

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15001148	As Mariñas	Betanzos	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
TMV	Transporte e mantemento de vehículos	CSTMV01	Automoción	Ciclos formativos de grao superior	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0309	Técnicas de comunicación e de relacións	2023/2024	3	53	63

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	SEGUNDO REY LÓPEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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

A zona de influencia na que está situado o IES As Mariñas é unha zona de servizos, entre eles gran cantidade de pequenos talleres de reparación de automóviles e tamén de concesionarios oficiais, pero tamén dunha gran área metropolitana na que se usa maquinaria agrícola. Ao mesmo tempo hai industria como a refinería e a fábrica de aluminio. O vehículo industrial ten un peso moi destacado na comarca, na que existen concesionarios oficiais da practicamente todas as marcas.

A competencia xeral deste título (técnico superior en automoción) consiste en organizar, programar e supervisar a execución das operacións de mantemento e a súa lóxica no sector de automoción, diagnosticando avarías en casos complexos, e garantindo o cumprimento das especificacións establecidas pola normativa e polo fabricante do vehículo

Esta figura profesional exerce a súa actividade nas industrias de construción e mantemento de vehículos, na área de carrozaría, nos subsectores de automóviles, vehículos pesados, tractores, maquinaria agrícola, de industrias extractivas, de construción e de obras públicas, e ferrocarrís, así como noutros sectores produtivos onde se realicen traballos de chapa, transformacións e adaptacións de carrozarías, adaptacións e montaxe de equipamentos de maquinaria agrícola, de industrias extractivas e da construción, en vehículos pesados, e na construción e reparación de elementos de fibra, compostos e pintura.

Este currículo adapta a titulación ao campo profesional e de traballo da realidade socioeconómica galega e ás necesidades de cualificación do sector produtivo canto a especialización e polivalencia, e posibilita unha inserción laboral inmediata e unha proxección profesional futura.

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	Técnicas de comunicación		15	20
2	Atención á clientela		9	20
3	Técnicas de estratexia da relación e do estilo comunicativo		12	20
4	Transmisión de imaxe de empresa		15	20
5	Xestión de queixas, reclamacións e suxestións		12	20

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Técnicas de comunicación	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica técnicas de comunicación, e analiza as súas características e as súas posibilidades.	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 Identifícanse as técnicas de comunicación, as súas vantaxes e as súas limitacións.
CA1.2 Descríbense as características, as vantaxes e os inconvenientes das canles de comunicación.
CA1.3 Defínense os parámetros que caracterizan a atención adecuada en función da canle de comunicación utilizada.
CA1.4 Descríbense as técnicas de comunicación máis utilizadas segundo as canles de comunicación.
CA1.5 Identifícanse os erros máis habituais na comunicación.
CA1.6 Defínense os parámetros para controlar a claridade e a precisión na transmisión e na recepción da información.
CA1.7 Valorouse a importancia da linguaxe non verbal na comunicación presencial.
CA1.8 Valorouse a importancia da actitude e da imaxe persoal.
CA1.9 Adaptáronse a actitude e o discurso á situación de partida.
CA1.10 Identifícanse os elementos fundamentais na comunicación oral.
CA1.11 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

4.1.e) Contidos

Contidos
Obxectivos da comunicación.
Modelo de comunicación interpersonal: barreiras e dificultades. Comunicación non verbal e imaxe persoal.
Intercambio de información.
Reunións e entrevistas.
Influencia da tipoloxía das persoas na elección da canle de comunicación.
Tipos de comunicación.
Proceso de comunicación: etapas
Redes de comunicación, canles e medios: vantaxes e inconvenientes.



Contidos

Obstáculos na comunicación.

Comunicación xeradora de comportamentos: papeis dos suxeitos.

Receptividade e empatía.

Actitudes e técnicas da comunicación oral.

Pautas de conduta: a escoita e as preguntas.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Atención á clientela	9

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Atende a potencial clientela, tendo en conta a relación entre as súas necesidades e as características do servizo ou do produto.	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 Identifícanse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.
CA2.2 Caracterizáronse os tipos de clientes.
CA2.3 Clasifícanse e caracterizáronse as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.4 Analízase, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA2.5 Interpretouse o comportamento da clientela.
CA2.6 Identifícanse as motivacións de compra ou demanda dun servizo por parte da clientela.
CA2.7 Procedeuse cunha forma e unha actitude adecuadas na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.
CA2.8 Valoráronse as interferencias que dificultan a comunicación coa clientela.
CA2.9 Describíronse as actitudes positivas cara á clientela no acollemento e na despedida.
CA2.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

4.2.e) Contidos

Contidos
Tipoloxía de clientes.
Manipulación da percepción.
Técnicas de calidade na comunicación telefónica.
Dicción e redacción escrita.
Normas de comportamento para unha correcta atención: trato, corrección, educación, rapidez, profesionalidade e responsabilidade.
Características da comunicación coa clientela: cordialidade, capacidade de escoita, análise das súas necesidades e expectativas, etc.
Concepto de cliente: identificación de clientela externa e interna.
Motivacións da clientela: actitudes e comportamentos.
Tratamento e normas de cortesía.
Técnicas de captación da persoa interlocutora.

Contidos

Técnicas de estratexia da relación e do estilo comunicativo

Voz, linguaxe, silencio, acenos, etc.

Técnicas de obtención de información complementaria.

Verificación da comprensión da mensaxe e do grao de satisfacción.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Técnicas de estratexia da relación e do estilo comunicativo	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite a imaxe de negocio en relación coas características e cos obxectivos da empresa.	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 Identifícaronse as ferramentas e os elementos básicos de márketing.
CA3.2 Definiuse o concepto de imaxe da empresa.
CA3.3 Relacionáronse os protocolos de funcionamento cos obxectivos e coas características do servizo.
CA3.4 Identifícaronse as formulas de cortesía e de tratamento protocolario.
CA3.5 Valorouse a necesidade de transmitir unha información diversa e precisa.
CA3.6 Descríbíronse os elementos fundamentais para transmitir na comunicación telefónica a imaxe adecuada da empresa.
CA3.7 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para transmitir os obxectivos da empresa.
CA3.8 Aplicáronse as normas de seguridade, confidencialidade e discreción que se deben respectar nas comunicacións.
CA3.9 Descríbíronse as técnicas para proporcionar unha información exacta e adecuada.
CA3.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

4.3.e) Contidos

Contidos
Márketing na actividade económica: a súa influencia na imaxe da empresa.
OMétodos para avaliar a atención á clientela.
Empatía.
Publicidade: pautas e mensaxe.
Sistemas de organización das empresas: organigramas.
Establecemento de canles presenciais e non presenciais de comunicación coa clientela.
Procedementos de obtención e recollida de información.
Imaxe corporativa: puntos fortes, detección de puntos débiles, e información para transmitir.
Procedementos transmisión de información dentro da empresa.
Comunicación telefónica



Contidos
Comunicación escrita

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Transmisión de imaxe de empresa	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Xestiona queixas, reclamacións e suxestións, analiza o problema e identifica a lexislación aplicable.	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 Definíronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.
CA4.2 Recoñecéronse os principais motivos de queixas de clientes nas empresas de mantemento de vehículos.
CA4.3 Xerarquizaróñense en función do tipo de organización as canles de presentación de reclamacións.
CA4.4 Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións no seu ámbito de competencia.
CA4.5 Aplicouse a normativa no proceso de resolución de reclamacións de clientes.
CA4.6 Valorouse a importancia das queixas, reclamacións e suxestións como elemento de mellora continua.
CA4.7 Definíronse as actitudes e o protocolo fronte as reclamacións.
CA4.8 Definíronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e xestión de queixas e reclamacións.
CA4.9 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se anticipar ás incidencias no proceso.
CA4.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

4.4.e) Contidos

Contidos
Queixas, reclamacións e suxestións.
Principais motivos de queixas de clientes en empresas de mantemento de vehículos.
Información facilitada á clientela.
Elementos de recollida de queixas, reclamacións e suxestións.
Actuacións fronte ás reclamacións: técnicas de resposta a obxeccións da clientela.
Fases da xestión de queixas e reclamacións.
Normativa relacionada con reclamacións.
Asesoramento e técnicas de resposta ás obxeccións da clientela.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Xestión de queixas, reclamacións e suxestións	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Controla a calidade do servizo prestado mediante a análise do grao de satisfacción da clientela.	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Descríbense as incidencias comúns nos procesos de atención á clientela en empresas de mantemento de vehículos.
CA5.2 Defínese o concepto de calidade e as súas implicacións na atención á clientela.
CA5.3 Identifícanse os factores que inflúen na calidade de prestación do servizo.
CA5.4 Obtívose información de clientes para coñecer as súas necesidades e as súas demandas.
CA5.5 Relacionouse a calidade de servizo coa fidelización da clientela.
CA5.6 Analizáronse as características do servizo prestado en comparación coas necesidades da clientela.
CA5.7 Descríbense os métodos de avaliación da eficiencia na prestación do servizo.
CA5.8 Propuxéronse medidas de resolución ante problemas tipo de atención á clientela en empresas de mantemento de vehículos.
CA5.9 Presentáronse conclusións a través de informes acerca da satisfacción da clientela, e achegáronse medidas que poidan mellorar a calidade do servizo.
CA5.10 Transmitíronse ao departamento correspondente os defectos detectados no produto ou no servizo para mellorar a súa calidade.
CA5.11 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

4.5.e) Contidos

Contidos
Características do servizo: factores de calidade.
A garantía como elemento de calidade.
Relación entre a calidade de servizo e a fidelización.
Documentos e cuestionarios para medir o grao de satisfacción.
Procedementos de control do servizo: parámetros e técnicas de control.
Calidade e mellora continua.
Avaliación do servizo: métodos e indicadores.
Métodos de mellora da calidade do servizo.

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

DESCRIPCIÓN DOS INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN:

TIPO DESCRIPCIÓN

Probas Escritas: Probas de avaliación escritas (teoría, exercicios prácticos, test) a realizar na aula, previa convocatoria.

Traballos na Casa: Traballos monográficos: individuais e en equipo. Valorarase: Forma e contido do traballo.

Prácticas na Clase: Resolución de prácticas e exercicios propostos e probas de avaliación prácticas cando a unidade didáctica o permita.

Valorarase a participación na aula.

AVALIACIÓN DOS CONTIDOS EN %

CONCEPTOS: 50% PROCEDEMENTOS: 40% ACTITUDES: 10%

SISTEMA DE CUALIFICACIÓN DE CONCEPTOS (Probas escritas ou traballos na casa) Ava. nº (1ª, 2ª, 3ª, final)

Pode quedar excluído/a da nota media? TODAS NON

Penalízase o retraso na entrega por razóns non xustificadas? SI

Libera Materia? SI

% nota avaliación ou puntuación outorgada 50%

SISTEMA DE CUALIFICACIÓN DE PROCEDEMENTOS (Prácticas na clase) Ava. nº (1ª, 2ª, 3ª, final)

Pode quedar excluído/a da nota media? TODAS NON

Penalízase o retraso na entrega por razóns non xustificadas? SI

Libera Materia? SI

% nota avaliación ou puntuación outorgada 40%

SISTEMA DE CUALIFICACIÓN DAS ACTITUDES, VALORES E NORMAS:

% nota avaliación ou puntuación outorgada 20%

PUNTUALIDADE (P) É puntual na entrada na clase. Puntuarase en función das faltas de puntualidade, asistencia e orde xunto coa observación do alumno.

ASISTENCIA (A) Asiste con regularidade.

RESPECTO AOS COMPAÑEIROS E AO PROFESOR (O) É respectuoso/a e educado/a cos compañeiros/as e co profesorado. Non ten faltas de orde nos partes de clase.

INTERESE POLA MATERIA (INT) Participa con regularidade e/ou fai preguntas, etc.

Para acadar unha nota positiva será imprescindible obter unha nota superior a un 4 en cada un dos apartados. Si a media e maior de 4 pero non acada o 4 ningún apartado, a nota será 4.

$$\text{Nota} = \text{Concept.} * 0,5 + \text{Pr.} * 0,4 + \text{Act.} * 0,1$$

A nota de Conceptos= Será a media aritmética das distintas probas escritas e traballos na casa.

A nota de Procedementos = PR

A nota de Actitudes = Comportamento

As notas dos distintos apartados están comprendidas entre cero e dez.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Nas probas escritas, faránse recuperacións no prazo máis breve posible de acordo co alumnado.

Nas probas prácticas faránse recuperacións o final do curso (mes de Xuño).

Estas actividades estarán encamiñadas a que o alumno acade os coñecementos necesarios para cumprir cos contidos mínimos. Adaptaranse ás circunstancias de tempo dispoñible nese período, así como se incidirá naqueles temas que o alumno presente mais dificultades.

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

O profesor comunicarlle ós alumnos que perderon a avaliación continua das capacidades a recuperar así como os exercicios e probas a realizar sobre a materia. Estas actividades realizaranse no último mes do curso e terán como obxectivo demostrar si o alumno acada os contidos mínimos do módulo. Para os alumnos que teñan perdido o dereito a avaliación continua, a proba que terán que superar constará dos seguintes contidos:

Realizarase un exame teórico consistente en dez preguntas que cada unha terá unha puntuación dun punto.

No exame práctico solicitarase do alumnado a entrega dunha tarefa concreta.

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

O sistema de avaliación destas materias debe ser inicial, formativa e final. Inicial, para saber os coñecementos dos alumnos e as súas capacidades, ó mesmo tempo, que poder detectar posibles deficiencias e poder solucionarlas desde o principio que se plantexen. Realizarase aquí unha proba ao comezo do curso para saber o punto de partida do alumnado.

Formativa e continua, para observar os procesos de aprendizaxe dos alumnos e poder ofrecer o apoio pedagóxico oportuno, atendendo á diversidade de alumnado. Deste xeito o profesor tamén pode modificar as estratexias do ensino aprendizaxe ó longo do proceso, prodúcese un efecto de retroalimentación e aválase o proceso da programación mesma. É o momento oportuno para facer cambios de metodoloxía, instrumentos e recursos didácticos, modificacións na temporalización programada, etc.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Na aula pode existir unha ampla diversidade de alumnos/as dentro do grupo ordinario, tales como: alumnos estranxeiros, superdotados intelctualmente, hiperactivos, con minusvalía ou con necesidades especiais.

A este grupo de alumnos/as faráselle unhas probas para saber o nivel académico que teñen para así adaptar as clases para aqueles alumnos/as que teñan necesidades con respecto aos demais.

Probas:

Probas teóricas do profesor.

Faráselles un pequeno exercicio práctico, para así saber tamén as capacidades que ten sobre deste eido.

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

Este tipo de medidas serán aplicas a aqueles alumnos que teñan dificultades para a aprendizaxe debido a varios factores: baixo nivel académico co que chega a facer o ciclo ou dificultade para asimilar conceptos. A este grupo de alumnos faráselles repetir os exercicios e probas prácticas nos que teñan máis dificultades, empezando sempre por conceptos máis sinxelos e seguir encadeándoos para chegar aos que teñan máis dificultade e así poder asimilalos mellor.

A maiores solicitaráselles a entrega dun resumo de cada unidade didáctica e a resolución dun caso práctico por unidade.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

- Realizar as prácticas en empresas, institucións e organismos externos ó centro de ensino.
- Utilizar correcta e racionalmente as aplicacións informáticas e relacionadas cos sectores produtivos e de servizos.
- Desenvolver a expresión oral, como capacidade individual fundamental.
- Fomentar o debate de ideas entre o alumnado e entre estes e o profesorado.
- Coñecer e usar as tecnoloxías da información e da comunicación.
- Potenciar os valores democráticos, a participación e a tolerancia e respecto.
- Potenciar a busca directa, por parte do alumnado, de fontes de información.
- Recoñecer e valorar que os destinatarios da formación profesional cumpren un papel importante na modificación do medio ambiente mediante as súas accións e decisións.
- Reflexionar sobre a necesidade de que os cambios ambientais sexan adecuados e seguros no que se refire a saúde, hixiene, seguridade, uso e reciclaxe de recursos, tratamento de residuos e prevención da contaminación.
- Valorar e cumprir as normas de seguridade e hixiene no traballo.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Aquelas acordadas polo departamento que se van levar a cabo fora do centro onde estén estudando, e sempre relacionadas cos obxectivos marcados para este ciclo.

Pódense desenvolver en empresas, actividades deportivas, congresos, xornadas, etc. que teñan un vínculo coa rama profesional do ciclo (Transporte e mantemento de vehículos automóbiles).

10. Outros apartados

10.1) Elaboración dunha páxina web, blog, vídeo publicitario da empresa

Uso das novas tecnoloxías para o desenrolo da elaboración dunha páxina web, blog ou vídeo publicitario.

10.2) Actuación ante confinamento

O alumnado disporá de toda a información necesaria para superar o módulo a través da aula virtual do centro, correo electrónico ou polos medios que acorden alumno e profesor, referida ao módulo de Técnicas de comunicación e relacións.

As principais ferramentas de traballo na casa será mediante a lectura da unidade correspondente do libro de texto, así como diferentes as tarefas plantexadas dentro da plataforma da aula virtual ou na aula no centro. O contido teórico do módulo será transmitido mediante a lectura do libro de texto.

Para poder alcanzar a cualificación positiva no módulo o alumno terá que ter alcanzados os contidos básicos reflexados en cada unidade didáctica e as cualificación poñeranse en función das notas alcanzadas nas probas escritas, orais e prácticas. Para poder levar un control da evolución do alumnado o profesor terá un libro onde se irán anotando as incidencias, e a evolución dos traballos que se realizan na aula, de forma individual para cada alumno, terá especial relevancia na calificación do módulo a actitude fronte o traballo, o traballo en equipo, o coidado do material e instalacións así como a utilización de equipos de seguridade. Se o alumno incumprira algunha destas dúas últimas cuestión, poderíase impedir a entrada na aula. Para que o alumno supere o módulo terá que alcanzar unha nota superior o igual a 5 nas probas escritas e orais, o traballo en taller avaliarase o resultado final do traballo así como a evolución do proceso.

SITUACIÓN DE CONFINAMENTO:

No caso de que o escenario COVID obrigue a que a ensinanza se realice a distancia, as probas de avaliación realizaránse de forma individual por vídeo conferencia.

Os contidos, impartiranse a través da plataforma webex, aportando aos alumnos vídeos de procesos prácticos obtidos da rede ou xerados polo propio profesor, en streaming ou grabados previamente.