


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.

CONTENIDOS:

UNIDAD DIDÁCTICA 1: Atención al cliente

- 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.
- Empatía y receptividad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2: Venta de productos y servicios.

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.
- 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. Las objeciones del cliente.

- Técnicas de venta.
- Servicios postventa.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación de Comercio Minorista.

UNIDAD DIDÁCTICA 3: Tratamiento de reclamaciones.

- 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. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 4: Información al cliente.

- 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.
- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

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 54 horas correspondiendo a dicho módulo 2 sesiones semanales de 50 minutos cada sesión, repartidos en dos trimestres. La primera evaluación abarca un total de **18 horas** y la segunda evaluación **30 horas**, haciendo un total de **48 horas**, para el **curso 2022/23**.

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	6
		Prueba escrita y corrección en clase	2
	TOTAL 1ª EVALUACIÓN		18H
EVALUACIÓN 2ª	4	Tratamientos y reclamaciones	10
	5	Información al cliente	10
	6	Conservación y almacenaje	8
		Prueba escrita y corrección en clase	2
	TOTAL 2ª EVALUACIÓN		30H
TOTAL CURSO		48H	

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, 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. e) 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. h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Criterios de evaluación:

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

- 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.
- Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

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

80% Pruebas prácticas y teóricas.

20% 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 aplicarán 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.

Crterios 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.

Crterios de calificación de trabajos:

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

- 5 puntos el contenido
- 1 punto el orden y la limpieza en la presentación
- 2 puntos la expresión y la ortografía
- 1 punto la adecuación al tema
- 1 punto 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 presentar todos 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**
- 30% de las faltas de asistencia por actividad laboral coincidente : **14 horas lectivas**

Existen excepciones por las que el alumno/a puede tener un 30% de faltas de asistencia:

- Enfermedad grave continuada del alumno o un familiar de primer grado.
- Embarazo

Todo ello con previa presentación de documentación.

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 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 y preguntas tipo test. Antes de cada examen, el profesor informará a los alumnos de la estructura prevista en concreto.

Será obligatoria la presentación de los trabajos propuestos en clase para poder hacer los exámenes.

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 corregirá el examen 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 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.

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.

En el caso de tener algún alumno/a que no puede acudir al centro por tener la Covid o estar confinado se le aplicará la normativa vigente del centro (PGA).

PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE.

Reunido el Departamento acuerda que para poder mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje se realizará una evaluación de la práctica docente.

El Departamento confeccionará una encuesta que cada profesor pasará, a todo el grupo de alumnos, en su módulo. El periodo será una al finalizar el primer trimestre y otra a final de curso.

Cada docente analizará los resultados obtenidos, llevándolos a la práctica docente diaria.

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
- Fichas técnicas

.

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

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.

