

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36020386	Marco do Camballón	Vila de Cruces	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG11	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	2023/2024	3	58	69

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA ÁNGELA CELA LOSADA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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

Este Módulo pretende que ó alumnado reciba a información necesaria asociada á función de atención e servizo ó cliente, tanto na información previa coma na posvenda do produto ou servizo, incluíndo aspectos como:

- Comunicación co cliente.
- Información do produto como base do servizo.
- Atención de reclamacións.

O IES Marco do Camballón está situado no concello de Vila de Cruces, na zona do Camballón. Este concello ten un nivel socioeconómico medio-baixo, tendo en conta que moitos pobos dos arredores van quedando despoboados debido ó abandono dos mesmos pola xente nova que marcha ás vilas ou cidades na busca de traballo e de vivenda. A maioría do alumnado procede das aldeas que pertencen ó concello, abarcando unha ampla zona geográfica, polo que debe utilizar algún tipo de transporte para vir ó Instituto, percorrendo, algúns deles varios kilómetros de distancia. Este é o único centro da zona que ofrece ensinanzas de FP que non se imparten noutros institutos da comarca tales como ó Ciclo Medio de Soldadura e calderería e o Ciclo de Medio de Atención a persoas en situación de dependencia.

Os núcleos familiares do alumnado ocúpanse preferentemente no sector servizos, agricultura, gandaría, industria e construción. Hai que destacar que a maior parte do alumnado pasa a maioría do tempo cos avós/as debido á incorporación da muller ó mercado laboral.

O alumnado exprésase maioritariamente en galego e cabe destacar o seu escaso hábito de estudo e de lectura.

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 (%)	Resultados de aprendizaxe				
					300500				
					RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
1	Atención á clientela.	O proceso de comunicación. Barreiras e dificultades comunicativas. Comunicación verbal. Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.	12	20	X				
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.	11	20		X			
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 clientes e o seu tratamento. o uso das novas tecnoloxías na atención á clientela.	18	25			X		
4	Iniciativa emprendedora na atención á clientela.	A persoa emprendedora: perfil, requisitos e aptitudes. A iniciativa individual, a formación, a cretatividade e a motivación na atención á clientela.	10	15				X	
5	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.	18	20					X
Total:			69						

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Atención á clientela.	12

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.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Recoñecer a importancia da comunicación na atención á clientela. Identificar os diferentes tipos de comunicación. Aplicar as técnicas axeitadas a cada tipo de comunicación..	1	O proceso de comunicación. Barreiras e dificultades comunicativas.	6,0
2.1 Coñecer e apreciar as vantaxes de lograr ser bos comunicadores dominando os diferentes tipos de comunicación. Aplicar todos os coñecementos referentes á comunicación para lograr unha atención á clientela con altos estándares de calidade.	2	Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais. Motivación, frustración e mecanismos de defensa.	6,0
TOTAL			12

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Analízase o comportamento da clientela posible	● PE.1 - Suposto de simulación a partir dun cuestionario.	S	10
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida	● OU.1 - Sobre actividades de aula.	S	10
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela	● PE.2 - Cuestionario.	S	10
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta	● OU.2 - Suposto no que se observan as técnicas empregadas na comunicación coa clientela	S	10
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.)	● OU.3 - Traballo en equipo no que se observa a aplicación das normas básicas de atención á clientela.	S	20
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado	● OU.4 - Sobre actividades de aula.	S	10
CA1.7 Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as	● OU.5 - Sobre actividades de aula.	S	10
CA1.8 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato	● OU.6 - Comportamento do alumnado no momento de traballar en equipo.	S	10
CA1.9 Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa	● OU.7 - Sobre actividades de aula.	S	10
TOTAL			100

4.1.e) Contidos

Contidos

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

4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O proceso de comunicación. Barreiras e dificultades comunicativas. Axentes e elementos que interveñen no proceso de comunicación. Barreiras internas, externas e fisiolóxicas. Dificultades comunicativas.	<ul style="list-style-type: none"> Presentación da UD, explicación de contidos e proposta de actividades. Corrección das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación e comprensión dos contidos por parte do alumnado. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma. 	<ul style="list-style-type: none"> O alumno analiza, realiza e expón as tarefas para acadar os obxectivos fixados. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto, fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Sobre actividades de aula. OU.2 - Suposto no que se observan as técnicas empregadas na comunicación coa clientela OU.6 - Comportamento do alumnado no momento de traballar en equipo. OU.7 - Sobre actividades de aula. PE.1 - Suposto de simulación a partir dun cuestionario. PE.2 - Cuestionario. 	6,0
Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais. Motivación, frustración e mecanismos de defensa. - Comunicación verbal: a voz, a linguaxe e o vocabulario. Comunicación telefónica.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación de contidos e proposta de actividades. Corrección das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación e comprensión dos contidos por parte do alumnado. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma. 	<ul style="list-style-type: none"> O alumno analiza, realiza e expón as tarefas para acadar os obxectivos fixados. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto, fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> OU.3 - Traballo en equipo no que se observa a aplicación das normas básicas de atención á clientela. OU.4 - Sobre actividades de aula. OU.5 - Sobre actividades de aula. OU.6 - Comportamento do alumnado no momento de traballar en equipo. OU.7 - Sobre actividades de aula. 	6,0
TOTAL						12,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Venda de produtos e servizos.	11

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.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer como debe actuar o vendedor profesional. Identificar e saber expoñer as cualidades un produto ou servizo para lograr unha venda. Adquirir as cualidades e aptitudes dun bo vendedor en relación cunha venda ou servido ó cliente.	1	O vendedor profesional: aptitudes, cualidades e funcións. Cualidades de produtos e servizos.	6,0
2.1 Por en práctica nun proceso de venda tódalas cualidades, requisitos e aptitudes que caracterizan a un profesional da venda. Identificar e aplicar as diferentes técnicas de venda.	2	Relacións cos clientes e modelos de actuación no proceso de venda. Técnicas de venda.	5,0
TOTAL			11

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Analízase a tipoloxía de público	• PE.1 - Suposto sobre os diferentes tipos de clientes.	S	10
CA2.2 Diferenciase clientela de provedores/as e do público en xeral	• PE.2 - Suposto sobre a diferenza entre cliente real e cliente potencial.	S	5
CA2.3 Recoñécese a terminoloxía básica de comunicación comercial	• PE.3 - Suposto relacionado coas diferentes formas de comunicación comercial.	S	10
CA2.4 Diferenciase entre información e publicidade	• PE.4 - Suposto práctico.	S	5
CA2.5 Adecúanse as respostas en función das preguntas do público	• PE.5 - Suposto práctico.	S	10
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das cualidades esperables	• PE.6 - Suposto para saber desenvolver un proceso de venda valorando as aptitudes requiridas para dar a coñecer un produto ou servizo.	S	20
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	• OU.1 - Sobre actividades de aula.	S	20
CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida	• OU.2 - Sobre actividades de aula.	S	20
TOTAL			100

4.2.e) Contidos

Contidos
O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; cualidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
Exposición das cualidades dos produtos e servizos.

Contidos
O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
Técnicas de venda.

4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
	Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	
O vendedor profesional: aptitudes, cualidades e funcións. Cualidades de produtos e servizos. - Actuación do vendedor profesional: escoita activa, empatía e asertividade. Exposición de cualidades de produtos e servizos.	<ul style="list-style-type: none"> Presentación da UD, explicación de contidos e proposta de actividades. Corrección das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación e comprensión dos contidos por parte do alumnado. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma. 	<ul style="list-style-type: none"> O alumno analiza, realiza e expón as tarefas para acadar os obxectivos fixados. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto, fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Suposto sobre os diferentes tipos de clientes. PE.2 - Suposto sobre a diferenza entre cliente real e cliente potencial. PE.3 - Suposto relacionado coas diferentes formas de comunicación comercial. PE.6 - Suposto para saber desenvolver un proceso de venda valorando as aptitudes requiridas para dar a coñecer un produto ou servizo. 	6,0
Relacións cos clientes e modelos de actuación no proceso de venda. Técnicas de venda. - Modelos de actuación no proceso de venda: Tanteo, acercamento, presentación, tratamento de obxeccións, peche e seguimento. Técnicas de venda: a venda suxestiva, o merchandising e o método AIDA.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación de contidos e proposta de actividades. Corrección das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación e comprensión dos contidos, por parte do alumnado. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma. 	<ul style="list-style-type: none"> O alumno analiza, realiza e expón as tarefas para acadar os obxectivos fixados. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto, fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet. 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Sobre actividades de aula. OU.2 - Sobre actividades de aula. PE.4 - Suposto práctico. PE.5 - Suposto práctico. 	5,0
TOTAL						11,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Información á clientela.	18

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.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Recoñecer a importancia do cliente en tódolos sectores de negocio. Identificar os diferentes tipos de clientes. Aplicar as técnicas de tratamento e cortesía axeitadas para cada tipo de cliente. Investigar as necesidades e os gustos do cliente para adaptar a oferta de produtos e servizos. Aprender a tratar e xestionar as obxeccións plantexadas polo cliente.	1	O cliente: tipoloxía. Fidelización de clientes. Necesidades e gustos do cliente. Tratamento das obxeccións dos clientes.	12,0
2.1 Coñecer as novas tecnoloxías relacionadas coa atención á clientela. Aplicar as novas tecnoloxías ó servizo de atención á clientela. Recoñecer as vantaxes e os inconvenientes da atención ó cliente nas redes sociais.	2	A atención ó cliente e as novas tecnoloxías.	6,0
TOTAL			18

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos	● OU.1 - Simulación a partir dun suposto práctico.	S	10
CA3.2 Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso	● OU.2 - Simulación a partir dun suposto práctico.	S	15
CA3.3 Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto	● PE.1 - Sobre un suposto baseado na utilización de documentos de entrega.	S	10
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións	● OU.3 - Sobre actividades de aula.	S	10
CA3.5 Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela	● OU.4 - Sobre actividades de aula.	S	20
CA3.6 Mantívo-se sempre o respecto cara á clientela	● OU.5 - Sobre actividades de aula.	S	15
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo	● OU.6 - Sobre actividades de aula.	S	10
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais apareladas	● PE.2 - Proba escrita baseada na normativa vixente.	S	10
TOTAL			100

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.

Contidos
Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.
Obxeccións da clientela e o seu tratamento.

4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O cliente: tipoloxía. Fidelización de clientes. Necesidades e gustos do cliente. Tratamento das obxeccións dos clientes. - Tipoloxía xeral de clientes, clientes con discapacidade e clientes do século XXI. A fidelización dos clientes: pasos a seguir, causas para conseguirla, satisfacción e expectativas do cliente. Tratamento das obxeccións dos clientes.	<ul style="list-style-type: none"> Presentación da UD. Explicación de contidos e proposta de actividades. Corrección das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación e comprensión dos contidos por parte do alumnado. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma. 	<ul style="list-style-type: none"> O alumno analiza, realiza e expón as tarefas para acadar os obxectivos fixados. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto, fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Simulación a partir dun suposto práctico. OU.2 - Simulación a partir dun suposto práctico. OU.3 - Sobre actividades de aula. OU.4 - Sobre actividades de aula. OU.5 - Sobre actividades de aula. PE.1 - Sobre un suposto baseado na utilización de documentos de entrega. PE.2 - Proba escrita baseada na normativa vixente. 	12,0
A atención ó cliente e as novas tecnoloxías. - Atención ó cliente e novas tecnoloxías. Atención ó cliente nas redes sociais: regras xerais de comportamento, ventaxes e inconvenientes.		<ul style="list-style-type: none"> Explicación de contidos e proposta de actividades. Corrección das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación e comprensión dos contidos por parte do alumnado. Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma. 	<ul style="list-style-type: none"> O alumno analiza, realiza e expón as tarefas para acadar os obxectivos fixados. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto, fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> OU.5 - Sobre actividades de aula. OU.6 - Sobre actividades de aula. PE.2 - Proba escrita baseada na normativa vixente. 	6,0
TOTAL						18,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Iniciativa emprendedora na atención á clientela.	10

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

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer o perfil da persoa emprendedora. Definir os requisitos e características do emprendedor. Desenvolver a iniciativa, a creatividade e o espírito emprendedor, así coma a participación e o espírito crítico. Resolver situacións e incidencias que poidan xurdir dentro da actividade da empresa.	1	A persoa emprendedora.	7,0
2.1 Identificar e clasificar os riscos do emprendedor/a en relación á actividade emprendedora. Coñecer as estratexias para afrontalos.	2	Riscos inherentes á actividade emprendedora.	3,0
TOTAL			10

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Caracterizouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela	● PE.1 - Suposto práctico.	S	40
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela	● PE.2 - Suposto práctico.	S	30
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela	● PE.3 - Suposto práctico.	S	30
TOTAL			100

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.

4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
A persoa emprendedora. - Características principais e requisitos dun bo emprendedor/a en relación á atención á clientela.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación da UD. Explicación de contidos e proposta de actividades. Corrección das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación e comprensión dos contidos por parte do alumnado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma. 	<ul style="list-style-type: none"> • O alumno analiza, realiza e expón as tarefas para acadar os obxectivos fixados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Libro de texto, fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Suposto práctico. • PE.2 - Suposto práctico. 	7,0
Riscos inherentes á actividade emprendedora. - Estudo dos principais riscos que conleva a actividade emprendedora así coma as estratexias a utilizar para facerles fronte.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos e proposta de actividades. Corrección das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación e comprensión dos contidos por parte do alumnado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma. 	<ul style="list-style-type: none"> • O alumno analiza, realiza e expón as tarefas para acadar os obxectivos fixados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Libro de texto, fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.3 - Suposto práctico. 	3,0
TOTAL						10,0

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Tratamento de reclamacións.	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	SI

4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Recoñecer a importancia das queixas e reclamacións como medio para lograr un sistema de calidade. Diferenzar entre queixa, reclamación e suxerencia. Identificar os diferentes tipos de técnicas e procedementos para o se tratamento. Apreciar as vantaxes de lograr unha boa xestión das reclamacións e suxerencias dos clientes.	1	Gestión de queixas, reclamacións e suxerencias. Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Vías para reclamar.	10,0
2.1 Utilizar as novas tecnoloxías para o tratamento das queixas e reclamacións. Aplicar a normativa vixente relativa á protección do consumidor e usuario.	2	Ferramentas informáticas na xestión de reclamacións. A protección do consumidor e usuario.	8,0
TOTAL			18

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
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	● PE.1 - Suposto escrito para aprender a xestionar unha reclamación, queixa ou suxerencia mediante os procedementos establecidos.	S	20
CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións	● PE.2 - Suposto práctico.	S	10
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso	● PE.3 - Traballo en equipo sobre un suposto proposto.	S	20
CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación	● PE.4 - Suposto práctico.	S	20
CA5.5 Cubriuse unha folla de reclamación	● PE.5 - Suposto práctico.	S	20
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo	● OU.1 - Observación do comportamento do alumnado no momento de compartir información.	S	10
TOTAL			100

4.5.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.

4.5.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Gestión de queixas, reclamacións e suxerencias. Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Vías para reclamar. - Queixas, reclamacións e suxerencias: diferenzas. Actitude do persoal, pasos para atender, comportamento e actitude ante unha reclamación. Medición do grao de satisfacción do cliente. Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Vías para reclamar: Sistema arbitral de consumo, mediación e arbitraje.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación da UD. Explicación de contidos e proposta de actividades. Corrección das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación e comprensión dos contidos por parte do alumnado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma. 	<ul style="list-style-type: none"> • O alumno analiza, realiza e expón as tarefas para acadar os obxectivos fixados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Libro de texto, fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • OU.1 - Observación do comportamento do alumnado no momento de compartir información. 	10,0
Ferramentas informáticas na xestión de reclamacións. A protección do consumidor e usuario. - Programa de tratamento de reclamacións. Atención de queixas e reclamacións nas redes sociais. Protección do consumidor en España e na Unión Europea.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos e proposta de actividades. Corrección das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación e comprensión dos contidos por parte do alumnado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma. 	<ul style="list-style-type: none"> • O alumno analiza, realiza e expón as tarefas para acadar os obxectivos fixados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Libro de texto, fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • OU.1 - Observación do comportamento do alumnado no momento de compartir información. • PE.1 - Suposto escrito para aprender a xestionar unha reclamación, queixa ou suxerencia mediante os procedementos establecidos. • PE.2 - Suposto práctico. • PE.3 - Traballo en equipo sobre un suposto proposto. • PE.4 - Suposto práctico. • PE.5 - Suposto práctico. 	8,0
TOTAL						18,0

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

O proceso de ensinanza-aprendizaxe prográmase, fundamentalmente, baseándose, nunha serie de actividades de aprendizaxe individual ou en grupo, desenvolvendo capacidades de comprensión, de análise, de relación e de búsqueda e de manexo de información. Coas actividades de carácter grupal preténdese formar ó alumnado no clima de traballo en equipo, aspecto de gran importancia na actualidade nos ambientes empresariais.

Estas actividades complementaránse con explicacións por parte do profesor/a e con exposicións e debates dos alumnos.

Criterios de cualificación:

- Exames trimestrais de carácter teórico, práctico ou teórico-práctico sobre os contidos da materia vista en clase e/ou realización dun suposto práctico relacionado coa mesma. Ditas probas poderán facerse de cada UD ou de varias UD dependendo do grado de dificultade ou de cantidade de contidos das mesmas.

- Realización de traballos e supostos propostos polo profesor para realizar individualmente ou en grupo. Para avaliar os citados traballos térase en conta:

1. Calidade dos traballos.
2. Claridade das exposicións.
3. Interese e participación.
4. Disposición coa que se enfrontan ó traballo encomendado.
5. Coordinación dos alumnos dentro do grupo.
6. Entrega dos traballos en tempo e forma.

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

- 80% Proba escrita.
- 10% Realización de actividades e traballos de aula.
- 10% Valoración da asistencia, puntualidade, esforzo, iniciativa, participación, comportamento, trato correcto co profesor e cos compañeiros/as, responsabilidade, linguaxe correcto e axeitado, coidado do material, limpeza e pulcritude no caderno de aula que poderá ser revisado polo profesor en calquera momento.

Notas trimestrais:

A nota trimestral será a media das notas parciais. Para facer a media esíxese como ter unha nota igual ou superior a 3 nos exames.

A cualificación será numérica, entre un e dez, sen decimais e consideraráse positiva cando se acade una puntuación igual ou superior a cinco puntos.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Avaliación parcial:

Durante o período ordinario, para a recuperación de cada avaliación non superada, programaránse actividades e traballos de forma personalizada que permitan ó alumno/a adquirir capacidades e destrezas non acadadas e para cumprir cos mínimos esixidos

O alumno/a que non supere una avaliación parcial, poderá presentarse os exames de recuperación fixados polo profesor que abarquen os contidos mínimos das probas que non teña superadas.

Si, a pesar do proceso de recuperación, algún alumno/a non superáse algunha avaliación, terá dereito a una avaliación final ordinaria que englobe os contidos mínimos das avaliacións que teña suspensas.

Considerarase recuperada a avaliación cando a nota sexa igual ou superior a 5 puntos.

Avaliación final ordinaria:

A nota final do alumno/a será a nota media das avaliacións parciais. Si, a pesar dos proceso de recuperación das avaliacións parciais, algún alumno/a non supera as avaliacións suspensas, no período de abril a xuño realizará actividades de recuperación para preparar aquelas partes que non teña superadas.

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

Deseñase una proba obxectiva de toda a materia para aqueles alumnos que por falta de asistencia perderon o dereito á avaliación continua, dita proba consistirá na resolución de supostos teórico-prácticos que determinarán se o alumno/a ten o nivel axeitado para acadar os obxectivos e contidos desta programación. Cualificarase de 0 a 10 puntos, con ata dous decimais, dacordo cos criterios de corrección que se establezan ó inicio da mesma. Para superar a avaliación deberá obter una puntuación igual ou superior a 5.

A cualificación da avaliación exprésase numericamente de 1 a 10, sen decimais, redondeándose, de ser o caso, de xeito que o decimal se asimilará ó 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

Segundo os procedementos establecidos polo IES.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A observación do alumnado e a realización de actividades nas primeiras semanas do curso é fundamental para coñecer a situación de partida dos alumnos/as. O obxectivo será avaliar:

-A actitude e motivación en relación ó traballo de clase e ó traballo persoal: atención ante as explicacións do profesor, preguntas propostas, participación en xeral na clase e esforzo na realización de actividades e tarefas encomendadas, presentación en tempo e forma das mesmas, coidado do material e orden, limpeza e pulcritude no caderno de traballo do Módulo.

-Asistencia e comportamento.

-Coñecementos e formación anteriores.

Coñecida a situación de partida do alumno/a e as dificultades que se observen, tentarase establecer a tempo as medidas oportunas para lograr acadar os obxectivos xerais do Módulo.

Terase en conta, igualmente, a información e os datos expostos polo titor do grupo.

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

Para posibilitar a consecución por parte do alumnado dos mínimos esixibles reflexados na programación, propóñense as seguintes medidas:

- Priorizar o desenvolvemento de determinadas capacidades naqueles alumnos/as que así o requiran.
- Buscar a comprensión dos aspectos esenciais de cada unidade por parte de todo o grupo.

- A profundización e estudo detallado de casos concretos dependerá das capacidades individuais de cada alumno/a.
- Seguimento do traballo diario e valoración da evolución que presenta o alumno/a con respecto a situación inicial.

Ademáis do exposto anteriormente, levaráse a cabo a:

- Realización de: mapas conceptuais, elaboración de cuestionarios e exercicios e supostos prácticos.
- Repetición das prácticas ou simulacións.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

No desenvolvemento do proceso de ensinanza-aprendizaxe están implícitos o traballo en equipo, a educación cívica, a igualdade e a educación para a convivencia. Tamén se traballarán aspectos tan fundamentais como:

- A puntualidade, a honradez, a limpeza, a boa presenza, o bo trato, etc.
- O compañerismo e respecto ós compañeiros/as e os os profesores/as.
- O coidado do espazo de traballo, do mobiliario e do material da aula.
- O respecto ó medio ambiente.
- O respeto á tolerancia e os valores democráticos.
- O fomento do consumo responsable.
- O cumprimento das medidas de seguridade e saúde no traballo.
- A responsabilidade e a puntualidade dos na entrega dos traballos e tarefas encomendados.
- A resolución de conflitos que poidan xurdir no desenvolvemento das clases.
- O fomento do traballo en equipo, a coordinación e a integración no mesmo.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As fixadas polo Departamento.