

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36013448	Manuel Antonio	Vigo	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
TCP	Téxtil, confección e pel	CBTCP12	Tapizaría e cortinaxe	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	2023/2024	2	58	58

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	SANDRA CASAL ESTÉVEZ, AROA VEIGA DA ROCHA (Subst.)
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Esta programación realízase para o módulo MP3005: Atención á clientela, pertencente ao 2º curso de Formación Profesional Básica de Tapizaría e Cortinaxe; tomando como referencia o DECRETO 107/2014, do 4 de setembro, introducindo as adaptacións necesarias para adecuar a docencia ás características do alumnado e as características da contorna sociocultural do centro.

Baseándonos para esta adecuación, no perfil profesional do título, competencia Xeral e Competencias profesionais, persoais e sociais, que se concretan no Decreto do Currículo como segue:

Perfil profesional do título: Determinado pola competencia xeral, competencias profesionais e sociais e de ser o caso as unidades de competencia do catálogo nacional de cualificacións profesionais incluídas no título.

Competencia xeral: Atender nas actividades de servizo e atención á clientela, tendo en conta as instrucións recibidas, no ámbito da execución e as normas establecidas. Atender e comunicar as posibles suxerencias e reclamacións efectuadas polos clientes no ámbito da súa responsabilidade, seguindo as normas establecidas. Comunicarse con claridade, precisión e fluidez nos distintos contextos sociais ou profesionais e polos distintos medios, canles e soportes ao seu alcance, utilizando e adecuando os recursos lingüísticos.

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	Comunicación e información	Identificar os diferentes tipos de comunicación e aplicar as técnicas adecuadas na atención ao cliente	14	25
2	Venda de produtos e servizos	Expoñer e identificar as cualidades de produtos e servizos na venda destes produtos.	15	25
3	Información á clientela	Identificar os distintos tipo de clientela e investigar as súas necesidades para darlle un bo servizo	14	25
4	Tratamento de reclamacións	Identificar os diferentes tipos, técnicas e procedementos para un bo tratamento ante unha reclamación	15	25

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Comunicación e información	14

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	SI

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 Analízase o comportamento da clientela posible
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta
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
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

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	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
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
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	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	SI

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

Criterios de avaliación
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

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.
Obxeccións da clientela e o seu tratamento.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento de reclamacións	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	SI
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
CA4.1 Caracterízase 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
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 folla de reclamación
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo

4.4.e) Contidos

Contidos
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.
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

1. MÍNIMOS EXIXIBLES:

Tras analizar a realidade da contorna do centro e as posibles saídas laborais do alumnado, considero unha serie de criterios de avaliación como claves na consecución das competencias establecidas no currículo. A superación dos mesmos é polo tanto imprescindible para a avaliación positiva deste módulo. Estes criterios de avaliación están sinalados cun SI no apartado mínimo esixible, para cada unidade didáctica, no apartado 4.d. e que se resumen a continuación:

Identificar os diferentes tipos de comunicación e aplicar as técnicas adecuadas na atención ao cliente.

Expoñer e identificar as cualidades de produtos e servizos na venda destes produtos.

Identificar os distintos tipo de clientela e investigar as súas necesidades para darlle un bo servizo

Identificar os diferentes tipos, técnicas e procedementos para un bo tratamento ante unha reclamación

2. CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

A avaliación realizarase ó longo de todo o proceso formativo do alumnado, polo que ten un carácter continuo.

Para o cálculo de cada avaliación parcial:

A nota de cada unha das avaliacións parciais virá dada pola suma das puntuacións ponderadas acadadas en cada unha das actividades calificables.

Todas as tarefas serán valoradas na escala do 1 ó 10, sendo aprobado a partir de 5 puntos.

De superarse os CA marcados como mínimos esixibles, a cualificación de cada avaliación parcial, será o resultado da ponderación de todos os CA avaliados no trimestre.

De non superar os mínimos esixibles ,a cualificación será dun4 como máximo ata recuperar ditos CA.

Os instrumentos empregados nas actividades calificables dentro de cada UD serán os indicados no apartado 4.c. asociados a cada un dos CA.

Serán aplicados nas seguintes porcentaxes

1. Probas escritas 60% (exames ou traballos escritos)

2. Listas de cotexo 40% (aplicadas a tarefas prácticas que simulen de supostos reais).

Aplicase o redondeo matemático a partir do decimal 5 para determinar a nota final de cada avaliación trimestral.

Para poder calcular a nota da avaliación, o alumnado terá que ter como mínimo a puntuación dun 4 en cada tarefa ou proba para poder aplicar as porcentaxes.

Se o alumno/a ten algunha tarefa pendente de entregar ou cunha puntuación inferior a 4, a calificación máxima será dun 4.

Todas as tarefas están deseñadas para ser realizadas na aula taller, o alumnado so poderá realizar ou rematar tarefas na casa cando sexan traballos escritos, en ningún momento poderán levar tarefas de natureza práctica para rematar na casa.

O alumnado que por acumulación de faltas de asistencia xustificadas, no teña todas as tarefas realizadas o termo de cada avaliación, terá dereito a realizar unha proba (teórica ou práctica, segundo corresponda) para avaliar os criterios de avaliación correspondentes ás tarefas non entregadas.

Nota final do módulo:

Para o cálculo da segunda avaliación, coas unidades didácticas pechadas e con nota individual, aplicarase a porcentaxe en peso de cada unidade para obter a nota final, descritas no punto 3 desta programación e que son os seguintes:

UD1 25% da nota final do módulo.

UD2 25% da nota final do módulo.

UD3 25% da nota final do módulo.

UD4 25% da nota final do módulo.

O alumnado que supere a segunda avaliación, terá a mesma nota que na avaliación final de módulo.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O alumnado que, o longo do curso, teña suspensa algunha avaliación parcial, terá dúas opcións de recuperación.

- Poderá recuperar a parte práctica de dita avaliación no momento que entregue as tarefas prácticas pendentes ou non superadas no trimestre seguinte.

- Para recuperar as probas escritas, a profesora chegará a un acordo co grupo para determinar a data da proba de recuperación no trimestre seguinte.

Para o alumnado que teña este módulo suspenso logo de realizada a segunda avaliación parcial de módulos, destinarase un período de recuperación previo á avaliación final do módulo.

Neste período, estableceranse actividades de recuperación establecidas de xeito personalizado para cada alumno/a, atendendo os criterios de avaliación non superados marcados como mínimos esixibles. Estas actividades están recollidas nun informe individualizado de avaliación.

A cualificación farase efectiva na avaliación final de módulos no mes de abril (previa á FCT)ç

O alumnado que non supere o módulo na avaliación final de módulos, non accederá á FCT, e a recuperación do módulo levarase a cabo durante o terceiro trimestre, nos meses de abril a xuño.

Neste período, o alumnado recibirá de novo un informe individualizado de avaliación, con actividades de recuperación establecidas de xeito personalizado para cada alumno/a, atendendo os criterios de avaliación non superados marcados como mínimos esixibles.

A avaliación final de ciclo farase nas datas estipuladas polo Centro Educativo (mes de xuño). O alumnado que supere todos os módulos poderá acceder á FCT no período seguinte.

Se non supera todos os módulos, terá que matricularse dos módulos pendentes no vindeiro curso.

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

A perda de dereito á avaliación continua non será de aplicación ao alumnado de ciclos de formación profesional básica en idade de escolarización obrigatoria, agás o alumnado que supere a idade mínima de escolarización (16 anos).

O alumnado que perdese o dereito á avaliación continua no módulo terá dereito a unha proba final extraordinaria previa á realización da FCT (acordado polo departamento didáctico)

Esta proba será deseñada tendo en conta os mínimos esixibles descritos no apartado cinco de esta programación e constará de:

a) proba escrita da materia impartida durante todo o módulo.

A nota final deberá ter un valor mínimo de 5.

Aplícase o redondeo matemático a partir do decimal 5 en notas superiores a 5 puntos sobre 10.

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

A orde de avaliación no seu artigo 23.5 sinala que cada departamento de familia profesional realizará cunha frecuencia mínima mensual o seguimento das programacións de cada módulo, indicando grao de cumprimento e xustificación razoada no caso de desviacións, ademais a programación será revisada ao inicio de curso e entregárase unha memoria final de curso.

Para o seguimento mensual utilizaráse a plataforma XADE, darase conta do grao de seguimento nunha reunión do equipo docente e farase constar en acta.

Para a memoria final utilizaremos o modelo proporcionado pola xefatura de estudos ao final de curso.

No seguimento da programación teranse en conta as conclusións obtidas na avaliación inicial. Os principais indicadores do grao do cumprimento da programación serán:

1. O grao de cumprimento da temporalización
2. O logro dos obxectivos programados
3. Os resultados académicos acadados

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Tal e como se establece na lexislación vixente Orde de avaliación 12 de xullo de 2011 no seu artigo 28: "Ao comezo das actividades do curso académico, o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial do alumnado que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades e necesidades específicas. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar o alumnado en relación co perfil profesional correspondente". Para facer esta valoración, o equipo docente basearase no "Cuestionario inicial" que deberá responder cada un dos alumnos e, sobre todo na observación que cada un dos profesores fixo os días previos á convocatoria de dita reunión e nos informes individualizados de avaliación da etapa anteriormente cursada, de ser o caso.

O obxectivo do cuestionario /avaliación inicial será concretar en que nivel de coñecementos se atopa o grupo con relación ao módulo. Os indicadores deste cuestionario son: nivel de estudos realizados, interese na realización do módulo e outras características que se poidan deducir del.

A avaliación inicial permitira coñecer todo o relacionado coa motivación do alumno, a actitude coa que se enfrenta ao proceso de ensinanza aprendizaxe,

e os coñecementos que ten sobre a materia que se vai impartir. Para a súa aplicación empregáranse: Cuestionario de motivación inicial.

Esta avaliación inicial en ningún caso comportará cualificación para o alumnado.

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

A avaliación debe permitir a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e, en consecuencia, promover a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Cando a análise da marcha dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles contidos nos que ten máis dificultades propoñendo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar as capacidades terminais asociados aos contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

No caso en que non sexa posible que garantir a consecución efectiva os resultados da aprendizaxe, o equipo docente poderá propoñer a través do departamento de Orientación, a solicitude de flexibilidade horaria, tal e como establece a ORDE do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial, no seu artigo 15 .

De acordo co artigo 61 do Decreto 114/2010, do 1 de xullo, o alumnado con necesidades educativas especiais, consonte o establecido no artigo 73 da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, poderá ser autorizado, cando as necesidades de apoio específico así o xustifiquen, para cursar os ciclos formativos en réxime ordinario de xeito fragmentado por módulos, cunha temporalización distinta á establecida con carácter xeral.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

É importante sinalar que ao longo do módulo se traballará coa educación en valores non só a través do traballo con actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través de distintos contidos inherentes ao noso traballo de aula-taller-obradoiro, para este módulo podemos destacar:

Educación para a igualdade: Estará sempre presente, xa que logo, en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenciación entre as persoas.

Educación ambiental: É fundamental fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo fomentar o correcto emprego dos medios de que se dispón sen desperdiciar papel, consumo de auga, electricidade, etc., insistir na reciclaxe e na conservación.

Educación para a saúde: É importante adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como uns adecuados hábitos de saúde e limpeza ou unha adecuada hixiene ocular ou visual nun sistema educativo e laboral onde os ordenadores toman cada día un papel máis importante, sen esquecer que a nivel profesional (tendo en conta nas situacións en que exercerán o seu traballo) deben ter en conta a súa saúde persoal e a do usuario como elementos cotiás do seu emprego.

Educación para a convivencia: Procurarase a resolución de conflitos fomentando o diálogo baseado no respecto, e, procurando atopar solucións de consenso de xeito democrático. Por exemplo: achegas de propostas ou ideas á hora de fixar condicións de entrega de traballos, datas de exames, etc.

Educación do consumidor: Fomentando entre os alumnos un consumo responsable, tanto dos seus propios materiais como os do centro e o ciclo (aula, material informático, talleres,...)

Interculturalidade: Traballando dende o principio de respecto as distintas culturas e xeitos de entender o mundo; entendendo isto como un enriquecemento; sinalar a este respecto, a cada vez máis frecuente presenza nas nosas aulas de alumnos de outras culturas que nos axudan a interpretar que non todas as realidades son iguais.

Consideraremos tamén de xeito transversal e como valor importante na Formación Profesional a orientación profesional polo carácter teórico - práctico que posúe o módulo e o ciclo, impregnando de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos e contextualizándoas, sempre que sexa posible, no noso contorno socioeconómico.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As actividades previstas durante o curso escolar, sempre que sexan dentro dos acordos establecidos no centro integrado e poidan levarse a cabo no desenvolvemento da programación. A temporización repartirase nos tres trimestres dependendo das dispoñibilidades orzamentarias e da programación.



1. Actividades complementarias;

- Visitas a empresas téxtiles, museos e centros culturais, na comunidade autónoma e fóra dela.
- Visitas a feiras na comunidade autónoma e fóra dela.

2. Actividades extraescolares (apoiar o magosto, samaín, Letras Galegas, etc.)

- As actividades que xurdan ao longo do curso, que os orzamentos do ciclo poidan pagar, sempre que sexa autorizado polo Consello Social.

Se por mor da crise COVID non se puidera realizar as visitas a feiras e empresas, fomentárase entre o alumnado o apoio e participación nas diferentes actividades e eventos (dixitais) programados.

10. Outros apartados

10.1) bibliografía

María Palomo Martínez, Atención al cliente, ed. paraninfo.