

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27015311	A Pinguela	Monforte de Lemos	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
TCP	Téxtil, confección e pel	CMTCP01	Confección e moda	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0271	Información e atención á clientela	2023/2024	3	80	96

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA JOSE ALONSO RODRÍGUEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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

- Confeccionista.
- Axudante de xastraría e modistaría.
- Especialista en confección.
- Oficial de confección.
- Cortador/ora de pezas e artigos téxtiles.
- Operador/ora de máquinas industriais de coser e bordar.
- Cosedor/ora ensamblador/ora.
- Marcador/ora cortador/ora de pezas e artigos en téxtil e pel.
- Pasador/ora acabador/ora.
- Operador/ora de máquinas de remate.

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 AO CLIENTE	Coñecemento da necesidade e a utilidade que teñen a comunicación e a información dentro e fora da empresa. Aplicación xustificada de diversas técnicas de comunicación co obxectivo de atender ós diferentes clientes.	24	25
2	VENDA DE PRODUCTOS E SERVIZOS	Realización dun proceso de venda pondo en práctica todas as cualidades, requisitos e aptitudes que caracterizan a un profesional da venda	24	25
3	INFORMACIÓN AO CLIENTE	Coñecemento das necesidades do consumidor, a tipoloxía dos clientes e as variables que inflúen cando escolle un produto ou servizo, ademais de comprender o proceso de compra do consumidor.	24	25
4	TRATAMENTO DE RECLAMACIÓNS	Atención as reclamacións, queixas e suxestións dos clientes, recoñecendo e aplicando criterios e procedementos de actuación.	24	25

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	ATENCIÓN AO CLIENTE	24

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende clientes, aplicando xustificadamente diversas 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 Identifícanse os elementos, as barreiras, os factores modificadores e os tipos de comunicación que interveñen na atención á clientela.
CA1.2 Analizáronse os tipos de linguaxe, as técnicas e as estratexias para unha boa comunicación.
CA1.3 Valorouse a importancia da cortesía, a amabilidade, o respecto, a discreción, a cordialidade e o interese na relación coa clientela.
CA1.4 Establecéronse as habilidades persoais e sociais que haxa que desenvolver para lograr unha perfecta comunicación.
CA1.5 Comunicáronse á clientela as posibilidades de servizo en función dos tipos de establecementos de confección.
CA1.6 Simulouse a obtención da información necesaria de posibles clientes e en diferentes situacións.
CA1.7 Distinguíronse os elementos fundamentais para transmitir a imaxe da empresa.
CA1.8 Analizouse o comportamento de diversos tipos de clientes.
CA1.9 Definíronse as características da información (inmediatez e precisión) e do asesoramento (claridade e exactitude).
CA1.10 Descríronse as fases que compoñen a atención á clientela segundo o plan de acción definido.

4.1.e) Contidos

Contidos
Elementos da comunicación: emisor e receptor.
Tipos de comunicación: interpersonal, masiva e organizacional.
Barreiras e dificultades da comunicación: entre o emisor e o receptor, e alleas a ambos.
Habilidades persoais (empatía, paráfrase, palabras de reforzo, resumo, etc.) e sociais (nunha comunicación colectiva) que melloran a comunicación interpersonal
Técnicas da comunicación oral, escrita e dixital.
Características da información e do asesoramento de produtos. Crecemento persoal e plural.
Fases de atención á clientela: acollemento, comunicación, desenvolvemento e despedida.
Tipoloxía de clientes e a súa relación coa prestación do servizo.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	VENDA DE PRODUTOS E SERVIZOS	24

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Realiza orzamentos de proxectos de vestiario á medida, para o que analiza e valora as actividades asociadas e os materiais utilizadas no proceso.	SI
RA4 - Formaliza encargos e entrega de produtos e artigos confeccionados, para o que describe e aplica a documentación relacionada.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Recolleuse a información subministrada necesaria para a realización do orzamento.
CA3.2 Valoráronse os custos dos materiais estándar, os prezos indicados na tarifa aplicable e os materiais específicos necesarios sobre a base dos gastos previstos.
CA3.3 Calculouse o custo do servizo en función da súa complexidade e do tempo previsto para cada operación e para o proceso total, para o incluír no prezo final.
CA3.4 Recoñecéronse os xeitos de aplicación de negociacións do orzamento.
CA3.5 Utilizáronse medios tradicionais e informáticos para a realización de orzamentos.
CA3.6 Utilizáronse programas ofimáticos para a realización do orzamento.
CA3.7 Comparáronse os prezos obtidos realizando un estudo de mercado.
CA4.1 Identificáronse as actuacións de recepción da encarga, segundo o tipo de peza ou de artigo que se vaia realizar.
CA4.2 Explicáronse os xeitos de control de materiais.
CA4.3 Descríbense as formas de entrega e exhibición á clientela das pezas e dos artigos.
CA4.4 Efectuouse a actualización e a ordenación do ficheiro de clientes.
CA4.5 Formalizouse a documentación relacionada coa entrega de produtos e dos artigos confeccionados.
CA4.6 Empregáronse programas informáticos.

4.2.e) Contidos

Contidos
Información base: definición e análise, fundamento, valoración e tempo.
Documentación básica vinculada á realización de orzamentos: fichas.
Aplicación de programas informáticos.
Unidades de medición comerciais dos materiais e dos compoñentes empregados na fabricación de pezas e artigos téxtiles.
Viabilidade do proxecto.

Contidos

Determinación dos servizos ofrecidos.

Escandallo de pezas e artigos.

Custos directos e indirectos: materiais, persoais e estruturais.

Custo das operacións en función da súa complexidade.

Tempo previsto para cada operación e do proceso total.

Tarifas de prezos.

Orzamento final e determinación do prezo de venda.

Formalización da encarga e negociacións do orzamento. Exposición da clientela, asesoramento e cálculo do orzamento.

Comprobación da aceptación do proxecto: Presentación do orzamento á clientela. Toma dos datos da clientela e sinatura de aceptación do proxecto.

Xeitos de aplicación, datas de probas e prazo de entrega do vestiario encargado.

Identificación e control dos materiais. Fichas de recepción e de entrega a clientes.

Ficheiro actualizado de clientes.

Aplicación de programas informáticos.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	INFORMACIÓN AO CLIENTE	24

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Executa actividades de asesoramento, e describe e aplica as fases dun proceso 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
CA2.1 Analizáronse as calidades e as actitudes que debe desenvolver o asesor ou a asesora cara á clientela e cara á empresa (márketing interno).
CA2.2 Identificouse a tipoloxía da clientela, as súas motivacións e as súas necesidades de compra.
CA2.3 Describiuse a importancia do coñecemento das características do produto polo asesor ou a asesora.
CA2.4 Determináronse as liñas de actuación no asesoramento segundo o plan de acción definido pola empresa.
CA2.5 Desenvolvéronse as fases dun proceso de asesoramento (captar a atención, provocar o interese, espertar o desexo e mover á acción do cliente).
CA2.6 Relacionouse o concepto de márketing coa satisfacción dos desexos do consumidor.
CA2.7 Valorouse como facilitadora no proceso de decisión de compra a información, o asesoramento, o ambiente acoledor, a educación, a comunicación e as habilidades sociais do persoal vendedor e asesor.
CA2.8 Definiuse a importancia de manter actualizado o ficheiro de clientes para a aplicación do plan de fidelización.

4.3.e) Contidos

Contidos
Márketing interno, para mellorar a produtividade, e externo, como formulación estratéxica para vender e aumentar o número de clientes.
Proceso de decisión de compra: percepción dunha necesidade, busca de valor e compra.
Plan de acción de empresa: obxectivos, accións temporizadas, recursos e valoración.
Normativa e lexislación.
Ficheiro de clientes: follas de datos de clientes e actualización do ficheiro; rexistro manual e automatizado.
Operacións máis comúns realizadas na confección de pezas e artigos.
Fondo documental relacionado coa moda.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	TRATAMENTO DE RECLAMACIÓNS	24

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Atende reclamacións, queixas e suxestións de potencias clientes, recoñecendo e aplicando criterios e procedementos 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
CA5.1 Tipificouse a actitude, a postura e o interese que cómpre adoptar ante queixas e reclamacións, cun estilo asertivo para informar a clientela.
CA5.2 Desenvolvéronse técnicas que se utilizan para a resolución de conflitos e reclamacións.
CA5.3 Recoñecéronse os aspectos das reclamacións de incidencia na lexislación.
CA5.4 Describiuse o procedemento para a presentación de reclamacións.
CA5.5 Identificáronse as alternativas ao procedemento que se lle poidan ofrecer á clientela ante reclamacións de doado arranxo.
CA5.6 Trasladoose a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida.
CA5.7 Valorouse a importancia que para o control de calidade do servizo teñen os sistemas de información manuais e informáticos que organizan a información.
CA5.8 Estableceuse a información rexistrada do seguimento posvenda, de incidencias, de peticións e de reclamacións de clientes como indicadores para mellorar a calidade do servizo prestado e aumentar a fidelidade.

4.4.e) Contidos

Contidos
Técnicas para afrontar conflitos e reclamacións.
0Protección do consumidor e o usuario na Unión Europea: Dirección Xeral de Consumidores e redes de información (centros europeos dos consumidores Rede CEC e RAPEX).
Procedementos para reclamar. Lexislación.
Elementos formais dunha reclamación.
Follas de reclamacións en institucións e asociacións. Lexislación.
Xestión de reclamacións: formalización, avaliación e control.
Indicadores para o control de calidade do establecemento. Tolerancias e control de calidades. Indicador final.
Mellora do servizo prestado
Uso de ferramentas informáticas de xestión de reclamacións.
Protección do consumidor e o usuario en España: lexislación, asociacións de consumidores, xuntas arbitrais de consumo e tribunais de xustiza.

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

MINIMOS EXIXIBLES PARA ESTE MÓDULO :

Para acadar o aprobado os alumnos e alumnas deberán ser capaces de:

- Coñecer os principais elementos da comunicación, as barreiras , as técnicas e as habilidades a desenvolver para lograr unha comunicación co cliente axeitada.
- Coñecer os elementos fundamentais para transmitir a imaxe da empresa.
- Coñecer os posibles tipo de cliente , o seu comportamento e o modo de atendelos.
- Describir as fases que compoñen a atención á clientela segundo o plan de acción definido.
- Atender a queixas e reclamacións , coñecer as alternativas posibles e o modo de proceder para cada caso.
- Desenvolver as fases dun proceso de asesoramento dende o coñecemento das características do produto e un plan de acción definido pola empresa
- Valorar a importancia de manter actualizado o ficheiro de clientes
- Elaborar orzamentos tendo en conta todos os custos e a política de presas a aplicar.
- Elaborar a documentación relacionada coa recepción de encarga , entrega de produtos e dos artigos confeccionados e o modo de entrega á clientela.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN :

En cada trimestre da formación no centro educativo realizarase unha/s proba/s escrita/s teórica, (telemáticamente a través da Aula virtual), e o alumno terá superado o trimestre coa obtención en dicha/s proba/s dun 5 sobre 10.

A nota do trimestre será a media das probas levadas a cabo, e considerarase superado o mesmo coa obtención dun 5 sobre 10. Será necesario acadar un mínimo de 4 sobre 10 en cada unha das probas para facer a media.

No caso de que a ou as probas teóricas sexan tipo test ou teñan partes delas tipo test, a resposta incorrecta será penalizada coa puntuación en negativo dun tercio dunha resposta correcta.

O alumno, deberá entregar, se é o caso, en data todos os traballos ou actividades que se fagan ao longo de cada trimestre da formación no centro educativo para poder superar o trimestre.

A nota resultante no caso de que estean propostos traballos obterase aplicando as porcentaxes seguintes:

- Os contidos mínimos (60%),
- Os traballos realizados polo alumno(40%)

A nota resultante no caso de que no estean propostos traballos obterase .

- Os contidos mínimos (100%)

- A puntuación con decimais redondearase ao número máis próximo e no caso de que o dígito decimal sexa 5 o redondeo farase ao número enteiro superior.

A nota do módulo será a media dos trimestres que se desenvolven durante a formación no centro educativo.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O alumnado que non supere algún dos trimestres da formación no centro educativo, poderá facer unha proba de recuperación ó final de cada un deles.

Aqueles alumnos que non superen o módulo poderán realizar unha proba escrita e/ou no seu caso, farán un/uns traballo/s antes da avaliación final, e para iso, seralles comunicada a data con tempo por parte do docente.

O alumnado que suspendeu o módulo e que agora está cursando 2º neste curso académico, poderá recuperalo antes de ir á FCT, para o cal se lle fará unha proba escrita, tendo en conta a información que conteña o informe individualizado, que está no expediente do alumno/a.

A proba consistirá nunha proba teórica sobre todos os contidos correspondentes ao módulo. Para poder superar o módulo, o alumno/a deberá acadar unha nota mínima de 5 sobre 10.

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

A perda do dereito a avaliación no módulo, acadarase cando o alumnado supere en faltas sen xustificar o 10% das horas de dito módulo. O alumnado con perda de dereito a avaliación deberá realizar unha proba escrita de toda a materia, na que deberá acadar unha puntuación mínima de 5 puntos sobre 10. Tendo en conta que a entrega dos traballos, no seu caso, é requisito para superar o módulo.

A nota resultante no caso de que estean propostos traballos obterase aplicando as porcentaxes seguintes:

- Os contidos mínimos (60%),
- Os traballos realizados polo alumno(40%)

A nota resultante no caso de que no estean propostos traballos obterase .

- Os contidos mínimos (100%)

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

Os principais indicadores do grao do cumprimento da programación serán:

- O grao de cumprimento da temporalización
- O logro dos obxectivos programados
- Os resultados académicos acadados

Para a avaliación da práctica docente recabarase información a través de cuestionarios pasados ó alumnado nos que se solicitará valoración sobre a metodoloxía e aspectos relativos á docencia, a forma de traballo na aula e no laboratorio, técnicas de avaliación, así como cuestións que indiquen se se acadaron os obxectivos das distintas unidades didácticas.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

De conformidade co establecido na Ley Orgánica 2/2006 de 3 de Maio, de educación, daremos resposta á atención dos alumnos con necesidades específicas de apoio educativo baseándonos nos principios de normalización e inclusión. Estamos a nos referir a alumnos con necesidades educativas especiais, alumnos con altas capacidades intelectuais, así como alumnos estranxeiros incorporados ao noso sistema educativo.

No momento da realización da avaliación inicial, se revisarán os expedientes do alumnado na procura de datos que permitan detectar algunha destas necesidades. O responsable de levar a cabo este proceso de atención ás necesidades educativas do alumnado é o profesor titor nun traballo consensuado polo equipo docente do ciclo, que coordinarán a elaboración e implementación do reforzo ou a adaptación curricular, coa colaboración do Departamento de Orientación do centro educativo e do Equipo de Orientación Específico da provincia.

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

As medidas de reforzo será necesario realizalas cando un/ha alumno/a non responda globalmente aos obxectivos programados, propóndose para cada un deles e de xeito individualizado as seguintes actuacións, xunto con outras posibles no marco de acordos do equipo docente, logo da detección de casos e situacións concretas:

- 1.-Aplicar o establecido no apartado de contidos mínimos.
- 2.-Reforzar con explicacións máis sinxelas, ampliando o nivel de axuda documental e de asesoramento ao alumnado, mais sempre no contexto dos mínimos de cada capacidade terminal.
- 3.-Tomar como referencia os aspectos máis esenciais do perfil profesional característico do título. . Asemade reforzase a realización de traballos que comprendan o máis esencial dos criterios de avaliación de cada unidade a modo de contidos mínimos.
- 4.-Adaptaranse tamén as actividades de ensinanza-aprendizaxe esixindo un nivel de concreción inferior e con menos variables. Darase a oportunidade á realización de actividades extra para compensar as carencias que son detectadas. Desta maneira, favorecerase a autoestima do alumnado e valorase o esforzo que realizan, para mellorar seu rendemento.

Todo de cara a realizalas oportunas modificacións nas programacións, sobre todo no ámbito da aula, para conseguir unha plena integración de todo o alumnado na dinámica da materia e un desenvolvemento correcto das capacidades.

- 5.-Para levar a cabo calquer tipo de reforzo ou adaptación (sempre en colaboración do titor e do orientador) deberanse revisar algúns elementos básicos da programación:

- As capacidades terminais e os contidos
- Desenvolvemento dos máis importantes en cada caso.
- Establecemento de obxectivos ou contidos alternativos e/ou complementarios.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Atendendo ós obxectivos que desenvolve o Plan Funcional e Estratéxico do centro, concretamente:

- Fomentar o uso da lingua galega.
- Promoverase en todas as accións levadas a cabo non módulo a igualdade de xénero
- Identificar aqueles trazos sexistas da lingua, intentando resolver a discriminación mediante formas adecuadas. a comunicaci
- Fomentar o respecto pola autonomía dos demais e o diálogo como maneira de resolver os conflitos , traballando a comunicación.
- Resaltar a importancia do benestar físico, psíquico, individual, social e ambiental.
- Fomentar a relación con outras persoas e participación en actividades de grupo con actitudes solidarias tolerantes, superando posibles prexuízos, recoñecendo e valorando criticamente as diferencias de tipo social e rexeitando calquera discriminación baseada en distincións de raza, orientación sexual, clase social, crenzas e outras características individuais.
- Reflexionar sobre problemas, medioambientais, contemplando posibles solucións
- Desenvolver un espírito crítico, analizando a información obtida a través dos medios audiovisuais, intentando fomentar unha actitude crítica e responsable fronte ó consumo e os mecanismos do mercado.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Actividades previstas durante o curso escolar sempre que sexan dentro dos acordos establecidos no R.R.I.e podan levarse a cabo no desenvolvemento da programación.

Como en anos anteriores, levaranse a cabo algunhas visitas a empresas téxtiles. Tanto o calendario como as empresas determinaranse ó longo do curso en función da programación, as condicións climatolóxicas e, sobre todo, unha vez seleccionada a empresa, cando esta indique a data na que nos pode recibir.

Calquera outra actividade que xurda ó longo do curso, que o orzamento do ciclo poda asumir, sempre que sexa autorizado polo Consello Social.