

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15023090	Macías o Namorado	Padrón	2021/2022

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG01	Servizos administrativos	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3005	Atención á clientela	2021/2022	3	58	69

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	DARÍA SEGADE BRIÓN,CARMEN MARÍA LÓPEZ MORALES (Subst.)
Outro profesorado	CARMEN MARÍA LÓPEZ MORALES

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

A programación do módulo Aplicacións básicas de Ofimática forma parte do Decreto 107/2014, do 4 de setembro polo que se establece o currículo do ciclo formativo profesional básico correspondente ao título de Servizos Administrativos, que pertence á familia profesional de Administración e xestión.

Este módulo encádrase no segundo curso do Ciclo Formativo. A duración é de 58 horas, que se impartirán a razón de 3 sesións semanais.

O módulo pretende:

- Favorecer aprendizaxes globalizadas e funcionais, ofertando outras vías de acceso ós obxectivos xerais da Educación Secundaria Obrigatoria.
- Facilitar a transición á vida activa e adulta a través da introducción de contidos, e actividades preprofesionais e de transición, que axuden á xuventude a afrontar e resolver positivamente os seus procesos de socialización no mundo do traballo e da vida cotiá.
- Ampliar a oferta educativa e as posibilidades de orientación dentro dela, permitindo ao alumnado un maior coñecemento das diversas vías profesionais polas que pode optar, contribuíndo á súa orientación para decisións posteriores.

As vías de demanda de emprego no sector apuntan ao incremento continuado do sector servizos. Un dos maiores nichos laborais para este colectivo é a subcontratación, o que implica o crecemento e a proliferación de empresas adicadas a prestar servizos administrativos a outras, como as xestorías, asesorías, consultoras, centros de servizos, etc.

No tocante a actividade económica da vila de Padrón, destacan, por unha banda o sector industrial (con fábricas en sectores que van dende a madeira ao curtido de peles, pasando pola transformación do aluminio) e, pola outra, o sector servizos

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	Atención á clientela	O proceso de comunicación. Barreiras e dificultades comunicativas. Comunicación verbal. Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.	13	25
2	Venda de produtos e servizos.	Actuación do vendedor profesional. Exposición de cualidades de produtos e servizos. O vendedor: aptitudes, cualidades e funcións. O proceso da venda. Técnicas de venda.	13	25
3	Información á clientela.	O cliente: tipoloxía. Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizos. Fidelización de clientes. Necesidades e gustos do cliente. Obxeccións dos clienes e o seu tratamento. o uso das novas tecnoloxías na atención á clientela.	23	25
4	Tratamento de reclamacións.	Reclamacións, queixas e suxerencias. Técnicas e procedementos utilizados na xestión das reclamacións. Documentos a utilizar para facer unha reclamación. Utilización de ferramentas informáticas de xestión de reclamacións.	20	25

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Atención á clientela	13

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	NO

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Analizouse o comportamento da clientela posible
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida

4.1.e) Contidos

Contidos
Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.
Barreiras e dificultades comunicativas.
Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.
Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Venda de produtos e servizos.	13

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	NO
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustificaas desde o punto de vista técnico	SI

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.5 Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.7 Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as
CA2.1 Analizouse a tipoloxía de público
CA2.2 Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral
CA2.3 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial
CA2.4 Diferenciouse entre información e publicidade
CA2.5 Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables
CA2.7 Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha
CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida

4.2.e) Contidos

Contidos
O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
Exposición das calidades dos produtos e servizos.
O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
Técnicas de venda.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Información á clientela.	23

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	NO
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	SI
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	SI

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta
CA3.1 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos
CA3.2 Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso
CA3.3 Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións
CA3.5 Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela
CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais apareladas
CA4.1 Caracterizouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela

4.3.e) Contidos

Contidos
Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.
Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.
Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.
Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.

Contidos

Obxeccións da clientela e o seu tratamento.

A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.

Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.

O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento de reclamacións.	20

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	NO
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	SI

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.8 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato
CA1.9 Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa
CA5.1 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable
CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación
CA5.5 Cubriuse unha folia de reclamación
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo

4.4.e) Contidos

Contidos
Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.
Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

MINIMOS ESIXIBLES:

Para superar positivamente o módulo profesional aplicaranse os seguintes criterios de avaliación:

1º Proba obxectivas de coñecementos sobre cada unha das unidades didácticas con contido teórico, práctico ou contido teórico-práctico. Estas probas puntuaranse de 0 a 10 puntos. Isto supoñerá un 60% da nota

2º Prácticas individuais ou grupais esixidas pola docente: 40%

A cualificación de cada avaliación parcial farase tendo en conta os seguintes aspectos:

- 60% Proba obxectiva
- 40% Realización das tarefas propostas e traballos de aula

A cualificación será numérica, entre 1 e 10, e considerarase positiva cando se acade unha puntuación igual ou superior a 5 puntos. Será preciso ter un mínimo dun 4 para que as distintas partes fagan media.

Para acadar unha avaliación positiva do Módulo será necesario ter aprobadas as avaliacións parciais.

Para o redondeo das distintas notas considerarase a valoración actitudinal (asistencia, puntualidade, participación na aula, traballo en equipo, aceptación e cumprimento das normas e as responsabilidades asignadas, emprego da linguaxe técnica axeitada, iniciativa, comportamento, responsabilidade, coidado do material, etc.)

NOTA FINAL:

1- Para superar o módulo, o alumno deberá ter una nota de 5 ou superior en todas as probas obxectivas realizadas

2- As probas obxectivas non superadas poderán ser recuperadas na proba obxectiva final. Nesta proba só é necesario recuperar as partes non superadas durante o curso.

3- A nota de cada unha das avaliacións así como a nota final do módulo estará constituída pola media aritmética das notas acadadas en cada unha das avaliacións.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Proba obxectiva final:

Ao remate do curso realizarase unha proba obxectiva final na que o alumnado recuperará as unidades didácticas que non teña superadas. A puntuación da proba será de 0 a 10 puntos, sendo necesario obter una nota mínima de 5 para superala. A proba pode ser tanto un exame, traballo, exercicios prácticos, etc.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Ao finalizar o período lectivo para este módulo, farase una proba obxectiva de toda a materia para aquel alumnado que por falta de asistencia perderon o dereito a avaliación continua consistente na elaboración dun traballo e/ou resolución de supostos ou cuestión teóricas que determinarán se o estudante ten o nivel axeitado para acadar os obxectivos e contidos desta programación. Cualificarase de 0 a 10 puntos, con ata dous decimais, de acordo cos criterios de corrección que se establezan ao inicio da mesma. Para superar a avaliación deberá obter una puntuación igual ou superior a 5. A cualificación da avaliación expresarase numericamente de 1 a 10, sen decimais, redondeándose, de ser o caso, de xeito que o decimal se asimilará ao enteiro superior se o seu valor é de 0,5 ou superior e ao anterior nos demais casos.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

Mensualmente farase un seguimento da programación, facendo os cambios necesarios para que os contidos mínimos poidan ser impartidos ao longo do curso.

Trimestralmente, coincidindo con cada avaliación, determinarase se a metodoloxía seguida é a correcta baseándose nas cualificacións do alumnado, ou se pola contra, se debe variar para chegar ao maior número posible, propoñendo máis traballos en equipo, exercicios máis sinxelos e cambiando a disposición do alumnado nos ordenadores, de tal xeito que poidan axudarse entre si, etc.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Ao inicio do curso, consultarase co Departamento de Orientación para coñecer se existen dificultades con algún estudante respecto á expresión oral ou escrita, a capacidade de abstracción, a correcta utilización das fontes de información, a utilización da lóxica na resolución de problemas, o dominio das técnicas de estudo máis elementais, etc.

Esta avaliación inicial serve para detecta-lo nivel do alumnado antes de comezar o curso e os problemas de aprendizaxe concretos que poden presentar. Como instrumento pódense utilizar probas escritas mediante cuestionarios sinxelos, entrevistas, ...

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Atención personalizada na aula

Establecemento de tarefas extraordinarias co seguimento particular polo profesor

Medidas de adaptación curricular, cando sexan necesarias e segundo establecido normativamente. As medidas de adaptación curricular consistirán basicamente na atención personalizada na aula e no establecemento de tarefas complementarias co seguimento do profesor.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Aspectos tales como o traballo en equipo, o civismo, a educación para a convivencia ou a igualdade de homes e mulleres están implícitos no desenvolvemento do proceso de ensino-aprendizaxe, de xeito que se convirta nunha práctica diaria e sistemática, no só no centro académico senón tamén na súa vida diaria persoal e profesional.

Tamén se traballarán outros aspectos fundamentais:

- A puntualidade, tanto na chegada ás clases como na entrega dos traballos solicitados.
- Responsabilidade e respecto polos seus compañeiros e respecto de todo o persoal docente.
- Solidaridade e non discriminación.
- Respeto polo medio ambiente e polas ferramentas de traballo.
- Orde e limpeza.
- Boa presenza e bo trato.
- Capacidade para saber escoitar e falar correctamente.
- Traballo en equipo.
- Respeto pola seguridade e saúde no posto de traballo.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Proporanse visitas a empresas da zona.

10. Outros apartados

10.1) Metodoloxía na ensinanza a distancia

Debido os posibles escenarios que poidan xurdir por mor do COVID-19. Contémpanse as seguintes posibilidades:

O módulo terá asignada unha aula virtual onde se subirán actividades e de ser o caso os contidos para o alumnado. Priorizarase sempre que sexa posible a realización das actividades de avaliación (exames teóricos e prácticos) de forma presencial.

- Escenario de presencialidade: o profesor explicará os contidos e propoñerá a realización de cuestións e/ou exercicios tantoteóricos como prácticos sobre os mesmos.

- Escenario semipresencialidade: Si se fan dous grupos, acudindo o centro en semanas alternas, repetiranse as sesións teórico-prácticas para o alumnado durante o período presencial, mentres que o alumnado que este en período a distancia realizará actividades a través de aula virtual. As dúbidas que poidan surxir serán resoltas polo profesor a través da aula virtual.

- Escenario a distancia: todo o alumnado realizará as actividades que se programen a través da aula virtual, debendo entrégalas en tempo en forma según se indique. Asimesmo o profesor estará en contacto cos alumnos, a través da aula virtual, para a resolución de dúbidas que poidan surxir ou explicación de contidos.

Como se describiu anteriormente, neste escenario priorizarase sempre que sexa posible a realización das actividades de avaliación (exames teóricos e prácticos) de forma presencial.

Excepcionalmente podense utilizar outras metodoloxías como a grabación de vídeos explicativos que se colgarian na aula virtual ou tamén explicacións por medio de videoconferencia.