrees funcionals de una empresa.

1.4 Descric el organigrama elemental d'una organització privada i pública.

1.5 Identifica la ubicació física de les diferents àrees de treball.

1.6 Identifica els criteris d'actuació professional que caracteritzen el treball de suport administratiu i la relació amb els equips de treball a qui donen suport.

1.7 Reconeix el significat dels processos de qualitat en una organització.

2. Identifica la documentació administrativa bàsica, especificant la seva funció, elements i requisits fonamentals.

Criteris d'avaluació

2.1 Reconeix els documents, registres i circuits administratius en relació a clients/usuaris.

2.2 Reconeix els documents, registres i circuits administratius en relació a proveïdors.

2.3 Reconeix els documents, registres i circuits administratius en relació als productes i/o serveis que ofereix l'empresa/organització.

2.4 Reconeix els documents, registres i circuits administratius en relació als empleats.

2.5 Reconeix els documents, registres i processos telemàtics en relació a les Administracions Públiques.

2.6 Reconeix les funcions bàsiques d'aplicacions informàtiques de facturació i de gestió de clients i proveïdors.

2.7 Fa tasques de suport administratiu segons els protocols establerts i instruccions rebudes.

2.8 Valora la importància d'aplicar els sistemes de protecció i salvaguarda de la informació.

Continguts

1. Tasques i documentació administratives bàsiques:

1.1 Concepte d'organització d'una empresa. Empresa privada i entitats públiques.

1.2 Tasques administratives bàsiques en empreses i organitzacions: documentació, circuits administratius, registres. Funcions bàsiques.

1.3 Documentació administrativa bàsica: catàlegs, llistes de preus, comandes, albarans, factures –rebudes i emeses-, documents de transport, pressupostos, factures, factures rectificatives i notes d'abonament, tiquets de caixa, nòmina senzilla, documents de càrrecs

bancaris corresponents a serveis de l'empresa, documents bàsics relacionats amb les Administracions Públiques.

- 1.4 Processos telemàtics bàsics amb Administracions públiques. Concepte.
- 1.5 Àrees funcionals d'una empresa/entitat.
- 1.6 Organigrames bàsics d'empreses i organitzacions, públiques i privades.
- 1.7 Ubicació física de les diferents àrees de treball.
- 1.8 Indicadors de qualitat de l'organització.
- 1.9 Treball en equip.

UF 2: correspondència, paqueteria i material d'oficina  
Durada: 99 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica tècniques bàsiques de tramitació de correspondència i paqueteria, tot identificant les fases del procés.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Reconeix les tècniques bàsiques de recepció, classificació i distribució de paqueteria, correu postal i correu electrònic.
- 1.2 Distingeix les comunicacions escrites, internes i externes, bàsiques especificant la seva funció i requisits.
- 1.3 Identifica els requisits bàsics en l'enviament de correspondència i paqueteria mitjançant correu postal.
- 1.4 Descriu les diferents fases en la gestió de la correspondència.
- 1.5 Fa la recepció del correu postal i la paqueteria, omplint els documents, interns o externs, si és el cas.
- 1.6 Classifica el correu, tant intern com extern, segons criteris establerts.
- 1.7 Fa la distribució del correu, intern i extern, segons els protocols establerts.
- 1.8 Registra en els llibres o programes de registre el correu i els paquets rebuts i/o distribuïts.
- 1.9 Valora la funció i importància dels registres d'entrada i sortida.
- 1.10 Utilitza el fax i altres mitjans telemàtics per a l'enviament i recepció de documentació, aplicant els protocols establert per l'organització/empresa.
- 1.11 Prepara per a l'enviament la correspondència i paqueteria de sortida, tant la normal como la urgent.
- 1.12 Prepara els documents propis d'enviament de correspondència i paqueteria.
- 1.13 Descriu les funcions i procediments bàsics relatius als mitjans telemàtics utilitzats en la recepció, distribució i arxiu de comunicacions internes i externes.
- 1.14 Aplica procediments de treball que garanteixin que cap document de la correspondència s'extravia.
- 1.15 Manté l'espai de treball net i ordenat en tot moment.
- 1.16 Aplica, dintre el seu àmbit de competència, la normativa vigent de protecció de dades pel que fa a seguretat, confidencialitat, integritat, manteniment i accessibilitat a la informació.

2. Controla el magatzem del material d'oficina relacionant el nivell d'existències amb l'assegurament de la continuïtat dels serveis.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Diferencia el material d'oficina en la relació amb les seves característiques i usos.
- 2.2 Reconeix les funcions dels inventaris de material i d'equips d'oficina.
- 2.3 Identifica diferents tipus d'emmagatzematge d'existències de material d'oficina.
- 2.4 Calcula volums i espais que ocuparan les existències de material d'oficina en el magatzem.

- 2.5 Actualitza la quantitat de l'estoc del material d'oficina, distingint les entrades de les sortides i les existències, segons les instruccions rebudes.
- 2.6 Supervisa els consums dels diferents materials comparant-lo amb els consums previstos, segons instruccions rebudes.
- 2.7 Utilitza aplicacions informàtiques en el control del material d'oficina.
- 2.8 Descriu els procediments administratius d'aprovisionament de material.
- 2.9 Informa de les existències mínimes en magatzem, segons els protocols establerts.
- 2.10 Realitza comandes del material d'oficina, segons els protocols establerts.
- 2.11 Valora la importància de tenir un nivell de seguretat d'estocs per a cada tipus de material d'oficina emmagatzemat.
- 2.12 Realitza l'entrega i distribució de documentació, material i equips d'oficina, segons els protocols establerts.

### Continguts

#### 1. Tramitació de correspondència i paqueteria:

- 1.1 Circulació interna de la correspondència per àrees i departaments en entitats públiques i privades.
- 1.2 Tècniques bàsiques de recepció, registre, classificació i distribució de correspondència i paqueteria.
- 1.3 Servei de correu postal: característiques, funcions, productes i serveis, tarifes.
- 1.4 Serveis de missatgeria externa.
- 1.5 Correspondència i paqueteria urgent.
- 1.6 Embalatge de documents de comunicació, i articles o productes específics. Embalatge i empaquetat bàsic. Materials i tècniques.
- 1.7 Fax, escàner i altres mitjans de reproducció de documents. Funcionament.
- 1.8 Correu electrònic i altres mitjans telemàtics. Tramitació de documentació a través d'Internet.
- 1.9 Classificació de correspondència d'entrada i de sortida.
- 1.10 Procediments bàsics de registres públics.

#### 2. Control de magatzem de material d'oficina:

- 2.1 Materials d'oficina tipus. Material fungible i material no fungible. Tipus de productes.
- 2.2 Control d'unitats d'existències de material d'oficina. Entrades, sortides i saldos.
- 2.3 Càlcul de volums d'existències de material d'oficina. Mesures habituals en material oficina. Càlcul d'espais.
- 2.4 Inventaris de material d'oficina: tipus, característiques i documentació.
- 2.5 Procediments administratius d'aprovisionament de material d'oficina. Documents.
- 2.6 Consums. Controls. Estoc de seguretat. Ordres de reposició.
- 2.7 Aplicacions informàtiques en el control del magatzem.

### UF 3: Operacions bàsiques de tresoreria

Durada: 66 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Fa operacions bàsiques de tresoreria tot identificant els requisits fonamentals de la documentació utilitzada.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els mitjans més habituals de cobrament i pagament a través d'entitats financeres, i la funció que fan les entitats.
- 1.2 Reconeix la documentació bàsica relacionada amb cobraments i pagaments a través d'entitats financeres.
- 1.3 Reconeix els diferents justificants de les operacions de tresoreria.

- 1.4 Identifica els requisits bàsic dels mitjans de pagament més habituals.
- 1.5 Fa càlculs mentals ràpids per a practicar la devolució de canvis en efectiu.
- 1.6 Realitza simulacions de situacions diverses de pagaments i cobraments en efectiu.
- 1.7 Utilitza els documents habituals en operacions bàsiques de tresoreria.
- 1.8 Omple el llibre registre de moviments de caixa.
- 1.9 Realitza simulacions de situacions diverses de pagaments i cobrament en efectiu amb caixes registradores.
- 1.10 Fa tancaments parcials i diaris amb caixes registradores.
- 1.11 Verifica la correspondència entre la informació proporcionada pels mitjans de pagament i cobrament i el registre de moviments de caixa.
- 1.12 Calcula existències de monedes i bitllets a la caixa, i fa previsions de necessitats.
- 1.13 Quadra caixa amb les operacions realitzades segons protocols establerts.
- 1.14 Mostra responsabilitat i rigor en el maneig de diner en efectiu i en els documents utilitzats.
- 1.15 Utilitza aplicacions informàtiques bàsiques per a les operacions de tresoreria.

#### Continguts

##### 1. Operacions bàsiques de tresoreria:

- 1.1 Operacions bàsiques de cobrament i pagament: funcions, característiques i tècniques de gestió.
- 1.2 Operacions de pagament/cobrament en efectiu. Càlcul mental amb diligència. Bitllets i monedes. Càlculs per tornar canvi. Previsions d'efectiu per cobrir les necessitats de caixa. Sortides parcials d'efectiu de caixa; sistemes habituals de seguretat.
- 1.3 Comptes bancaris. Concepte. Classes. Titulars. Codis d'identificació bancaris: IBAN, BIC.
- 1.4 Mitjans de pagament. Xecs i pagarés. Targetes de dèbit i de crèdit. Domiciliacions de rebuts. Transferències bancàries.
- 1.5 Llibre registre de moviments de caixa i bancs.
- 1.6 Gestió de tresoreria a través de la banca en línia.
- 1.7 Aplicacions informàtiques de gestió de caixa en operacions bàsiques de cobraments i pagaments.

#### Mòdul professional 7: arxiu i comunicació

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

UF 1: operacions bàsiques de reproducció i arxiu. 66 hores

UF 2: comunicació telefònica i personal a l'empresa. 66 hores

UF 1: operacions bàsiques de reproducció i arxiu

Durada: 66 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Fa tasques bàsiques de reprografia de documents valorant la qualitat del resultat obtingut.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Diferencia els diferents equipaments de reproducció i enquadernació.
- 1.2 Detecta incidències dels equips de reproducció i enquadernació, i actua segons les indicacions dels manuals corresponents i instruccions rebudes per garantir-ne el funcionament.
- 1.3 Identifica els diferents recursos consumibles i coneix la seva vida útil.
- 1.4 Revisa sistemàticament els equips de reproducció i enquadernació, substituint els consumibles i realitzant les operacions de manteniment bàsiques.



- 1.5 Omple i tramet comandes de consumibles a través dels procediments establerts i amb l'antelació suficient.
- 1.6 Identifica i utilitza diferents modalitats d'enquadernació bàsica.
- 1.7 Obté les còpies necessàries dels documents de treball amb la qualitat i quantitat requerides.
- 1.8 Talla documents adaptant-los al tamany requerit, utilitzant eines específiques.
- 1.9 Identifica les mesures de seguretat requerides.
- 1.10 Enquaderna documents utilitzant diferents mètodes bàsics, mantenint-ne l'ordre correcte i seguint les instruccions rebudes.
- 1.11 Escaneja o reproduïx en format digital documents segons les instruccions rebudes i garantint-ne la qualitat.
- 1.12 Dóna nom al document digitalitzat i l'arxiva en el lloc indicat o el tramet amb els mitjans establerts, segons les instruccions rebudes.
- 1.13 Mostra interès en mantenir en condicions de funcionament òptim els equips utilitzats.
- 1.14 Aplica en les tasques de reproducció les tres erres, reduir, reutilitzar, i reciclar.
- 1.15 Identifica els procediments d'eliminació/reciclatge de residus, seguint els procediments establerts.

2. Arxiva documents convencionals i digitals utilitzats en les operacions comercials i administratives relacionant el tipus de document/arxiu amb la seva ubicació o destinació.

#### Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els diferents tipus d'arxiu, formes d'ordenació i classificació, d'acord amb els protocols de l'empresa/organització.
- 2.2 Descriu els diferents criteris utilitzats per arxivar, documents convencionals i digitals.
- 2.3 Identifica els processos bàsics d'arxivament, convencional i digital, amb atenció especial a la homogeneïtzació de documents.
- 2.4 Realitza l'arxivament de document en suport convencional i en suport digital seguint els criteris establerts.
- 2.5 Accedeix a documents arxivats prèviament.
- 2.6 Reconeix la informació fonamental que ha d'incloure la documentació a efectes de l'arxiu.
- 2.7 Registra de manera pulcra, ordenada i precisa diferents tipus de documents administratius bàsics.
- 2.8 Comprova la veracitat i correcció de la informació que correspongui.
- 2.9 Manté actualitzat l'arxiu físic i digital seguint els criteris establerts.
- 2.10 Registra documentació utilitzant aplicacions informàtiques, generals i/o específiques, segons els protocols establerts.
- 2.11 Fa còpies de seguretat dels registres utilitzant les aplicacions informàtiques establertes i segons instruccions rebudes.
- 2.12 Reconeix les mesures de protecció i seguretat dels arxius i registres.

#### Continguts

##### 1. Reprografia de documents:

- 1.1 Equips de reproducció de documents: tipus, components, característiques dels dispositius, funcionament.
- 1.2 Recursos consumibles: tintes, líquids, paper, cintes, cartutxos d'impressió, tòners, entre d'altres.
- 1.3 Identificació d'anomalies més freqüents en els equipaments de reproducció. Revisió sistemàtica de consumibles i neteja de vidres, lents, o altres.
- 1.4 Reproducció de documents. Fotocòpia, impressió, escàner, entre d'altres.
- 1.5 Digitalització de documents. Aplicacions informàtiques per a la digitalització de documents. Obtenció de còpies en format documental i digital.

1.6 Enquadernació de documents: amb grapes, per perforació (canonets o espirals), amb relligat, amb encolant, entre d'altres. Treballs previs a l'enquadernació: unificació de documents, tall. Eines de tall (cisalla, guillotina, altres).

1.7 Escaneig de documents: característiques dels documents –colors, imatges, fotografies-, procés d'escanejat, verificació de la qualitat del producte resultant, verificació del contingut escanejat.

1.8 Tres erres: reduir, reutilitzar i reciclar. Aplicació en els processos de reproducció i enquadernació.

1.9 Tipus de registres, de documentació en suport paper i en suport digital. Formes de registre. Anotacions registrals. Pulcritud i precisió. Protecció de dades. Mesures de seguretat.

2. Arxivament de documents:

2.1 Arxiu convencional i arxiu digital. Tipus d'arxivament.

2.2 Criteris d'arxivament. Alfabètic, cronològic, geogràfic, entre d'altres.

2.3 Tècniques bàsiques de gestió d'arxius.

2.4 Arxiu e documents administratius, comercials bàsics. Altres documents a arxivar: justificants de cobraments i pagaments, rebuts, contractes, documentació fiscal, nòmines o document de salaris. Tipus d'instruccions a rebre.

2.5 Llibres de registre: entrades, sortides, factures emeses, factures rebudes, inversions, entre d'altres.

2.6 Aplicacions informàtiques de suport a l'arxiu físic i l'arxiu digital. Funcionament. Còpies de seguretat. Protecció de dades.

UF 2: comunicació telefònica i personal a l'empresa

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Es comunica telefònica i telemàticament, en l'àmbit professional, distingint l'origen i la destinació de trucades i missatges.

Criteris d'avaluació

1.1 Reconeix diferents equips de telefonia.

1.2 Identifica les funcions bàsiques de les centrals telefòniques.

1.3 Identifica les tècniques bàsiques de comunicació telefònica en l'emissió i recepció de trucades, segons els protocols establerts.

1.4 Atén trucades telefòniques, en llengua catalana i castellana, seguint els protocols establerts.

1.5 Fa l'atenció bàsica (de primer contacte) en trucades telefòniques en llengua anglesa seguint els protocols establerts.

1.6 Deriva trucades telefòniques al destinatari final segons els protocols establerts.

1.7 Proporciona informació al destinatari final de la trucada, de l'origen i el contingut, d'acord amb les instruccions rebudes.

1.8 Redacta, de manera clara i precisa, notes de trucades telefòniques rebudes indicant tota la informació requerida segons els protocols establerts.

1.9 Mostra interès en utilitzar els diferents equips telefònics d'una manera eficaç.

1.10 Mostra cortesia i diligència en l'atenció de trucades telefòniques.

1.11 Aplica, dintre el seu àmbit de competència, la normativa vigent de protecció pel que fa a la seguretat, confidencialitat, integritat, manteniment i accessibilitat a la informació.

2. Atén a persones externes a l'organització reconeixent i aplicant les normes de protocol.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els paràmetres de qualitat de servei en els procediments de comunicació: empatia, amabilitat, llenguatge comprensible, escolta atenta, y respecte, entre d'altres.
- 2.2 Rep i transmet informació operativa i rutinària amb celeritat, aplicant els protocols de comunicació establerts.
- 2.3 Utilitza un llenguatge amable i apropiat a les situacions de rebuda i comiat, en llengua catalana i castellana, segons els protocols de l'empresa.
- 2.4 Empra fórmules bàsiques de salutació i comiat en llengua anglesa, segons els protocols de l'empresa.
- 2.5 Diferencia costums característiques d'altres cultures.
- 2.6 Informa prèviament de dades rellevants de la persona esperada.
- 2.7 S'identifica davant la visita, li sol·licita la informació necessària, i l'acredita si escau.
- 2.8 Notifica al destinatari l'arribada de la visita i transmet les dades identificatives.
- 2.9 Transmet durant la comunicació la imatge corporativa de l'organització.
- 2.10 Mostra interès per oferir un tracte personalitzat.
- 2.11 Aplica amb rigor les normes internes de seguretat, confidencialitat i registre.

### Continguts

#### 1. Comunicació telefònica en l'àmbit professional:

- 1.1 Mitjans i equipaments telefònics.
- 1.2 Funcionament d'una centraleta telefònica bàsica.
- 1.3 Protocol d'actuació davant les comunicacions telefòniques.
- 1.4 Protocol de comunicació oral i gestual.
  - 1.4.1 Recollida i transmissió de missatges telefònics.
  - 1.4.2 Models de recollida per escrit de missatges telefònics. Dades necessàries. Emplenament de notes d'aviso telefònics, respectant les normes ortogràfiques i gramaticals.
  - 1.4.3 Estadístiques de consultes i missatges rebuts. Classificació per temes segons protocols establerts.
- 1.5 Normes bàsiques de conducta en les comunicacions telefòniques.

#### 2. Atenció a persones externes a l'organització:

- 2.1 Tècniques bàsiques de comunicació oral, habilitats socials i en l'escolta de l'altre. Precisió i claredat.
- 2.2 Normes de protocol de recepció.
- 2.3 La imatge corporativa.
- 2.4 Normes de cortesia.
- 2.5 Cultura de l'empresa.
- 2.6 Característiques i costums d'altres cultures.
- 2.7 Fórmules de salutació i de comiat en llengua catalana i castellana.
- 2.8 Fórmules bàsiques de salutació i de comiat en llengua anglesa.
- 2.9 Registre de visites. Dades a registrar. Acreditacions de visites.

### Mòdul professional 8: atenció al client.

Durada: 66/99 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF 1: atenció al client. 66 hores

UF 1: atenció al client

Durada: 66 hores

### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica tècniques de comunicació en l'atenció a clients i possibles clients en l'àmbit de la seva responsabilitat, aplicant protocols establerts.

#### Críteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les característiques bàsiques del client tipus del producte i/o servei de la professió, i del seu comportament.
- 1.2 Identifica probables situacions d'atenció al client en la professió.
- 1.3 Obté informació de clients i possibles clients, segons instruccions rebudes.
- 1.4 Utilitza tècniques de comunicació verbal.
- 1.5 Empra tècniques de comunicació no verbal.
- 1.6 Manté actituds que afavoreixin la comunicació.
- 1.7 Manté converses, utilitzant les fórmules, lèxic comercial i nexes de comunicació.
- 1.8 Respon a diferents tipus de qüestions professionals bàsiques utilitzant el lèxic comercial i el registre adequats.
- 1.9 S'expressa amb correcció i de forma efectiva en una comunicació professional habitual.
- 1.10 Manté una actitud conciliadora i sensible respecte als altres, mostrant cordialitat i amabilitat en el tracte.
- 1.11 Transmet informació de la professió amb claredat, de forma ordenada, estructura clara i precisa.

2. Col·labora en les activitats de venda, reconeixent el catàleg de productes i/o serveis oferts i la tipologia de client a qui es dirigeixen.

#### Críteris d'avaluació

- 2.1 Diferencia processos d'informació i de comunicació.
- 2.2 Identifica les diferents tipologies de públic i les relaciona amb les motivacions de compra o consum.
- 2.3 Diferencia tercers relacionats amb l'empresa: clients, proveïdors i públic en general.
- 2.4 Reconeix les característiques del producte o servei ofert.
- 2.5 Valora la pulcritud i correcció, tant en el vestir com en la imatge corporal, elements clau en l'atenció al client.
- 2.6 Identifica els protocols de venda i/o prestació del servei, habituals en la professió.
- 2.7 Identifica els protocols de venda i/o prestació del servei específics de diferents tipus d'empresa.
- 2.8 Empra la terminologia bàsica de comunicació comercial en la professió.
- 2.9 Informa al client del catàleg de béns i/o serveis disponibles i de les seves característiques i qualitats esperables, i, si escau, dels terminis necessaris per dur a terme el servei o tenir el producte.
- 2.10 Manté en tot moment el respecte cap al client.
- 2.11 Assessora al client del bé i/o servei més recomanable segons les necessitats que exposa.
- 2.12 Adequa les respostes en funció del públic.
- 2.13 Realitza el tancament de la venda o la comanda, sol·licitant al client que comuniqui l'opció elegida.

3. Realitza les activitats auxiliars de venda en l'establiment comercial o en el lliurament a domicili i informa al client del servei realitzat, utilitzant els protocols d'actuació establerts per l'empresa.

#### Críteris d'avaluació

- 3.1 Lliura al client els articles elaborats segons els protocols establerts.
- 3.2 Informa dels serveis realitzats i els temps emprats.
- 3.3 Recull la conformitat del client amb el bé i/o servei rebut, segons instruccions rebudes.

- 3.4 Embolica i/o envasa el producte per al lliurament al client, segons els protocols establerts.
  - 3.5 Identifica i/o emet el document justificant del cobrament de la venda del bé i/o servei d'acord amb les instruccions rebudes.
  - 3.6 Realitza el cobrament en efectiu, donant el canvi, en cas necessari, amb exactitud i claredat, i verificant l'autenticitat de monedes i bitllets.
  - 3.7 Manté en tot moment el respecte cap al client.
  - 3.8 Analitza com un bon resultat del treball realitzat i una pulcra i acurada atenció al client en permet la fidelització.
  - 3.9 Informa, si és el cas, del servei postvenda i dels terminis de garantia dels productes i/o serveis.
4. Col·labora en l'atenció a clients que presenten queixes i reclamacions o en serveis postvenda, aplicant els protocols d'actuació establerts.

#### Críteris d'avaluació

- 4.1 Recull les objeccions que el client planteja, i les trasllada als responsables segons els protocols establerts.
- 4.2 Recull en el límit de les seves responsabilitats les queixes, reclamacions o suggeriments segons els procediments establerts per l'empresa.
- 4.3 Ofereix alternatives al client davant reclamacions fàcilment esmenables, exposant clarament els temps i condicions de les operacions a realitzar, així com del nivell de probabilitat de modificació esperable.
- 4.4 Reconeix els aspectes principals que regula la legislació vigent en relació a les reclamacions.
- 4.5 Subministra la informació i la documentació necessària al client per a la presentació d'una reclamació per escrit.
- 4.6 Recull els formularis presentats pel client per a la presentació d'una reclamació.
- 4.7 Omple o ajuda a omplir un full de reclamació.
- 4.8 Trameta les queixes i reclamacions que sobrepassen el seu àmbit d'actuació, a la persona responsable dins l'organització o empresa, d'acord amb el procediment establert.
- 4.9 Mostra una actitud favorable cap a la millora de la qualitat dels productes i/o serveis, reconeixent els possibles errors i millorant la pròpia actuació.
- 4.10 Comparteix informació amb l'equip de treball.

#### Continguts

1. Aplicació de tècniques de comunicació comercial:
  - 1.1 El procés de comunicació. Agents i elements que intervenen. Canals de comunicació amb el client.
  - 1.2 Barreres i dificultats comunicatives. Estratègies per a superar o minimitzar les barreres i dificultats.
  - 1.3 Comunicació verbal. Emissió i recepció de missatges orals.
  - 1.4 Motivació, frustració i mecanismes de defensa. Comunicació no verbal.
  - 1.5 Empatia i receptivitat.
  - 1.6 Habilitats socials aplicades a la professió: empatia, capacitat de comunicació, flexibilitats, responsabilitat i organització.
  - 1.7 Protocols d'atenció al client de la professió.
2. Venda de productes i serveis:
  - 2.1 El client. Públic en general. Tercers relacionats amb l'empresa.
  - 2.2 Comunicació i informació. Terminologia comercial.
  - 2.3 Coneixement del producte o el servei. Tipologia de públic en funció del producte o servei.
  - 2.4 Actuació del venedor professional.
  - 2.5 Exposició, presentació i demostració de les qualitats dels productes i serveis.

2.6 El venedor. Característiques, funcions i actituds. Qualitats i aptituds per a la venda i el desenvolupament del procés de venda.

2.7 El venedor professional: model d'actuació. Protocols de venda. Relacions amb els clients.

2.8 Tècniques de venda. Fases de la venda. Informació de servei postvenda.

2.9 Aspectes rellevants de la Llei d'Ordenació del comerç minorista.

3. Activitats auxiliars de venda i informació al client:

3.1 Rols, objectius i relació client-professional.

3.2 Tipologia de client i relació amb la prestació del servei.

3.3 Atenció personalitzada com a base de la confiança en l'oferta del servei.

3.4 Necessitats i gustos del client. Criteris de valoració de la satisfacció del client amb el producte o servei rebut.

3.5 Objecions dels clients. Tractament.

3.6 Paràmetres clau per a la classificació del producte rebut o la prestació de serveis sol·licitada.

3.7 Servei postvenda.

3.8 Fidelització del client.

3.9 Documentació bàsica vinculada al lliurament de productes o la prestació de serveis.

4. Tractament de queixes i reclamacions. Escolta activa. Empatia. Actitud positiva i tranquil·la:

4.1 Tècniques utilitzades en l'actuació davant les reclamacions. Gestió de reclamacions. Alternatives reparadores. Elements formals que contextualitzen una reclamació.

4.2 Documents necessaris o proves en una reclamació. Procediment de recollida de les reclamacions.

4.3 Documents relacionats amb els servei postvenda: garanties i altres.

4.4 Organismes públics i privats de defensa dels drets i interessos del consumidor.

4.5 Utilització d'eines i recursos informàtics de gestió de reclamacions.

Mòdul professional 9: preparació de comandes i venda de productes

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

UF 1: preparació de comandes i venda de productes. 66 hores

UF 1: preparació de comandes i venda de productes

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Interpreta la informació continguda en ordres de comanda convencionals i en línia, seguint les instruccions rebudes.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica els documents i els procediments on-line propis de les comandes en diferents tipus d'empreses: comercials, logístiques, industrials i de serveis.

1.2 Interpreta amb detall la informació continguda en ordres de comanda tipus.

1.3 Omple amb correcció ortogràfica i gramatical i de forma ordenada, neta i clara els apartats de les ordres de comanda.

1.4 Diferencia les fases i les particularitats dels processos de preparació de comandes de productes i de serveis.

1.5 Reconeix els errors o carència de dades en l'ordre de comanda.

1.6 Identifica els equips telemàtics de lectura i/o transmissió de dades: lectors, PDA, tauletes, entre d'altres.

2. Selecciona les mercaderies o productes de forma efectiva, ordenada i segura, per a la preparació de la comanda en el temps i forma establerts, localitzant els productes segons els protocols establerts i respectant les normes de manipulació i seguretat.

#### Críteris d'avaluació

- 2.1 Reconeix l'organització del magatzem i els críteris de col·locació dels productes.
- 2.2 Localitza de forma eficaç els productes d'una comanda, optimitzant les rutes dintre el magatzem.
- 2.3 Interpreta la simbologia i recomanacions bàsiques en la manipulació manual, conservació i embalatge de producte.
- 2.4 Identifica la simbologia bàsica en la manipulació i embalatge de productes bàsics.
- 2.5 Reconeix la simbologia que determina la posició física del producte dins del magatzem o en el seu transport i trasllat.
- 2.6 Reconeix la importància d'aplicar les normes de manipulació i conservació dels productes per a prevenir danys o desperfectes.
- 2.7 Manté una actitud de prevenció i seguretat en la manipulació de productes de diferents característiques.
- 2.8 Interpreta la informació que conté l'etiqueta dels productes, i l'incorpora a la comanda.

3. Prepara, segons instruccions rebudes, comandes per a la seva expedició aplicant procediments manuals i automàtics d'embalatge i etiquetatge mitjançant equipaments específics.

#### Críteris d'avaluació

- 3.1 Descriu les fases i els procediments generals per a la preparació de comandes: selecció, agrupament, etiquetatge, presentació final.
- 3.2 Identifica els principals tipus d'envasos i embalatges, relacionant-los amb les característiques físiques i tècniques dels productes o mercaderies que contenen.
- 3.3 Utilitza els críteris d'etiquetatge establerts, consignant, si escau, el nombre d'unitats, mides i/o pes dels productes o mercaderies embalades.
- 3.4 Aplica les recomanacions bàsiques de conservació i embalatge de comandes de mercaderies o productes interpretant la simbologia relacionada.
- 3.5 Descriu els danys que poden patir les mercaderies/productes durant la manipulació per a la conformació i la preparació de les comandes.
- 3.6 Es prenen les mesures oportunes per minimitzar i reduir els residus generats pels processos d'embalatge.
- 3.7 Emplena, segons les instruccions rebudes, els documents relacionats amb l'expedició de la comanda: albarans, ordres de repartiment, o altres documents de transport.
- 3.8 Identifica el material necessari per embalar un producte o mercaderia, segons les seves característiques, el volum i el pes, la destinació i el mitjà de transport.
- 3.9 Comprova la dimensió final de la comanda, verificant els límits indicats en les instruccions rebudes i recomanacions sobre unitats de càrrega eficients seguint el procediment establert.
- 3.10 Maneja amb la precisió requerida els equipaments de pesatge i/o recompte manual i/o mecànic, utilitzant les unitats de mesura i pes especificades en les ordres de comanda.
- 3.11 Aplica les mesures i normes de seguretat, higiene i salut establertes retirant els residus generats en la preparació i embalatge.
- 3.12 Registra en els documents de control i/o en l'aplicació informàtica, la informació de les mercaderies i/o productes que s'incorporen a la comanda.
- 3.13 Verifica la coincidència entre l'ordre de comanda i la composició de la unitat de comanda, número i referència de les mercaderies.

4. Expedeix directament els productes als clients en els establiments d'autoservei, segons els protocols establerts per l'empresa.

#### Críteris d'avaluació

- 4.1 Realitza les operacions de pesatge i amidament amb els equips i eines requerits.
- 4.2 Descriu les característiques d'un terminal de venda al públic (TPV) i els procediments per a la utilització de mitjans de pagament electrònics.
- 4.3 Identifica els documents de lliurament associats a la venda i la seva funció.
- 4.4 Descriu les funcions del servei d'atenció al client.
- 4.5 Mostra una actitud cordial i amable en l'atenció al client.
- 4.6 Realitza el cobrament en efectiu de la venda, i verifica l'autenticitat dels bitllets i monedes segons els protocols establerts.
- 4.7 Lliura els documents justificatius de la venda i promociona els sistemes de fidelització de clients segons les instruccions rebudes.
- 4.8 Informa sobre els procediments de devolucions segons els protocols de l'empresa.
- 4.9 Realitza el tancament de caixa segons els protocols establerts.

#### Continguts

1. Interpretació de les ordres de comanda:

- 1.1 Tipologia d'empreses: comercials, logístiques, industrials i de serveis.
- 1.2 Circuit comercial. Comandes rebudes de clients. Comandes a proveïdors, o a fàbrica. La preparació de comandes per a servir a clients.
- 1.3 Documentació bàsica en la rebuda i preparació de comandes.
- 1.4 Tipus de productes: característiques, tipus de comanda.
- 1.5 Equips de transmissió de dades: PDA i altres.

2. Selecció de mercaderies o productes:

- 2.1 Organització de magatzems. Críteris de selecció de productes. Sistemes de *picking*.
- 2.2 Sistemes i equips de localització i organització de mercaderies en el magatzem. Sistemes i equips de *picking* per veu, etiquetes electròniques (*radio frequency identification* -RDFI-) o altres.
- 2.3 Diferenciació de mercaderies, productes acabats, productes semielaborats.
- 2.4 Equips de manipulació de productes al magatzem.
- 2.5 Rutes de recollida de productes.
- 2.6 Manipulació i conservació.
- 2.7 Simbologia en la manipulació manual, conservació i embalatge de comandes de productes.
- 2.8 Etiquetatge de productes.
- 2.9 Normativa de prevenció i seguretat en el magatzem i en la manipulació i conservació de productes.
- 2.10 Col·locació de productes en l'establiment comercial. Tipologia de productes. Selecció per a la preparació de comandes.

3. Preparació de comandes per a la seva expedició:

- 3.1 Tipus de mercaderies/productes. Característiques. Pesos, volums.
- 3.2 Mètodes de preparació, pes, control i validació de comandes: manuals, semiautomàtics i automàtics.
- 3.3 Manipulació i conservació de productes. Recomanacions de seguretat, higiene i salut.
- 3.4 Pesatge, col·locació i visibilitat. Unitats de pes. Equips de pesatge.
- 3.5 Unitats de comanda. Caixes, palets, safates, entre d'altres. Càrrega. Manipulació.
- 3.6 Personal digital agenda (PDA), escàners, pistoles, lectors de codis de barres, codis QR.
- 3.7 Operativa bàsica en la preparació de comandes. Fases i característiques.
- 3.8 Documentació per a la preparació de comandes. Control del procés: traçabilitat.



3.9 Tipus d'envasos i embalatges. Normes, formes i materials. Etiquetatge per al transport. Simbologia necessària per al transport i l'emmagatzematge. Etiquetatge per a la identificació de la comanda, la manipulació, el transport i l'emmagatzematge.

3.10 Aprofitament de l'espai en caixes, mitjà de transport i magatzem. Càlcul de volums.

3.11 Mitjans i equips de manipulació, embalatge i preparació de comandes. Agrupació de productes de la comanda. Finalització de comandes.

3.12 Normes de prevenció de riscos laborals d'aplicació a la preparació de comandes. Equips de protecció individuals per a la manipulació manual de càrregues. Accidents i riscos habituals. Higiene postural. Recomanacions en la manipulació manual de càrregues.

4. Expedició directa de productes a clients en establiment d'autoservei:

4.1 Establiments autoservei. Sectors habituals: alimentació, parament de la llar, tèxtil, electrodomèstic, equipament i material esportiu, bricolatge, entre altres. Classes de productes en cada cas.

4.2 Operacions de pesatge i amidament amb equips i eines. Balances digitals.

4.3 Terminal punt de venda (TPV). Funcionament.

4.4 Documentació associada a la venda directa. Tiquet. Factura simple. Factura.

4.5 Mitjans de pagament electrònics. Comprovants de pagament.

4.6 Pagament en efectiu. Devolució de canvi. Comprovant de pagament.

4.7 Promocions, descomptes, tiquets regal o descompte. Sistemes fidelització de clients.

4.8 Procediment reclamació producte.

4.9 Tancament de caixa.

Mòdul professional 10: tractament informàtic de dades

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: equips informàtics i enregistrament de dades. 99 hores

UF 2: tractament bàsic de la informació. 66 hores

UF1 equips informàtics i enregistrament de dades

Durada: 99 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Prepara els equips i materials necessaris per al seu treball, reconeixent-ne les funcions principals, les aplicacions i les necessitats de manteniment.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica i classifica els equips informàtics i els seus perifèrics en funció de la seva utilitat en el procés ofimàtic.

1.2 Identifica les diferents aplicacions informàtiques, tant de programari lliure com de propietat, associant-les a les diferents tasques a realitzar.

1.3 Comprova les connexions entre els diferents elements informàtics, esmenant, si escau, els errors observats.

1.4 Comprova el funcionament de les aplicacions informàtiques a utilitzar.

1.5 Realitza la el manteniment de primer nivell dels diferents equips informàtics.

1.6 Adopta les mesures de seguretat necessàries per evitar els riscos laborals derivats de la connexió i desconnexió dels equips.

1.7 Situa els equips tenint en compte criteris d'ergonomia i salut laboral.

2. Enregistra informàticament dades, textos i altres documents, valorant la rapidesa i exactitud del procés.

## Criteris d'avaluació

- 2.1 Organitza els documents que contenen les dades a enregistrar disposant-los de manera ordenada.
- 2.2 Comprova que les dades i els documents no estan prèviament enregistrats amb la finalitat d'evitar duplicitats.
- 2.3 Situa correctament els dits sobre el teclat estès.
- 2.4 Identifica els diferents caràcters del teclat pel tacte i la posició dels dits.
- 2.5 Maneja el teclat estès amb rapidesa i exactitud, sense necessitat de desviar la mirada cap a les tecles.
- 2.6 Assoleix un grau de correcció elevat en l'enregistrament de dades, amb un màxim d'un 5 per cent d'errors.
- 2.7 Utilitza correctament l'escàner per la digitalització d'imatges i documents, segons les instruccions rebudes.
- 2.8 Corregeix les anomalies i errors detectats en els resultats.
- 2.9 Manté la confidencialitat respecte de les dades i textos gravats.
- 2.10 Respecta les normes ergonòmiques i d'higiene postural en la realització de les tasques encomanades.

## Continguts

1. Preparació d'equips i materials:
  - 1.1 Components dels equips informàtics.
  - 1.2 Perifèrics informàtics.
  - 1.3 Aplicacions ofimàtiques.
  - 1.4 Programari lliure i programari privatiu.
  - 1.5 Coneixement bàsic de sistemes operatius.
  - 1.6 Sistemes operatius lliures i privatis.
  - 1.7 Connectors dels equips informàtics.
  - 1.8 Riscos laborals derivats de la utilització d'equips informàtics.
  - 1.9 Salut postural.
2. Enregistrament informàtic de dades, textos i altres documents:
  - 2.1 Organització de la zona de treball.
  - 2.2 El teclat estès. Funció de les tecles.
  - 2.3 Tècnica mecanogràfica. Col·locació dels dits sobre el teclat.
  - 2.4 Tècniques de velocitat i precisió mecanogràfica.
  - 2.5 Transcripció de textos.
  - 2.6 Tècniques de correcció d'errors mecanogràfics.
  - 2.7 Confidencialitat i privacitat de la informació.

UF 2: tractament bàsic de la informació

Durada 66 hores

## Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Tracta textos i dades informàticament segons les instruccions rebudes, seleccionant les aplicacions en funció de la tasca a realitzar.

## Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les aplicacions de programari lliure i privatiu per al tractament d'informació.
- 1.2 Selecciona les aplicacions més adients a utilitzar en tot tipus de textos, dades i documents d'ús habitual en empreses i organitzacions.
- 1.3 Elabora textos mitjançant processadors de textos utilitzant diferents formats.
- 1.4 Insereix imatges, taules i altres objectes en els textos.
- 1.5 Utilitza la previsualització de documents a fi d'aconseguir un resultat òptim.

- 1.6 Guarda els documents realitzats en els llocs indicats per les instruccions rebudes.
  - 1.7 Anomena els documents segons les instruccions rebudes i de manera que siguin fàcilment identificables, i amb codificacions fàcilment classificables.
  - 1.8 Guarda de manera sistemàtica el treball realitzat a fi de que no es produeixin pèrdues fortuïtes.
  - 1.9 Identifica la periodicitat amb que han de realitzar-se les còpies de seguretat.
  - 1.10 Segueix les instruccions rebudes i les normes ergonòmiques i d'higiene postural en la realització de les tasques encomanades.
2. Tramita documentació digital mitjançant el seu arxiu, impressió i transmissió, relacionant el tipus de document amb la seva ubicació.

#### Críteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els diferents documents obtinguts d'acord amb les seves característiques i contingut.
- 2.2 Classifica els documents d'acord amb les seves característiques i contingut.
- 2.3 Identifica les possibles ubicacions d'arxiu en suport digital.
- 2.4 Arxiva digitalment els documents en el lloc corresponent segons els criteris establerts.
- 2.5 Accedeix a documents arxivats prèviament.
- 2.6 Comprova l'estat dels consumibles d'impressió i els reposa si escau.
- 2.7 Utilitza les funcions de previsualització per evitar impressions innecessàries.
- 2.8 Selecciona les opcions d'impressió adequades a cada cas.
- 2.9 Imprimeix els documents correctament.
- 2.10 Aplica la tècnica de les tres erres: reduir, reutilitzar i reciclar.
- 2.11 Utilitza les eines de missatgeria informàtica interna, assegurant la recepció correcta dels documents.
- 2.12 Demuestra responsabilitat i confidencialitat en el tractament de la informació.
- 2.13 Deixa els equips informàtics en perfecte estat d'ús en finalitzar la jornada.

#### Continguts

1. Tractament de textos i dades:
  - 1.1 Identificació de programari lliure i de propietat.
  - 1.2 Processadors de textos. Estructura i funcions.
  - 1.3 Aplicació de formats en els processadors de textos. Edició de textos.
  - 1.4 Elaboració de comunicacions escrites bàsiques. Utilització de plantilles.
  - 1.5 Combinar i comparar documents.
  - 1.6 Elaboració de taules.
  - 1.7 Inserció d'imatges i altres objectes.
  - 1.8 Fulls de càlcul. Estructura i funcions. Ús per l'elaboració de llistes. Ús de fórmules bàsiques.
  - 1.9 Previsualització de documents.
  - 1.10 Realització de còpies de seguretat del treball realitzat.
2. Tramitació de documentació:
  - 2.1 Gestió d'arxius i carpetes digitals.
  - 2.2 Críteris de codificació i classificació dels documents.
  - 2.3 El registre digital de documents.
  - 2.4 La impressora. Funcionament i tipus.
  - 2.5 Impressió de documents.

Mòdul professional 11: aplicacions bàsiques d'ofimàtica

Durada: 132/165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Comunicacions digitals bàsiques. 66 hores

UF 2: Ofimàtica bàsica. 66 hores

UF 1: Comunicacions digitals bàsiques

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Tramita informació en línia, segons instruccions rebudes, aplicant eines d'internet, intranet i altres xarxes locals.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica les diferents xarxes informàtiques a les quals podem accedir.

1.2 Diferencia diferents mètodes de cerca d'informació en xarxes informàtiques.

1.3 Accedeix a informació a través d'internet, intranet, i altres xarxes d'àrea local.

1.4 Localitza documents utilitzant eines d'internet.

1.5 Situa i recupera arxius emmagatzemats en serveis d'allotjament d'arxius compartits ("el núvol").

1.6 Comprova la veracitat de la informació localitzada segons instruccions rebudes.

1.7 Reconeix el funcionament dels serveis de tràmits en línia de diverses administracions públiques.

1.8 Reconeix el funcionament de tràmits en línia per a l'obtenció de serveis habituals en els serveis administratius d'empreses i organitzacions.

2. Realitza comunicacions internes i externes, segons instruccions rebudes, mitjançant les utilitats de correu electrònic seguint les pautes marcades.

Criteris d'avaluació

2.1 Identifica els diferents procediments de transmissió i recepció de missatges interns i externs.

2.2 Utilitza el correu electrònic per enviar i rebre missatges, tant interns com a externs.

2.3 Annexa documents, vincles, entre d'altres, en missatges de correu electrònic.

2.4 Empra les utilitats del correu electrònic per classificar contactes i llistes de distribució d'informació entre altres.

2.5 Aplica criteris de prioritat, importància i seguiment en l'enviament de missatges seguint les instruccions rebudes.

2.6 Aplica i comprova les mesures de seguretat i confidencialitat en la custòdia d'informació segons les instruccions rebudes.

2.7 Aplica i comprova les mesures de seguretat i confidencialitat en l'enviament d'informació seguint pautes prefixades.

2.8 Organitza l'agenda incloent tasques, avisos i altres eines de planificació del treball.

2.9 Utilitza adequadament les eines de comunicació.

2.10 Empra la informació corporativa correctament segons les instruccions rebudes.

Continguts

1. Tramitació d'informació en línia, internet, intranet i xarxes locals:

1.1 Xarxes informàtiques.

1.2 Tipus de xarxes.

1.3 Intranet, intranet i xarxes locals.

1.4 Gestió d'arxius compartits.

1.5 Cerca activa en xarxes informàtiques.

1.6 Tramitació en línia en les Administracions públiques. Serveis. Funcionament. Informació a recopilar. Pas a pas. Importància dels terminis. Tasca administrativa. Responsabilitat.

1.7 Tramitació en línia en empreses i organitzacions. Serveis. Funcionament. Informació a recopilar. Tasca administrativa.

2. Realització de comunicacions internes i externes per correu electrònic:

2.1 Procediments de transmissió i recepció de missatges interns i externs.

2.2 Enviament i recepció de missatges per correu.

2.3 Mesures de seguretat i confidencialitat. Mesures en la custòdia de la informació. Mesures en l'enviament de la informació.

2.4 Organització de l'agenda per incloure tasques, avisos i altres eines de planificació del treball.

2.5 Pautes d'ús de la informació corporativa.

UF 2: Ofimàtica bàsica

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Modifica i/o elabora documents, segons instruccions rebudes, utilitzant les aplicacions bàsiques de fulls de càlcul.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica les aplicacions de full de càlcul de programari lliure i de propietat.

1.2 Utilitza els diversos tipus de dades i referència per a cel·les, rangs, fulles i llibres.

1.3 Aplica fórmules i funcions bàsiques.

1.4 Genera gràfics bàsics.

1.5 Modifica gràfics de diferents tipus segons les instruccions rebudes.

1.6 Utilitza el full de càlcul com a base de dades bàsica.

1.7 Utilitza aplicacions i perifèrics per introduir textos, nombres, codis i imatges.

1.8 Elaborar plantilles per ser reutilitzades posteriorment segons instruccions rebudes.

1.9 Aplica les regles d'ergonomia i salut en el desenvolupament de les activitats.

2. Modifica i/o elabora presentacions gràfiques, segons instruccions rebudes, utilitzant aplicacions informàtiques de programari lliure i de propietat.

Criteris d'avaluació

2.1 Identifica les opcions bàsiques de les aplicacions de presentacions de programari lliure i de propietat.

2.2 Es reconeixen els diferents tipus de visualització d'una presentació.

2.3 Reconeix les diferents tipografies i normes bàsiques de composició, disseny i utilització del color.

2.4 Modifica presentacions bàsiques incorporant text, gràfics, objectes i arxius multimèdia segons les instruccions rebudes.

2.5 Edita plantilles de presentacions segons les instruccions rebudes.

2.6 Utilitza perifèrics per executar presentacions assegurant-ne el correcte funcionament.

Continguts

1. Modificació i/o elaboració de documents mitjançant fulls de càlcul:

1.1 Identificació de programari lliure i de propietat.

1.2 Tipus de dades. Referències a cel·les. Rangs. Fulles. Llibres.

1.3 Utilització de fórmules i funcions bàsiques.

1.4 Creació de gràfics bàsics.

1.5 Modificació de gràfics.

1.6 Regles ergonòmiques.

1.7 Elaboració de diferents tipus de documents.

## 2. Modificació i/o elaboració de presentacions:

- 2.1 Identificació de programari lliure i de propietat.
- 2.2 Identificació d'opcions bàsiques de les aplicacions de presentacions.
- 2.3 Edició de diapositives. Tipus de visualització de presentacions.
- 2.4 Format de diapositives, textos i objectes.
- 2.5 Modificació de presentacions bàsiques.
- 2.6 Utilització de plantilles i assistents.
- 2.7 Presentació per al públic: perifèrics i connexions. Aparells i pantalles de projecció. Connexions a internet, intranet i/o xarxes locals.

Mòdul professional 12: síntesi.

Durada: 99 hores

UF 1: Síntesi. 99 hores

UF 1: Síntesi

Durada: 99 hores

### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Concreta i defineix el projecte, producte, intervenció o servei, analitzant les seves condicions i característiques.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Determina el projecte, producte, intervenció o servei.
- 1.2 Identifica i defineix les característiques del projecte, producte, intervenció o servei.
- 1.3 Determina les mesures de prevenció de riscos aplicables al procés.

2. Organitza el projecte, producte, intervenció o servei, determinant el procés, les fases i les actuacions necessàries.

#### Criteris d'avaluació

- 2.1 Determina la seqüència d'operacions a realitzar.
- 2.2 Identifica i determina el material, eines, equipament i instal·lacions a emprar.
- 2.3 Planifica les intervencions a realitzar.

3. Realitza el projecte, producte, intervenció o servei, valorant la seva funcionalitat i seguint el procediments establerts.

#### Criteris d'avaluació

- 3.1 Utilitza adequadament el material, eines, equipament i instal·lacions necessaris.
- 3.2 Duu a terme les actuacions seguint els procediments establerts.
- 3.3 Registra les anomalies o incidències produïdes.
- 3.4 Aplica les normes d'higiene i seguretat segons la legislació vigent.

4. Documenta el projecte, producte, intervenció o servei, integrant els coneixements aplicats en el seu desenvolupament.

#### Criteris d'avaluació

- 4.1 Elabora la documentació de la definició i organització del producte, intervenció o servei.
- 4.2 Emplena la documentació (registres, ordre de compra, formularis...) que pugui estar relacionada amb l'activitat, si s'escau.
- 4.3 Realitza l'estimació econòmica del projecte, producte, intervenció o servei o d'alguna de les seves activitats, si s'escau.

4.4 Utilitza apropiadament les aplicacions informàtiques en l'elaboració de documents i en la presentació de resultats.

### Continguts

Els determina el centre educatiu.

Mòdul professional 13: Formació en centres de treball

Durada: 317 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica l'estructura, l'organització i les condicions de treball de l'empresa, centre o servei, relacionant-les amb les activitats que realitza.

#### Criteris d'avaluació

1.1 Identifica les característiques generals de l'empresa, centre o servei i l'organigrama i les funcions de cada àrea.

1.2 Identifica els procediments de treball en el desenvolupament de l'activitat.

1.3 Identifica les competències dels llocs de treball en el desenvolupament de l'activitat.

1.4 Identifica les característiques del mercat o entorn, tipus d'usuaris i proveïdors.

1.5 Identifica les activitats de responsabilitat social de l'empresa, centre o servei envers l'entorn.

1.6 Identifica el flux de serveis o els canals de comercialització més freqüents en aquesta activitat.

1.7 Valora les condicions de treball en el clima laboral de l'empresa, centre o servei.

2. Desenvolupa actituds ètiques i laborals pròpies de l'activitat professional d'acord amb les característiques del lloc de treball i els procediments establerts pel centre de treball.

#### Criteris d'avaluació

2.1 Compleix l'horari establert.

2.2 Mostra una presentació personal adequada.

2.3 És responsable en l'execució de les tasques assignades.

2.4 S'adapta als canvis de les tasques assignades.

2.5 Manifesta iniciativa en la resolució de problemes.

2.6 Valora la importància de la seva activitat professional.

2.7 Manté organitzada la seva àrea de treball.

2.8 Té cura dels materials, equips o eines que utilitza en la seva activitat.

2.9 Manté una actitud clara de respecte vers el medi ambient.

2.10 Estableix una comunicació i relació eficaç amb el personal de l'empresa.

2.11 Es coordina amb els membres del seu equip de treball.

3. Realitza les activitats formatives de referència seguint protocols establerts pel centre de treball.

#### Criteris d'avaluació

3.1 Executa les tasques segons els procediments establerts.

3.2 Identifica les característiques particulars dels mitjans de producció, equips i eines.

3.3 Aplica les normes de prevenció de riscos laborals en l'activitat professional.

3.4 Fa servir els equips de protecció individual segons els riscos de l'activitat professional i les normes establertes pel centre de treball.

3.5 Aplica les normes internes i externes vinculades a l'activitat.

3.6 Obté la informació i els mitjans necessaris per realitzar l'activitat assignada.

3.7 Interpreta i expressa la informació amb la terminologia o simbologia i els mitjans propis de l'activitat.

3.8 Detecta anomalies o desviacions en l'àmbit de l'activitat assignada, n'identifica les causes i hi proposa possibles solucions.

#### Activitats formatives de referència

1. Activitats formatives relacionades amb tasques bàsiques de tramitació de correspondència, recepció/expedició i registre.

1.1 Tasques bàsiques de tramitació de correspondència segons protocols establerts.

1.2 Preparació i/o classificació de documentació i paqueteria segons instruccions.

1.3 Tasques bàsiques de recepció i registre de documentació.

1.4 Tasques bàsiques de registre i sortida de documentació.

1.5 Tasques bàsiques de recepció i registre de paqueteria.

1.6 Tasques bàsiques de registre i sortida de paqueteria.

2. Activitats formatives relacionades amb tasques bàsiques de reproducció i arxiu.

2.1 Tasques bàsiques de reprografia i reproducció de documents segons instruccions rebudes.

2.2 Tasques de digitalització de documents segons protocols establerts.

2.3 Tasques d'enquadració de documents segons protocols establerts.

2.4 Tasques bàsiques d'arxiu de documents en suport paper i/o en suports digitals segons procediments establerts.

2.5 Col·laboració en operacions de manteniment i actualització d'arxius, en diferents suport.

3. Activitats formatives relacionades amb tasques de control del magatzem de material d'oficina.

3.1 Supervisió de les entrades i sortides de material d'oficina segons els protocols establerts.

3.2 Realització de l'inventari en el magatzem de material d'oficina segons els protocols establerts.

3.3 Informació sobre els consums de material d'oficina.

3.4 Col·laboració en l'establiment de nivells d'estocs mínims dels diferents productes.

3.5 Realització de comandes de material d'oficina segons els protocols establerts.

4. Activitats formatives relacionades amb tasques de suport a operacions administratives bàsiques.

4.1 Enregistrament i gravació de dades segons instruccions rebudes i sota supervisió.

4.2 Preparació de documentació administrativa bàsica en relació a proveïdors.

4.3 Preparació de documentació administrativa bàsica en relació a clients.

4.4 Preparació de documentació administrativa bàsica en relació a les Administracions Públiques.

4.5 Preparació de documentació administrativa bàsica en relació als empleats.

4.6 Realització de tasques bàsiques en relació a l'operativa de tresoreria segons els procediments establerts.

4.7 Emplenament de documents informatius i comunicacions segons instruccions rebudes i sota supervisió.

4.8 Realització, segons protocols establerts, de comunicacions amb eines de correu i internet.

5. Activitats formatives relacionades amb tasques bàsiques d'atenció al client.

5.1 Atenció bàsica a clients/usuaris en diferents canals de comunicació segons protocols establerts.



- 5.2 Atenció bàsica en serveis de seguiment postvenda segons protocols establerts.
- 5.3 Atenció bàsica en serveis de reclamacions i d'atenció al client segons protocols establerts.
- 5.4 Tasques protocol·litzades en campanyes d'informació o promoció de productes o serveis.

- 6. Activitats formatives relacionades amb activitats bàsiques de venda.
  - 6.1 Col·laboració en activitats de venda reconeixent el catàleg de productes i/o serveis.
  - 6.2 Selecció de mercaderies o productes per a la confecció de comandes.
  - 6.3 Preparació, segons instruccions rebudes, de comandes per a la seva expedició.
  - 6.4 Expedició de productes segons els procediments establerts.
  - 6.5 Activitats auxiliars de venda.