

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15015767	Politécnico de Santiago	Santiago de Compostela	2022/2023

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
MAM	Madeira, moble e cortiza	CBMAM01	Carpintaría e moble	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesiões semanais	Horas anuais	Sesiões anuais
MP3005	Atención á clientela	2022/2023	3	58	69

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	JOSE MARÍA CEBEIRO FERNÁNDEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

O entorno produtivo está composto na súa maioría por pequenas empresa, pouco automatizadas que se dedican a traballo artesanal, realizando tarefas de toda índole. Por exemplo; Algunhas están especializadas so en cociñas pero sen ter un alto grado de automatización polo que a atención á clientela é basicamente personalizada.

Posto que este ciclo formativo básico se refire a familia profesional de madeira e moble enfocárase a ensinanza cara esta rama profesional; carpinterías, tapicerías, moblerías así como a empresas de aplicación de acabamentos.

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 a clientela	O proceso da comunicación e a comunicación non verbal	15	20
2	Venta de produtos e servizos	O proceso da venda, o vendedor e as técnicas de venda	20	30
3	Información o cliente	O cliente como o activo da empresa, fidelización y calidad	19	30
4	Tratamento das reclamacións	A importancia das queixas e reclamacións para lograr un sistema de calidade total	15	20

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Atención a clientela	15

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 Analizouse 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	Venta de produtos e servizos	20

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
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	NO

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 Analízase a tipoloxía de público
CA2.2 Diferenciase clientela de provedores/as e do público en xeral
CA2.3 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial
CA2.4 Diferenciase entre información e publicidade
CA2.5 Adecúronse 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
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 Recoñécéronse 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

4.2.e) Contidos

Contidos
O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
Técnicas de venda.
Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Información o cliente	19

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
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	SI

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

Criterios de avaliación
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 aparelladas
CA4.1 Caracterizouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela

4.3.e) Contidos

Contidos
Exposición das calidades dos produtos e servizos.
Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.
Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.
A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.
Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.
O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

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

4.4.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

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

Criterios de avaliación
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
Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.
Obxeccións da clientela e o seu tratamento.
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

Mínimos exigibles

UF1 Atención ó cliente, venda de produtos e servizos.

UF2 Información ó cliente e tratamento de reclamacións.

Ao rematar o módulo, o alumnado terá que ser capaz de atender á clientela a venda de produtos. Tamén ten que saber dar información á clientela e tratar as reclamacións.

Criterios de cualificación:

Cualificarase ao alumnado en sesións de avaliación unha vez ó final de cada trimestre.

A cualificación da avaliación será un valor numérico sen decimais entre 1 e 10, considerándose aprobados tódolos/as alumnos/as que obteñan unha cualificación igual ou superior a 5.

Para a obtención numérica da nota teranse en conta os seguintes criterios:

- 50% da media dos exames (probas) realizados en cada trimestre.
- 50% da media dos traballos realizados na aula en cada trimestre.

*Para poder realizar esta suma é necesario acadar un 5 en cada unha das partes.

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

Os mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación, poden ser modificados en caso excepcional.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

No caso de que haxa alumnado que teña que recuperar este módulo, terá que levar a cabo unha serie de exercicios teóricos, coa finalidade de que poida acadar os coñecementos e os procedementos mínimos esixibles establecidos nesta programación.

As actividades de carácter teórico que poderán ser realizadas de forma autónoma polo alumnado e sempre baixo a supervisión e o apoio do profesorado.

As actividades de recuperación faranse de xeito individualizado logo de rematar a 2ª avaliación, no espazo de tempo que quede dispoñible ata a avaliación final.

Programaranse para cada alumno/a en función dos obxectivos non acadados.

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

A proba de avaliación extraordinaria realizarase o alumnado apercebido coa perda de avaliación continua unha vez terminada a 2ª avaliación e antes da avaliación final.

O alumnado apercebido coa perda de dereito á avaliación continua, realizarán unha proba escrita nas que se examinará dos contidos relatados na programación e os engadidos a partir das necesidades didácticas específicas. Esta proba terá unha duración de 3 sesións e informarase con alomenos 1 mes de antelación, expoñendo a data de celebración nas canles habituais do centro.

Nesta proba, o alumnado terá que demostrar que posúe os coñecementos mínimos esixibles de cada un dos bloques de contidos desta programación.

Esta proba constará de :

- Unha proba teórica valorada entre 1 e 10

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

Para levar a cabo o seguimento da programación, o equipo docente, formado por todos os profesores que imparten clase na fp básica, celebraremos unha xuntanza para analizar o grao de cumprimento das programacións. Para facer este seguimento utilizarase o modelo establecido polo sistema implantado no centro, no que se concretarán, tanto o grao de cumprimento da programación, como as modificacións levadas a cabo na mesma, coa xustificación do por qué destas modificacións, así como as propostas de mellora da mesma. Este documento servirá de base para a elaboración da programación do vindeiro curso.

O seguimento da programación será realizado mensualmente.

A avaliación da práctica docente será realizada a final do curso unha vez se teñan os resultados finais mediante unha enquisa.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Ao principio do curso, unha vez pechado o prazo de matrícula, o equipo docente celebraremos unha xuntanza de avaliación inicial para coñecer as características e a formación previa de cada alumno/a. Nesta avaliación o titor/a dará toda a información dispoñible sobre as características xerais do grupo.

En base a toda esta información tomaranse os acordos pertinentes, especialmente aqueles que teñan que ver con aspectos de flexibilización modular nas actividades de ensino-aprendizaxe.

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

Naqueles casos en que o alumnado non acade os obxectivos mínimos establecidos en cada avaliación, estableceranse medidas de reforzo para que poida acadar os mínimos previstos nesta programación.

Estas medidas consistirán en traballos que poidan ser efectuados de forma autónoma polo alumnado, baixo a supervisión e colaboración do profesor, e na repetición daqueles traballos de taller nos que non acadou o mínimo esixible.

Tamén, en colaboración co equipo do departamento de orientación, aqueles casos detectados que sexa pertinente e preciso poderá levarse a cabo diferentes medidas de flexibilización modular nas actividades de ensino- aprendizaxe,

Estudarse individualmente para cada alumno/a.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Aínda que a educación e valores é un aspecto que debería de vir moi traballado das etapas educativas anteriores, farase fincapé sobre o respecto

cara o traballo dos compañeiros/as, xa que é fundamental á hora de fornecer os vínculos no mundo laboral. Fomentárase as relacións entre o alumnado intercambiando técnicas de traballo e poñendo suma atención a que ningún alumno/a do grupo se sinta ou este discriminado. O coidado do medio ambiente e outro dos aspectos a desenvolver, poñendo especial interese no aproveitamento dos materiais, no reciclado dos refugallos, en evitar todo o posible calquera tipo de contaminación ambiental, vertido tóxico, nocivo para o ser humano... A ensinanza dos valores nunha sociedade democrática, libre, tolerante, plural, etc., continúa sendo unha das finalidades prioritarias da educación, tal e como se pon de manifesto nos obxectivos de tódalas etapas educativas e nos específicos de cada unha das áreas de coñecemento. De feito, os valores cívicos e éticos (educación para a paz, a saúde, a igualdade entre sexos, a sexualidade, a educación do consumidor, a educación vial, a educación ambiental e a educación intercultural) intégranse transversalmente en todos os aspectos do currículo.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As propostas polo departamento ou equipo docente en función das posibilidades do centro ó longo do curso.

Organizaranse visitas e actividades online (charlas, cursos, presentacións..) con empresas do sector, sempre que haxa boa predisposición por parte destas, apostando por aquelas realicen traballos de especial interese para o alumnado e que estean relacionados cos obxectivos do currículo.

10. Outros apartados

10.1) xornadas

A programación do módulo é explicada ao alumnado ao comezo do curso: mínimos exixibles, criterios de cualificación, contidos. entre outros. Se lles comunica que poden consultala na "Aula Virtual " do centro.

En base o acontecido no CURSO 2020/21.

En caso de situación COVID-19.

Xustificación da medida.

O departamento de madeira, seguindo as indicacións contidas no ¿Protocolo de adaptación ao contexto da COVID-19, nos centros de ensino non universitario de Galicia, para o curso 2020/01/21, con data 22 setembro do 2020. Decide introducir algunhas modificacións no referido aos instrumentos e criterios de avaliación, na metodoloxía e nos contidos da programación do presente curso.

Principios pedagóxicos e metodolóxicos.

O principal problema que temos nos módulos de taller que se imparten nos ciclos, é que son nun 80% prácticos, dito isto, unha vez se estea confinado ou en corentena non temos acceso o material necesario para realizar actividades ou tarefas. Tendo este principio básico claro, haberá que ter unha gran tolerancia na realización e presentación dos exercicios.

O/a mestre/a busca garantir, cunha excepcional flexibilidade, a presentación das tarefas, así como a equidade e igualdade de oportunidades para non prexudicar ao alumnado máis desfavorecidos en canto a disposición de equipos informáticos ou acceso a plataformas dixitais.

Adaptación de contidos.

Ao inicio do curso, infórmase aos alumnos/as mediante presentación informática dos contidos da programación, UF (unidades formativas) que están compostas de UD (Unidades didácticas) e dos CA (criterios de avaliación) que recollen e se van a aplicar.

Infórmase ao alumnado sobre o lugar onde facer o seguimento das programacións dos módulos que cursa e o deber de darse de alta nas aulas virtuais dos módulos. Neste caso as versións das programacións para o alumnado estarán publicadas no intranet do centro.

Cando se produza un confinamento ou algún/ha alumno/a estea en corentena, a realización das tarefas serán a través da aula virtual ou plataformas similares.

As U.D. terán paralelamente a continuación dos seus contidos a través da aula virtual, sempre e cando sexa posible xa que a limitación de materiais e espazos axeitados condiciona tal desenvolvemento paralelo.

Instrumentos de avaliación.

Cando se confine ao alumnado; o principal instrumento para avaliar serán as tarefas e probas propostas na aula virtual. A temporalización das mesmas será a criterio do mestre, xa que considerará a adaptación dos contidos como se detalla no punto anterior.

Semi-presencial.

Todo o material das unidades didácticas estará a disposición do alumnado na aula virtual do centro.

Impartirase a parte teórica por medios telemáticos, no horario correspondente ao seu curso. (posible Horario espello)

Proporanse exercicios e traballos asociados as unidades didácticas, tanto práctica como teórica, impartidas na aula durante o período presencial.

Deberan entregarse na data establecida, se son entregados fora de prazo non se cualificaran.

Todos serán avaliáveis.

Confinamento total

Todo o material das unidades didácticas estará a disposición do alumnado na aula virtual do centro.

Impartirase a parte teórica por medios telemáticos, no horario correspondente ao seu curso. (Horario espello)

Explicarase a realización dos exercicios, por medios telemáticos, para que o alumnado poida elaboralos, no horario correspondente ao seu curso.

Todos serán avaliáveis.

A actuación co alumnado corentenado será a mesma que a utilizada na situación de confinamento total.

Si nun trimestre se produce un confinamento parcial o mestre, en función do desenrolo do mesmo, decidirá se os exames ou probas serán presenciais ou non.

Criterios de cualificación.

Os criterios de cualificación mantéñense os especificados no punto 5 da programación, xa que eminentemente os módulos teñen un carácter práctico de destreza. En canto ao tempo dedicado na aula virtual, prestarase especial atención ós estándares relacionados co saber, coñecer e interpretar. E por outro lado, co esforzo, compromiso e a constancia na realización das tarefas propostas.

Sempre que o COVID-19 o permita realizaranse as probas prácticas e teóricas de maneira presencial. Seguindo os criterios do punto 5.