

**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
TMV	Transporte e mantemento de vehículos	CSTMV01	Automoción	Ciclos formativos de grao superior	Réxime de adultos

**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	2022/2023	2	53	53

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	RAMÓN MARTÍNEZ HORMAECHEA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

O Currículo adáptase ao ámbito produtivo da comarca de Compostela. A cidade de Santiago e unha cidade adicada principalmente á administración, servizos e turismo. A súa comarca foi tradicionalmente agrícola e gandeira, o sector primario segue mantendo certo peso fora da cidade.

Dentro do sector servizos atópanse os concesionarios de venta de vehículos (novos e usados), os talleres multimarca e os talleres especializados. Debido a grande cantidade de concesións das distintas marcas, Santiago de Compostela foi denominada capital de Galicia dos concesionarios.

En canto a industria relacionada co sector da automoción temos a Urovesa, adicada a produción de vehículos especiais ou Carrocerías Castrosúa.

O currículo oriéntase tanto a concesionarios como a talleres de reparación de vehículos e tamén atende ás demandas da industria local relacionada dalgunha maneira co campo da automoción.

Falando de comunicación en Galicia non podemos obviar que se trata de unha comunidade con dous idiomas en situación aínda diglósica hoxe en día. Isto obríganos necesariamente a traballar cos dous idiomas en pé de igualdade. E o alumno debe adquirir as habilidades necesarias nos dous idiomas.

Por tal razón, desenvólvanse actividades obrigatorias tanto nun idioma coma noutro. En esas actividades o alumno desenrolará as actividades na lingua que se lle indique. Sen posibilidade de elección de idioma polo alumno.

### Identificación

O título de técnico superior en automoción identifícase polos seguintes elementos:

Denominación: automoción.

Nivel: formación profesional de grao superior.

Duración: 2.000 horas.

Familia profesional: transporte e mantemento de vehículos.

Referente europeo: CINE - 5b (Clasificación Internacional Normalizada da Educación).

### Perfil profesional do título

O perfil profesional do título de técnico superior en automoción determínase pola súa competencia xeral, polas súas competencias profesionais, persoais e sociais, así como pola relación de cualificacións e, de ser o caso, unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título.

### Competencia xeral

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

### Competencias profesionais, persoais e sociais

As competencias profesionais, persoais e sociais deste título son as que se relacionan deseguido:

- a) Obter un prediagnóstico dos problemas de funcionamento dos vehículos para elaborar a orde de traballo correspondente.
- b) Realizar o diagnóstico de avarías dun vehículo, seleccionando os medios e os equipamentos necesarios, e operando con eles, consonte unha orde lóxica de operacións.
- c) Realizar taxacións e orzamentos na área de carrozaría e electromecánica.
- d) Planificar os procesos de mantemento nun taller de reparación de vehículos, con criterios de cumprimento dos métodos e dos tempos establecidos.
- e) Xestionar a área de recambios de vehículos, tendo en conta as existencias en función das variables de compra e venda.
- f) Definir as características que deben cumprir os cadros de traballo e os útiles necesarios en operacións de mantemento, para proceder ao seu deseño.
- g) Programar o mantemento de grandes flotas de vehículos para obter a máxima operatividade delas.
- h) Organizar os programas de mantemento das instalacións e dos equipamentos que compoñen o taller de reparación de vehículos no sector da automoción.
- i) Administrar e xestionar un taller de mantemento de vehículos, cumprindo as obrigas legais.
- j) Xestionar a limpeza e a orde no lugar de traballo conforme os requisitos de saúde laboral e de impacto ambiental.
- k) Efectuar consultas á persoa adecuada, respectar a autonomía do persoal subordinado e informar cando sexa conveniente.
- l) Manter o espírito de innovación e actualización no ámbito do traballo propio, para se adaptar aos cambios tecnolóxicos e organizativos do contorno profesional.
- m) Liderar situacións colectivas que se poidan producir, mediar en conflitos persoais e laborais, e contribuir ao establecemento dun ambiente de traballo agradable, actuando con sinceridade, respecto e tolerancia.
- n) Adaptarse a diferentes postos de traballo e a novas situacións laborais, orixinados por cambios tecnolóxicos e organizativos.
- o) Resolver problemas e tomar decisións individuais, consonte as normas e os procedementos establecidos, definidos dentro do ámbito da súa competencia.
- p) Exercer os dereitos e cumprir as obrigas que se derivan das relacións laborais, de acordo co establecido na lexislación.
- q) Xestionar a propia carreira profesional, analizando as oportunidades de emprego, de autoemprego e de aprendizaxe.
- r) Participar na vida económica, social e cultural con actitude crítica e responsable.

Relación de cualificacións e unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título

Cualificacións profesionais completas incluídas no título:

- a) Planificación e control da área de carrozaría, TMV049\_3 (Real decreto 295/2004, do 20 de febreiro) que abrangue as seguintes unidades de competencia:
  - UCO134\_3: Planificar os procesos de reparación de elementos amovibles e fixos non estruturais, e controlar a súa execución.
  - UCO135\_3: Planificar os procesos de reparación de estruturas de vehículos, e controlar a súa execución.
  - UCO136\_3: Planificar os procesos de protección, preparación e embelecemento de superficies, e controlar a súa execución.
  - UCO137\_3: Xestionar o mantemento de vehículos e a loxística asociada, atendendo a criterios de eficacia, seguridade e calidade.
- b) Planificación e control da área de electromecánica, TMV050\_3 (Real decreto 295/2004, do 20 de febreiro) que abrangue as seguintes unidades de competencia:
  - UCO138\_3: Planificar os procesos de reparación dos sistemas eléctricos, electrónicos, de seguridade e de confortabilidade, e controlar a súa execución.
  - UCO139\_3: Planificar os procesos de reparación dos sistemas de transmisión de forzas e trens de rodaxe, e controlar a súa execución.
  - UCO140\_3: Planificar os procesos de reparación dos motores térmicos e os seus sistemas auxiliares, e controlar a súa execución.
  - UCO137\_3: Xestionar o mantemento de vehículos e a loxística asociada, atendendo a criterios de eficacia, seguridade e calidade.

Contorno profesional

1. Esta figura profesional exerce a súa actividade no sector de construción e mantemento de vehículos, nos subsectores de automóbiles, vehículos pesados, tractores, maquinaria agrícola, de industrias extractivas, de construción e de obras públicas.

Compañías de seguros.

Empresas fabricantes de vehículos e compoñentes.

Empresas dedicadas á inspección técnica de vehículos.

Laboratorios de ensaios de conxuntos e subconxuntos de vehículos.

Empresas dedicadas á fabricación, a venda e a comercialización de equipamentos de comprobación, diagnose e recambios de vehículos.

Empresas de flotas de alugamento de vehículos, servizos públicos, e transporte de pasaxeiros e de mercadorías.

2. As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

Xefe/a da área de electromecánica. Recepcionista de vehículos.

Xefe/a de taller de vehículos de motor. Encargado/a de ITV.

Perito/a taxador/ora de vehículos.

Xefe/a de servizo.

Encargado/a da área de recambios.

Encargado/a da área comercial de equipamentos relacionados cos vehículos.

Xefe/a da área de carrozaría: chapa e pintura.

Artigo 8. Prospectiva do título no sector ou nos sectores

1. O sector produtivo na área de electromecánica sinala unha evolución na actividade cara á aplicación de novas tecnoloxías en detección, diagnose e reparación de avarías, a aparición de novos motores (tanto eléctricos como híbridos), onde os dispositivos de cambio de velocidade serán substituídos por variadores de velocidade, e a utilización de novos combustibles no derivados do petróleo.

2. Na área de carrozaría, prevese a aparición de novas técnicas motivadas polo uso de novos materiais para estruturas, novos sistemas de unión de compoñentes, novas máquinas e novos útiles.

3. A evolución nas normas de seguridade activa e pasiva dos vehículos ha dar lugar a un aumento nos niveis de calidade esixidos no mantemento, determinando unha actividade máis rigorosa para o seu control, baseada na comprensión e na aplicación axeitada das normas de calidade específica.

4. No aspecto organizativo prevense cambios nas estratexias e nos procedementos que cumpra aplicar, en función dos novos produtos concibidos baixo o concepto de prevención do mantemento: o mantemento preventivo e predictivo tenden a aumentar, e o correctivo tende á substitución de conxuntos, de grupos e de compoñentes. Todo isto leva consigo unhas esixencias maiores en loxística de apoio, tanto do mantemento preventivo e predictivo, como do correctivo.

5. No aspecto económico prevense investimentos nas empresas, debido basicamente a que o sector se tecnifica á medida que o parque de vehículos se moderniza, e tamén polas esixencias cada vez maiores en loxística de apoio ao mantemento.

6. O desenvolvemento dos plans de seguridade nos talleres coa aplicación da normativa de seguridade, prevención e protección ambiental, así como a súa adaptación ao tratamento e á xestión de residuos e axentes contaminantes, han implicar unha maior esixencia na súa aplicación e no seu cumprimento.

Competencia específica

Levar a xestión dun taller de automoción, tendo en conta a atención que débese amosar hacia os clientes e a atención das posibles reclamacións ou suxerencias efectuadas por eles, e a idiosincrasia da empresa e os seus empregados.



### 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	A COMUNICACIÓN	O alumno coñecerá que o uso da comunicación se considera algo básico para a convivencia e ás veces ata imprescindible para coexistencia, xa que o ser humano vive en relación cos seus semellantes, é dicir, se comunica co resto de individuos que o rodean	12	25
2	ATENCIÓN AO CLIENTE	Descríbese o sistema de atención ao cliente, e explícase que é un dos conceptos máis relevantes e importantes para toda empresa, polo que debe telo en conta para o seu negocio, e poder así, prosperar ao longo dos anos. Está claro que abrirse un oco no mercado, establecerse e consolidarse depende de moitos factores	13	25
3	TRANSMISIÓN DA IMAXE DA EMPRESA	Ao principio desta unidade defínese o obxectivo dunha sociedade como a nosa, tan vinculada ao consumo, polo que resulta vital facerse notar e diferenciarse da competencia para poder prosperar e ter éxito como empresa. Existen multitudes de conceptos sinxelos que nos describen o que e o como dos complicados procesos mercantís	10	20
4	FEEDBACK COS CLIENTES E CONTROL DE CALIDADE	Analízase e estúdase a retroacción ou realimentación, é un concepto xa estudado dentro do ámbito da comunicación e as súas fases, pero o seu significado é moito máis amplo que o simple sinal de corroboración ou comprobación de que unha información chegou correctamente ao seu destino mercantil	18	30

#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A COMUNICACIÓN	12

##### 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.	NO
RA2 - Atende a potencial clientela, tendo en conta a relación entre as súas necesidades e as características do servizo ou do produto.	NO

##### 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.
CA1.4 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.
CA1.10 Identifícanse os elementos fundamentais na comunicación oral.
CA1.11 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.
CA2.3 Clasifícanse e caracterizáronse as etapas dun proceso de comunicación.

##### 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.
Obstáculos na comunicación.

**Contidos**

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 AO CLIENTE	13

#### 4.2.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.	NO
RA2 - Atende a potencial clientela, tendo en conta a relación entre as súas necesidades e as características do servizo ou do produto.	SI
RA4 - Xestiona queixas, reclamacións e suxestións, analiza o problema e identifica a lexislación aplicable.	NO
RA5 - Controla a calidade do servizo prestado mediante a análise do grao de satisfacción da clientela.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Definíronse os parámetros que caracterizan a atención adecuada en función da canle de comunicación utilizada.
CA1.8 Valorouse a importancia da actitude e da imaxe persoal.
CA1.9 Adaptáronse a actitude e o discurso á situación de partida.
CA1.11 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.
CA2.1 Identificáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.
CA2.2 Caracterizáronse os tipos de clientes.
CA2.3 Clasificáronse e caracterizáronse as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.4 Analizouse, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA2.5 Interpretouse o comportamento da clientela.
CA2.6 Identificáronse 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 Descríbironse as actitudes positivas cara á clientela no acollemento e na despedida.
CA2.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.
CA4.1 Definíronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.
CA4.4 Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións no seu ámbito de competencia.
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.

Criterios de avaliación
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.
CA5.1 Descríbense as incidencias comúns nos procesos de atención á clientela en empresas de mantemento de vehículos.
CA5.5 Relacionouse a calidade de servizo coa fidelización 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.

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
<p>Intercambio de información.</p> <p>Influencia da tipoloxía das persoas na elección da canle de comunicación.</p> <p>Receptividade e empatía.</p> <p>Pautas de conduta: a escoita e as preguntas.</p> <p>Tipoloxía de clientes.</p> <p>Manipulación da percepción.</p> <p>Técnicas de calidade na comunicación telefónica.</p> <p>Dicción e redacción escrita.</p> <p>Normas de comportamento para unha correcta atención: trato, corrección, educación, rapidez, profesionalidade e responsabilidade.</p> <p>Características da comunicación coa clientela: cordialidade, capacidade de escoita, análise das súas necesidades e expectativas, etc.</p> <p>Concepto de cliente: identificación de clientela externa e interna.</p> <p>Motivacións da clientela: actitudes e comportamentos.</p> <p>Tratamento e normas de cortesía.</p> <p>Técnicas de estratexia da relación e do estilo comunicativo</p> <p>Voz, linguaxe, silencio, acenos, etc.</p> <p>Técnicas de obtención de información complementaria.</p> <p>Verificación da comprensión da mensaxe e do grao de satisfacción.</p> <p>Métodos para avaliar a atención á clientela.</p> <p>Empatía.</p> <p>Comunicación telefónica</p> <p>Comunicación escrita</p> <p>Información facilitada á clientela.</p> <p>Actuacións fronte ás reclamacións: técnicas de resposta a obxeccións da clientela.</p>



Contidos
A garantía como elemento de calidade.
Relación entre a calidade de servizo e a fidelización.

**4.3.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
3	TRANSMISIÓN DA IMAXE DA EMPRESA	10

**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 Identifícanse as ferramentas e os elementos básicos de márketing.
CA3.2 Defínese o concepto de imaxe da empresa.
CA3.3 Relaciónanse os protocolos de funcionamento cos obxectivos e coas características do servizo.
CA3.4 Identifícanse as formulas de cortesía e de tratamento protocolario.
CA3.5 Valorouse a necesidade de transmitir unha información diversa e precisa.
CA3.6 Descríbense 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 Descríbense 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.
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.

**4.4.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
4	FEEDBACK COS CLIENTES E CONTROL DE CALIDADE	18

**4.4.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.	NO
RA4 - Xestiona queixas, reclamacións e suxestións, analiza o problema e identifica a lexislación aplicable.	SI
RA5 - Controla a calidade do servizo prestado mediante a análise do grao de satisfacción da clientela.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Identifícaronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.
CA2.2 Caracterizáronse os tipos de clientes.
CA2.6 Identifícaronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo por parte da clientela.
CA2.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.
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 Xerarquizaronse 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.
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 Identifícaronse 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.

Criterios de avaliación
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 Descríbironse 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.

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
<p>Motivacións da clientela: actitudes e comportamentos.</p> <p>Tratamento e normas de cortesía.</p> <p>Técnicas de captación da persoa interlocutora.</p> <p>Técnicas de estratexia da relación e do estilo comunicativo</p> <p>Técnicas de obtención de información complementaria.</p> <p>Verificación da comprensión da mensaxe e do grao de satisfacción.</p> <p>Empatía.</p> <p>Queixas, reclamacións e suxestións.</p> <p>Principais motivos de queixas de clientes en empresas de mantemento de vehículos.</p> <p>Información facilitada á clientela.</p> <p>Elementos de recollida de queixas, reclamacións e suxestións.</p> <p>Actuacións fronte ás reclamacións: técnicas de resposta a obxeccións da clientela.</p> <p>Fases da xestión de queixas e reclamacións.</p> <p>Normativa relacionada con reclamacións.</p> <p>Asesoramento e técnicas de resposta ás obxeccións da clientela.</p> <p>Características do servizo: factores de calidade.</p> <p>A garantía como elemento de calidade.</p> <p>Relación entre a calidade de servizo e a fidelización.</p> <p>Documentos e cuestionarios para medir o grao de satisfacción.</p> <p>Procedementos de control do servizo: parámetros e técnicas de control.</p> <p>Calidade e mellora continua.</p>



Contidos
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

### MÍNIMOS EXIXIBLES:

#### UD 1 A Comunicación

- CA1.1 - Identifícaronse as técnicas de comunicación, as súas vantaxes e as súas limitacións.
- CA1.2 - Describíronse as características, as vantaxes e os inconvenientes das canles de comunicación.
- CA1.5 - Identifícaronse os erros máis habituais na comunicación.
- CA1.10 - Identifícaronse os elementos fundamentais na comunicación oral.
- CA1.11 - Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

#### UD 2 Atención ao cliente

- CA1.3 - Definíronse os parámetros que caracterizan a atención adecuada en función da canle de comunicación utilizada.
- CA1.11 - Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.
- CA2.1 - Identifícaronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.
- CA2.2 - Caracterizáronse os tipos de clientes.
- CA2.6 - Identifícaronse 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.
- CA2.10 - Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.
- CA4.1 - Definíronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.
- 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.
- CA5.7 - Describíronse os métodos de avaliación da eficiencia na prestación do servizo.

#### UD 3 Transmisión da imaxe da empresa

- CA3.1 - Identifícaronse as ferramentas e os elementos básicos de márketing.
- CA3.2 - Definiuse o concepto de imaxe da empresa.
- CA3.6 - Describíronse 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.

#### UD4 Feedback cos clientes e control de calidade

- CA2.1 - Identifícaronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.
- CA2.2 - Caracterizáronse os tipos de clientes.



- CA2.6 - Identifícanse as motivacións de compra ou demanda dun servizo por parte da clientela.
- CA4.1 - Defíníronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.
- CA4.4 - Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións no seu ámbito de competencia.
- CA4.5 - Aplícase a normativa no proceso de resolución de reclamacións de clientes.
- 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.
- CA5.7 - Descríbense os métodos de avaliación da eficiencia na prestación do servizo.
- CA5.8 - Propúxéronse medidas de resolución ante problemas tipo de atención á clientela en empresas de mantemento de vehículos.

#### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

As cualificacións do alumnado levaranse cabo unha vez cada trimestre e nas datas que estableza xefatura de estudos

O peso relativo de cada unha das unidades didácticas e o seguinte:

- UD 1: 25%
- UD 2: 25%
- UD 3: 20%
- UD 4: 30%

Para cada unha das unidades didácticas obtérase unha cualificación entre 0 e 10 puntos. Esta cualificación será a media ponderada entre a nota das probas escritas e nota das tarefas e traballos plantexadas na clase. O peso de estas probas variará para cada unidade didáctica dacordo o seguinte:

#### UD 1 A Comunicación

Realización de probas escritas 70%. As probas escritas valoraranse entre 0 e 10 puntos

Realización de tarefas e traballos plantexadas na clase un 30 %. Este aspecto valorarse entre 0 e 10 puntos

#### UD 2 Atención ao cliente

Realización de probas escritas 50%. As probas escritas valoraranse entre 0 e 10 puntos

Realización de tarefas e traballos plantexadas na clase un 50 %. Este aspecto valorarse entre 0 e 10 puntos

#### UD 3 Transmisión da imaxe da empresa

Realización de probas escritas 50%. As probas escritas valoraranse entre 0 e 10 puntos

Realización de tarefas e traballos plantexadas na clase un 50%. Este aspecto valorarse entre 0 e 10 puntos

#### UD 4 Feedback cos clientes e control de calidade

Realización de probas escritas 50%. As probas escritas valoraranse entre 0 e 10 puntos

Realización de tarefas e traballos plantexadas na clase un 50 %. Este aspecto valorarse entre 0 e 10 puntos

Estas probas, tanto as escritas como as tarefas e traballos, realizaranse sobre calquera dos contidos propios do módulo estipulados no currículo.

As probas escritas estarán referidas a conceptos teóricos, á resolución de problemas, casos prácticos ou unha mezcla deles.

A realización de tarefas traballos plantexadas na clase: o alumno realizará as tarefas/traballos previstas na programación.

Dacordo o anterior para cada unidade didáctica obterase unha cualificación entre 0 e 10 puntos.

De modo que nota final de cada avaliación será a media ponderada, segundo o seu peso, das unidades didácticas avaliadas na mesma.

Por exemplo se nunha avaliación cualifícanse a UD 1 e a UD 2, a nota da avaliación sería:

Exemplo nota avaliación= (Peso UD1\*Nota UD1 + Peso UD2\*Nota UD2) / (Peso UD1+ Peso UD2)

A nota final do módulo calculase de maneira análoga tendo en conta todas as unidades didácticas:

Nota final= (Peso UD1\*Nota UD1 + Peso UD2\*Nota UD2 +Peso UD3\*Nota UD3 + Peso UD4\*Nota UD4) / 100

A nota mínima final do módulo e de cada avaliación será de 1 e a máxima de 10.

Para aprobar unha unidade didáctica o alumno ten que obter unha cualificación igual ou superior a 5 e ter en ambas partes (probas escritas e tarefas/traballos) unha nota mínima de 5 puntos.

Para aprobar unha avaliación é necesario aprobar cada unha das unidades didácticas cualificadas nesa avaliación.

O Módulo quedará superado cando estean aprobadas tódalas unidades didácticas.

Dado que a calificación pasada ó boletín de notas debe ser redondeada sen decimais, o redondeo farase sempre matematicamente ó final de tódolos procesos aquí explicados. Para aprobar é necesario obter alomenos un cinco antes do redondeo. É dicir, as notas entre 4,5 e 4,9 consideranse suspenso e non redondean a 5.

As notas que baixen de 1 serán redondeadas a este valor.

## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

### 6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Nas actividades de recuperación podemos definir os seguintes casos:

---Alumnado que suspende algunha avaliación:

Para o alumnado que non supere algunha das avaliacións se lle plantexarán probas de recuperación consistindo éstas en probas escritas e a realización de tarefas e traballos, correspondentes as unidades didácticas non superadas, dacordo a os pesos indicados no apartado de criterios de cualificación. A finalidade é que o alumno acade os mínimos exixibles para poder superar a avaliación e propiciar a superación do módulo.

Unha avaliación non superada implica que o alumno suspende todo o módulo

---Alumnado que suspenda o módulo na terceira avaliación previa a avaliación final.

O alumnado que suspenda o módulo na terceira avaliación previa a avaliación final, terá que facer unha proba de recuperación do módulo completo, poderá comprender aspectos de calquera das unidades didácticas do módulo que consistirá nunha proba escrita. Esta proba valorarse entre 0 e 10 puntos.

Para a superación do módulo é necesario obter unha cualificación mínima de 5 puntos.

Para recuperar o módulo o alumno, debe centrarse nos seguintes criterios de avaliación (mínimos exixibles):

#### UD 1 A Comunicación

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.

CA1.5 - Identifícanse os erros máis habituais na comunicación.

CA1.10 - Identifícanse os elementos fundamentais na comunicación oral.

CA1.11 - Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

#### UD 2 Atención ao cliente

CA1.3 - Definíronse os parámetros que caracterizan a atención adecuada en función da canle de comunicación utilizada.

CA1.11 - Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

CA2.1 - Identifícanse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.

CA2.2 - Caracterizáronse os tipos de clientes.

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.

CA2.10 - Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

CA4.1 - Definíronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.

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.

CA5.7 - Descríbense os métodos de avaliación da eficiencia na prestación do servizo.

#### UD 3 Transmisión da imaxe da empresa

CA3.1 - Identifícanse as ferramentas e os elementos básicos de márketing.

CA3.2 - Definiuse o concepto de imaxe da empresa.

CA3.6 - Describíronse 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.

UD4 Feedback cos clientes e control de calidade

CA2.1 - Identificáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.

CA2.2 - Caracterizáronse os tipos de clientes.

CA2.6 - Identificáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo por parte da clientela.

CA4.1 - Definíronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.

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.

CA5.1 - Describíronse as incidencias comúns nos procesos de atención á clientela en empresas de mantemento de vehículos.

CA5.2 - Definiuse o concepto de calidade e as súas implicacións na atención á clientela.

CA5.7 - Describíronse 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.

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

Aquel alumnado que acade número de faltas de asistencia igual ou superior ao 10% da duración total do módulo, de acordo coa lexislación vixente, e sempre que se lles comunicara en tempo e forma, perderá o dereito a ser avaliado en cada trimestre e terá que facer unha proba extraordinaria, que poderá comprender aspectos de calquera das unidades didácticas do módulo que consistirá nun examen escrito. Esta proba valorarase entre 0 e 10 puntos.

O módulo considerarase superado si se obtén unha nota igual ou superior a 5 puntos

### **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 no grupo, celebraremos unha vez ao mes unha xuntanza para analizar o grao de cumprimento das programacións.

Para facer este seguimento seguiranse as indicacións do departamento, dacordo o establecido polo sistema de xestión da calidade 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.

## 8. Medidas de atención á diversidade

### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Ao principio de 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 na duración das ensinanzas. De ser o caso coordinarase co Departamento de Orientación do centro, e actuarase dacordo as súas indicacións e en base a os protocolos establecidos pola consellería de educación

Os acordos que adopte o equipo docente nesta sesión de avaliación recolleranse nunha acta, especialmente aqueles que teñan que ver cos aspectos de flexibilización na duración das ensinanzas para alumnos con necesidades educativas especiais.

Esta avaliación inicial en ningún caso levará consigo cualificación para o alumnado.

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

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

Atención educativa a partir de que se detecten dificultades na aprendizaxe:

Reforzo educativo: Naqueles casos en que o alumnado non acadе os obxectivos mínimos establecidos en cada avaliación, estableceráanse 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 nos que non acadou o mínimo exigible.

O alumnos con N.E.E., unha vez detectados, procederase a informar ao Departamento de Orientación. Seguiranse as indicacións do Departamento de Orientación dacordo o protocolo publicado pola Consellería de Educación vixente nese momento.

## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

A enseñanza 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.

Sempre que o profesor explique un procedemento de traballo determinado fará referencia a aqueles aspectos da normativa sectorial sobre medio ambiente e riscos laborais que afecten ó proceso en cuestión e predicará co exemplo, fomentando así a concienciación sobre o cumprimento da normativa correspondente e o compromiso coa sostenibilidade do medio ambiente e a prevención dos efectos negativos do traballo sobre a seguridade e saúde dos traballadores.

En particular traballaranse os seguintes temas transversais:

Educación para a convivencia:

Fomentaremos o respecto pola autonomía dos demais e o diálogo como maneira de resolver os conflitos, traballando o debate ou o coloquio.

Educación para a saúde.

Neste sentido resaltaremos a importancia do benestar físico, psíquico, individual, social e ambiental.

Educación para a paz:

Fomentaremos a relación con outras persoas e a participación en actividades de grupo con actitudes solidarias e tolerantes, superando inhibicións e prexuízos, recoñecendo e valorando críticamente as diferenzas de tipo social e rexeitando calquera discriminación baseada en distincións de raza, sexo, clase social, crenzas e outras características individuais e sociais.

Educación do consumidor.

Trataremos este tema mediante a análise de anuncios publicitarios televisivos, intentando fomentar unha actitude crítica e responsable fronte ó consumo e os mecanismos do mercado.

Educación non sexista.

Identificaranse aqueles trazos sexistas da lingua, intentando resolver a discriminación mediante formas adecuadas.

Educación ambiental.

A través da visualización de documentais televisivos reflexionarase sobre problemas medioambientais, contemplando posibles solucións.

Educación vial.

Fomentaranse condutas e hábitos de seguridade vial encamiñadas a facer un uso correcto da vía pública, analizando criticamente as mensaxes verbais relacionadas cos automóviles.

## 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As actividades complementarias son aquelas que se realizan co alumnado en horario lectivo e que teñen carácter diferenciado polo momento, espazo ou recursos que utilizan.

As actividades extraescolares son aquelas que, sendo organizadas polo centro e figurando na programación xeral anual, aprobada polo Consello Social, se realizan fóra do horario lectivo e nas que a participación do alumnado é voluntaria.

Consideramos que as actividades complementarias e extraescolares son outro dos baremos que mide a calidade educativa, polo que debemos fomentalas e procurar unha participación importante do alumnado nas mesmas.

Programaránse, segundo dispoñibilidade, as seguintes actividades extraescolares e complementarias:



Visitas técnicas a empresas do sector.

## 10.Outros apartados

### 10.1) Información programación ao alumnado

A PROGRAMACIÓN COMPLETA DO MÓDULO CO DESENVOLVEMENTO COMPLETO DE CONTIDOS, OBXECTIVOS E METODOLOXÍA ESTÁ A DISPOSICIÓN DO ALUMNADO NA PÁXINA WEB DO INSTITUTO.

Os alumnos/as son informados de criterios de avaliación, cualificación e recuperación, contidos, temporalización, normas básicas de funcionamento, vestimenta e material.

Usarase o documento de rexistro de entrega programacions, no cal o alumnado de cada grupo asina conforme foi informado.