

PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE		
PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO	CÓDIGO	FM50102
	Página 1 de 11	

DEPARTAMENTO CURSO

CICLO FORMATIVO

MÓDULO PROFESIONAL

PROFESORADO

CÓDIGO N° HORAS

INTRODUCCIÓN

Dentro de las enseñanzas correspondientes al Título de Formación Profesional Básica de “Arreglos y Reparaciones de Artículos Textiles y de Piel” establecidas en la Orden ECD/1200/2017, del 6 de Julio, (“Boletín Oficial de Aragón” nº 161 de 23/08/2017) se contempla el Módulo Profesional denominado “**Atención al Cliente**”, que se imparte en el segundo curso, con una duración de 54 horas en el currículo y **48 horas** en el presente curso escolar.

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES ASOCIADAS AL MÓDULO.

Las competencias profesionales, personales y sociales asociadas al módulo son:

- Realizar presupuestos y elaborar facturas, detallando cantidades y conceptos de acuerdo con las características y dimensiones de los productos requeridos, cumpliendo los requisitos legales.
- Atender al cliente, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

OBJETIVOS.

Contribuye a alcanzar los siguientes objetivos.

- a) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

- b) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal. Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- c) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales
- d) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- e) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- f) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- g) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS.

UNIDAD 1: Atención al cliente.	
Temporalización	Primer trimestre
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> - El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente. - Barreras y dificultades comunicativas - Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales. - Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
Resultado de aprendizaje	Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

UNIDAD 2: Venta de productos y servicios

Temporalización	Primer trimestre
Contenidos	<ul style="list-style-type: none">- Actuación del vendedor profesional.- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.- Técnicas de venta.- Servicios post-venta.
Resultado de aprendizaje	Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

UNIDAD 3: Información al cliente.

Temporalización	Segundo trimestre
Contenidos	<ul style="list-style-type: none">- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.- Fidelización de clientes.- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
Resultado de aprendizaje	Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones realizadas.

UNIDAD 4: Tratamiento de reclamaciones	
Temporalización	Segundo trimestre
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. - Gestión de reclamaciones. - Alternativas reparadoras. - Elementos formales que contextualizan una reclamación. - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
Resultado de aprendizaje	Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Para la impartición de los contenidos básicos, señalados en el BOE en los títulos que regulan las enseñanzas mínimas de los diferentes ciclos formativos, están asignadas un total de 50 horas correspondiendo a dicho módulo 2 sesiones semanales de 50 minutos cada sesión, repartidos en dos trimestres. La primera evaluación abarca un total de **22 horas** y la segunda evaluación **28 horas**, haciendo un total de **50 horas**, para el **curso 2024/25**.

Dichos contenidos básicos se impartirán de forma transversal. Las actividades o unidades de trabajo programadas para el presente curso son las siguientes:

	UD	TÍTULO	Horas programadas
1ª EVALUACIÓN		Presentación del módulo	1
	1	Atención al cliente	9
	2	Venta de productos y servicios	10
		Prueba escrita y/o entrega de trabajos, corrección en clase	2
	TOTAL 1ª EVALUACIÓN		22H
EVAL UACI	3	Información al cliente.	14
	4	Tratamientos y reclamaciones.	12
		Prueba escrita y/o entrega de trabajos, corrección en clase	2
TOTAL 2ª EVALUACIÓN		28H	
TOTAL CURSO		50H	

PRINCIPIOS METODOLÓGICOS GENERALES.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Comunicación con el cliente
- Información del producto como base del servicio.
- Atención de reclamaciones.
- Presentación, conservación y almacenaje de materiales.

Se llevará a cabo una metodología basada en un proceso de enseñanza-aprendizaje activo, dinámico, participativo y significativo, por lo que la intervención educativa se realizará cuándo y cómo sea necesario. La metodología utilizada favorecerá la autonomía, la responsabilidad y el trabajo en grupo, el carácter motivador de las actividades y la creación de situaciones de aprendizaje que conduzcan al logro de los resultados previstos.

Los contenidos se transmitirán de menor a mayor complejidad de comprensión y, en la medida de lo posible, utilizando métodos que provoquen la intervención del alumnado, dando lugar a procesos de razonamiento y decisiones lógicas, justificadas de acuerdo a los conocimientos adquiridos.

El proceso de enseñanza-aprendizaje empleado, siempre que sea posible, girará en torno a los procedimientos y a la realización de proyectos o mini-retos, siempre en base a un soporte conceptual que explique los principales fundamentos teóricos. De este modo, quedan involucradas en el desarrollo de los mismos tanto capacidades como habilidades, autonomía, toma de decisiones, trabajo en grupo, autoevaluación.

Estrategias metodológicas:

- La organización de los contenidos se hará entorno a tareas, problemas y situaciones reales. La metodología utilizada será tanto explicativa como práctica, comprobando su recepción a través de un caso general y ofreciendo nuevos ejemplos y actividades.
- Se estará estimulando al alumno constantemente para que ponga en activo sus conocimientos previos y a si surjan en él unos cognitivos con los nuevos conceptos adquiridos.
- El seguimiento personalizado tendrá un lugar relevante en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Se trabajará para la adquisición de hábitos y técnicas de trabajo esenciales, así como en el desarrollo de capacidades creativas para la aplicación profesional de los conocimientos.
- Se tendrá en cuenta el contexto concreto, el barrio y distrito, la ciudad actividades complementarias.

La forma de trabajo en clase seguirá una organización similar en todas las unidades didácticas:

- Actividades de sensibilización y aproximación a los contenidos esenciales de cada unidad didáctica. Estas actividades tendrán gran importancia ya que: realizarán una evaluación inicial, contextualizarán el tema y/o servirán de motivación.

Indagaciones bibliográficas y exposiciones teóricas sobre los contenidos de cada unidad para asentar las bases conceptuales necesarias.

- Actividades y ejercicios para desarrollar las capacidades y habilidades relacionadas con los contenidos de cada unidad didáctica.

- Trabajo en grupos para ejercitar y poner en común habilidades y capacidades.
- Actividades de consolidación de conocimientos y evaluación de los procesos de aprendizaje

CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

- Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

3. Informa al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación total del módulo irá en función de los siguientes porcentajes:

- 40% Pruebas prácticas y teóricas.
- 60% Trabajos desarrollados en casa o clase.

La calificación se formulará en cifras del uno al diez, sin decimales. Se considerarán positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco puntos en los exámenes formulados para el desarrollo de cuestiones y/o en los exámenes tipo test y negativas las restantes. Los porcentajes para calcular la nota cada evaluación sólo se aplicará cuando en cada tipo de prueba se obtenga una nota igual o superior a 5.

En las notas de cada evaluación no se tendrán en cuenta los decimales obtenidos después de calcular los porcentajes y si, en la nota final del módulo que se obtendrá como la media entre las notas de cada evaluación (con decimales) se redondea al alza cuando el decimas es igual o mayor a 0,7 decimas, si es inferior se redondea a la baja.

Criterios de calificación pruebas teóricas:

Las pruebas teóricas podrán ser a modo de cuestionarios, preguntas de desarrollo, tipo test, etc. Serán calificadas entre 1 y 10 puntos.

Se considerarán positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco puntos.

Criterios de calificación de trabajos:

Los trabajos y los cuadernos con actividades hechas en clase se calificarán sobre 10 puntos y se valorará:

- El contenido
- El orden y la limpieza en la presentación
- La expresión y la ortografía
- La adecuación al tema
- La originalidad

PORCENTAJE DE FALTAS DE ASISTENCIA QUE CONLLEVA LA PÉRDIDA DEL DERECHO A LA EVALUACIÓN CONTINUA.

El número de faltas de asistencia que determina la pérdida del derecho a la evaluación continua es del 15% respecto a la duración total del módulo profesional, según el artículo 7 de la Orden 26 de octubre de 2009 (BOA 18/11/2009).

La no asistencia a un 15% de las horas lectivas podrá suponer la pérdida del derecho a la evaluación continua, debiendo el alumno/a presentarse a una prueba global en abril que comprenda todos los contenidos vistos a lo largo del curso además de presenta los trabajos y actividades realizados durante el curso. En este sentido, se facilitará al alumno un listado de actividades y trabajos a presentar.

Este módulo según calendario escolar tiene una duración de 54 horas. Como norma general se supondrá que el alumno o alumna pierde el derecho a la evaluación continua:

- 15% de las faltas de asistencia : **7 horas lectivas**

RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
- La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

PROCEDIMIENTOS, MECANISMOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

La evaluación del aprendizaje del alumnado será global, continua y formativa.

La evaluación continua consistirá en el seguimiento de las actividades y/o pruebas realizadas en clase, además se tendrán en cuenta los diferentes trabajos que se podrán elaborar individualmente o en grupo a lo largo de cada trimestre.

Como complemento del proceso de evaluación, se realizará a lo largo del trimestre uno o varios controles de los contenidos que se hayan trabajado. La evaluación de los mismos podrán constar de: preguntas cortas, preguntas de desarrollo, resolución de casos prácticos, trabajos individuales y/o grupales y preguntas tipo test. Antes de cada examen, el profesor informará a los alumnos de la estructura prevista en concreto.

Para la aplicación correcta de la evaluación continua del aprendizaje del alumnado se requiere su

asistencia regular a las clases y actividades programadas.

El alumnado que no haya superado los contenidos mínimos a través de la primera convocatoria de abril, pasará a una segunda convocatoria en el mes de junio, en la cual se guardarán las notas superadas en cada una de las evaluaciones.

Para los alumnos/as calificados negativamente en cada una de las pruebas hasta completar la unidad didáctica, se podrá realizar una recuperación de las mismas, tanto de contenidos conceptuales como procedimentales, para reforzar las carencias que se detecten en cada una de las pruebas y así poder alcanzar un resultado positivo en cada unidad didáctica y trimestral.

Se corregirán las pruebas en clase, pero las revisiones de cada caso particular se realizarán en horario acordado con la profesora.

La fecha de entrega de los trabajos prácticos y ejercicios será inamovible.

Los trabajos entregados fuera de plazo, si no se ha sobrepasado la semana, podrán ser valorados con una nota máxima de un 5, siempre que no presente una clara justificación a ese retraso en la presentación de los trabajos. Retrasos mayores se corrige pero no se evalúa.

En el caso de que se observará cualquier anomalía durante las pruebas teórico - prácticas que pudiera hacer sospechar sobre la falta de limpieza en el proceso por parte del alumnado o cometa alguna irregularidad (plagio, copia, intercambio, simulación de personalidad) o fuera pillado hablando o mirando la de compañeros o bien usando referencias no admitidas durante la realización de dicha prueba (apuntes, móvil, libros), se le retirará dicha prueba. Se le invadirá la parte o la prueba copiada y/o se revalorará posteriormente.

Sí le volvemos a pasar la prueba y la deja en blanco, se le puntuará con su correspondiente cero.

Se considerarán positivas las calificaciones iguales o superiores a **cinco** puntos.

En las notas de cada evaluación no se tendrán en cuenta los decimales obtenidos después de calcular los porcentajes. Para calcular la nota final del curso se hará la nota media de las notas de cada evaluación con los decimales y se redondeará teniendo en cuenta la trayectoria del alumno a lo largo del curso.

Redondeo de la nota: Se tendrá en cuenta los siguientes criterios: en primer lugar que no tenga una evaluación suspendida, también la evolución al alza de las calificaciones del alumnado a lo largo de las distintas evaluaciones, y por último el decimal en la media final, de forma que si se obtiene 7 décimas adicionales o más y se cumple con los anteriores requisitos se redondeará al alza.

En el Departamento quedará una copia del instrumento de evaluación utilizado en cada unidad didáctica y su correspondiente plantilla de calificación.

Actitudes a considerar en la evaluación.

- Atención en clase.
- Respeto ante las opiniones y las exposiciones de los demás.
- Participación en actividades.
- Interés y motivación

- Rigurosidad en la utilización de fichas técnicas y en la aplicación de normas y simbologías.
- Respeto a las normas de seguridad, higiene y medioambientales.
- Calidad de las producciones.
- Esfuerzo
- Iniciativa y autonomía.
- Predisposición a las correcciones y autocrítica.

PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE.

Los profesores, además de los aprendizajes de los alumnos y alumnas, evaluarán los procesos de enseñanza y su propia práctica docente en relación de los objetivos educativos del currículo., para así poder mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje y si lo considera necesario modificar contenidos y metodología.

Para poder realizar esta evaluación, El Departamento confeccionará una encuesta, que podrá adaptarse al módulo y que se pasará ,por lo menos una vez a todo el grupo.

Se analizarán los resultados obtenidos, llevándolos a la práctica docente diaria.

Las conclusiones obtenidas servirán para modificar aquellos aspectos de la práctica docente, y que deberán quedar reflejados en las memorias de los módulos.

CONTENIDO Y FORMA DE LA EVALUACIÓN INICIAL.

Se establece una evaluación inicial para detectar los conocimientos previos de los alumnos/as que son objeto de estudio en nuestro módulo, a través de un formato examen, con una serie de preguntas cortas y de tipo test, que permitirán al profesor realizar un primer análisis para el desarrollo del módulo.

Se realizará al principio de curso, entre la primera y segunda semana de clase, quedando copia en el departamento, del original y de las soluciones

MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS PREVISTOS.

El profesor utilizará como apoyo a las explicaciones y actividades prácticas:

- Libro de texto de apoyo: "Información y atención al cliente en servicios de arreglos..." (ic editorial)
- Apuntes por parte de la profesora
- Videos

Recursos del aula:

- Ordenador profesor
- Proyector
- Aula de Informática
- Conexión Internet

Todos los alumnos deberán disponer del siguiente material:

- Bibliografía y apuntes proporcionados por el profesor

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN PARA POTENCIAR RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR POSIBLES DEFICIENCIAS.

Las fuentes de información básicas para establecer medidas correctoras y potenciar resultados positivos serían: la observación y valoración diaria de la programación, que queda reflejada en el diario de clase (FM50403); el intercambio de información con otros profesores que imparten clase en el grupo; las reuniones de departamento con el prescriptivo seguimiento mensual de programaciones; las sesiones de evaluación; los resultados académicos; resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción.

- Así, podemos considerar mecanismos de seguimiento y valoración los siguientes:
- Cuaderno del profesor
- Seguimiento mensual del desarrollo de la programación didáctica
- Reuniones de departamento y de equipo docente
- Sesiones de evaluación
- Resultados académicos
- Encuestas de satisfacción derivadas del procedimiento PR407 Medida del Grado de Satisfacción del Cliente.
- Memoria final anual, fundamentalmente el apartado de propuesta de mejora

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A SUPERAR EL MÓDULO PENDIENTE.

Se concretará y se entregará un Plan de Recuperación del módulo pendiente según el formato FM50813 a cuando se haya llevado a cabo la evaluación ordinaria.

En este plan constará:

- medio de contacto o de atención al alumnado con el módulo pendiente,
- horario de atención,
- actividades necesarias para superar el módulo,
- fechas de exámenes,
- pruebas,
- entrega de trabajos,
- criterios de calificación...

ACTIVIDADES, ORIENTACIONES Y APOYOS PARA ALUMNADO CON EL MÓDULO PENDIENTE DE CURSOS ANTERIORES.

No hay ningún alumno con el módulo pendiente de cursos anteriores,

PLAN DE CONTINGENCIAS.

Para facilitar la continuidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, contemplaremos la existencia de actividades que realizará el alumnado cuando existan circunstancias extraordinarias que afecten al desarrollo normal de la actividad docente en el módulo, por ausencia del profesorado o cualquier otra circunstancia.

Los materiales, recursos, ejercicios o manuales quedaran disponibles en el Departamento para desarrollar adecuadamente el Plan de Contingencias.