

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15006754	Ferrolterra	Ferrol	2023/2024

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 xeral-ordinario

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	2023/2024	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 LUCAS LÓPEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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

Contén a formación necesaria para desempeñar de forma efectiva a comunicación e atención a clientela. Tales como:

- Técnicas de comunicación e diferentes canles
- Atención a clientela
- Transmitir a imaxe da empresa
- Xestionar queixas e reclamacións e suxestións
- Control da calidade nos servizos.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplicanse en:

- Recepción de vehículos
- Relación cos clientes
- Ventas.

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	Técnicas de comunicación e atención a clientela		25	50
2	Transmisión da imaxe de empresa, Xestión de queixas e control de calidade		28	50

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Técnicas de comunicación e atención a clientela	25

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.	SI
RA2 - Atende a potencial clientela, tendo en conta a relación entre as súas necesidades e as características do servizo ou do produto.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse 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.
CA1.3 Defínense os parámetros que caracterizan a atención adecuada en función da canle de comunicación utilizada.
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.
CA1.8 Valorouse a importancia da actitude e da imaxe persoal.
CA1.9 Adaptáronse a actitude e o discurso á situación de partida.
CA1.10 Identifícanse os elementos fundamentais na comunicación oral.
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.
CA2.3 Clasifícanse 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 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.

Criterios de avaliación
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.

4.1.e) Contidos

Contidos
<p>Obxectivos da comunicación.</p> <p>Modelo de comunicación interpersonal: barreiras e dificultades. Comunicación non verbal e imaxe persoal.</p> <p>Intercambio de información.</p> <p>Reunións e entrevistas.</p> <p>Influencia da tipoloxía das persoas na elección da canle de comunicación.</p> <p>Tipos de comunicación.</p> <p>Proceso de comunicación: etapas</p> <p>Redes de comunicación, canles e medios: vantaxes e inconvenientes.</p> <p>Obstáculos na comunicación.</p> <p>Comunicación xeradora de comportamentos: papeis dos suxeitos.</p> <p>Receptividade e empatía.</p> <p>Actitudes e técnicas da comunicación oral.</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>Dición 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 captación da persoa interlocutora.</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>



Contidos
Verificación da comprensión da mensaxe e do grao de satisfacción.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Transmisión da imaxe de empresa, Xestión de queixas e control de calidade	28

4.2.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
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

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Identificáronse as ferramentas e os elementos básicos de márketing.
CA3.2 Definiuse o concepto de imaxe da empresa.
CA3.3 Relacionáronse os protocolos de funcionamento cos obxectivos e coas características do servizo.
CA3.4 Identificáronse 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.
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 Xerarquizáronse 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.

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 Descríbíronse 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.
CA5.3 Identificáronse 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.
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 Descríbíronse 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.

4.2.e) Contidos

Contidos
<p>Márketing na actividade económica: a súa influencia na imaxe da empresa.</p> <p>OMétodos para avaliar a atención á clientela.</p> <p>Empatía.</p> <p>Publicidade: pautas e mensaxe.</p> <p>Sistemas de organización das empresas: organigramas.</p> <p>Establecemento de canles presenciais e non presenciais de comunicación coa clientela.</p> <p>Procedementos de obtención e recollida de información.</p> <p>Imaxe corporativa: puntos fortes, detección de puntos débiles, e información para transmitir.</p> <p>Procedementos transmisión de información dentro da empresa.</p> <p>Comunicación telefónica</p> <p>Comunicación escrita</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>

Contidos

Elementos de recollida de queixas, reclamacións e suxestións.

Actuacións fronte ás reclamacións: técnicas de resposta a obxeccións da clientela.

Fases da xestión de queixas e reclamacións.

Normativa relacionada con reclamacións.

Asesoramento e técnicas de resposta ás obxeccións da clientela.

Características do servizo: factores de calidade.

A garantía como elemento de calidade.

Relación entre a calidade de servizo e a fidelización.

Documentos e cuestionarios para medir o grao de satisfacción.

Procedementos de control do servizo: parámetros e técnicas de control.

Calidade e mellora continua.

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

MINIMOS ESIXIBLES

O alumno/a deberá cumprir cos mínimos de cada unidade didáctica. Todos os criterios de avaliación nos que o instrumento sexa proba escrita consideraranse mínimos exigibles:

- 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.
- CA1.3 - Defínense os parámetros que caracterizan a atención adecuada en función da canle de comunicación utilizada.
- CA1.4 - Descríbense as técnicas de comunicación máis utilizadas segundo as canles de 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.
- CA1.8 - Valorouse a importancia da actitude e da imaxe persoal.
- CA1.10 - Identifícanse os elementos fundamentais na comunicación oral.
- CA2.1 - Identifícanse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.
- CA2.2 - Caracterizáronse os tipos de clientes.
- CA2.3 - Clasifícanse e caracterizáronse as etapas dun proceso de comunicación.
- CA2.4 - Analizouse, de ser o caso, a información histórica da clientela.
- CA2.8 - Valoráronse as interferencias que dificultan a comunicación coa clientela.
- CA2.9 - Descríbense as actitudes positivas cara á clientela no acollemento e na despedida.
- CA3.1 - Identifícanse as ferramentas e os elementos básicos de márketing.
- CA3.2 - Defínese o concepto de imaxe da empresa.
- CA3.3 - Relacionáronse os protocolos de funcionamento cos obxectivos e coas características do servizo.
- CA3.7 - Valorouse a importancia da imaxe corporativa para transmitir os obxectivos da empresa.
- CA4.1 - Defínense os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.
- CA4.2 - Recoñécéronse os principais motivos de queixas de clientes nas empresas de mantemento de vehículos.
- CA4.3 - Xeráronse 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.
- CA4.6 - Valorouse a importancia das queixas, reclamacións e suxestións como elemento de mellora continua.
- CA4.7 - Defínense as actitudes e o protocolo fronte as reclamacións.
- CA4.8 - Defínense 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.
- 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 - Identifícanse os factores que inflúen na calidade de prestación do servizo.
- CA5.7 - Descríbense os métodos de avaliación da eficiencia na prestación do servizo.

Nas probas escritas para acadar os mínimos exigibles o alumno deberá obter unha puntuación de 5 sobre 10 ou superior.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

Dado que a cualificación pasada ó boletín de notas debe ser un número enteiro, o redondeo farase seguindo as regras do redondeo matemático aproximándose ao enteiro máis próximo. Para aprobar unha avaliación ordinaria trimestral é necesario obter alomenos un 5 na media total e non menos de 5 nas probas que avalien mínimos exhibibles para que faga media co resto de probas da avaliación.

A nota resultará de realizar a ponderación das notas de cada unha das probas en función dos seguintes pesos:

Teoría: 70% Avaliada mediante probas escritas

Práctica: 30% Avaliada mediante taboas de observación

No caso de ter mínimos exhibibles non superados a nota da avaliación será como máximo de 4 puntos independentemente de que a nota resultante de todas as actividades sexa superior.

Avaliación Final:

Para aprobar a avaliación final o alumno deberá ter aprobadas as dúas avaliacións. A nota da segunda avaliación será a media aritmética das notas das dúas avaliacións.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

No caso de non acadar un resultado favorable por algún dos seguintes motivos:

- Non facer correctamente ou non rematar as tarefas propostas.
- Non superar algún mínimo esixible.
- Por non obter unha cualificación suficiente no proceso de cualificación.

No caso de obter unha puntuación inferior a 5 puntos nunha proba que avalie mínimos exhibibles o alumno terá que facer unha proba de recuperación que será realizada antes do remate da segunda avaliación na data acordada polo profesor e terá unha puntuación máxima de 5 puntos. No caso de non superala o alumnado poderá asistir ás actividades de recuperación no período previsto na normativa, período de realización da FCT (O12/06/2011 Art25.2) que poderán ser probas escritas ou tarefas similares as realizadas durante o curso. En dito período o alumnado poderá facer ou terminar tarefas incompletas ou ben, no caso de tarefas con avaliación desfavorable, facer outras novas que serán propostas polo profesor para cada situación concreta ou refacer alguna tarefa non superada.

Se a tarefa non superada consiste nunha ou varias probas escritas o profesor informará do momento da recuperación das mesmas durante o mesmo período. O docente poderá agrupar nunha sola proba escrita os contidos avaliados nas diferentes probas non superadas.

A calificación final será a resultante da ponderación das unidades didácticas incluíndo as calificacións das tarefas ou probas recuperadas cos mesmos pesos indicados no punto 5.

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

Dacordo ao artigo 25.5 da Orde do 12 de xullo de 2011, realizarase unha proba de avaliación extraordinaria antes do remate da segunda avaliación ou en xuño, a elección do alumno, sobre todo o temario impartido durante o curso ordinario. A proba conterá unha parte conceptual e unha parte procedimental. Cada unha delas valorarase entre 0 e 10 e terán un peso respectivo de 70% e 30% na nota final, sendo requisito imprescindible para superar o módulo obter unha puntuación mínima dun 5 en cada unha delas. Será requisito indispensable ter unha nota mínima dun 5 na proba teórica para acceder a proba procedimental.

As probas, tanto conceptuais como procedimentais, versarán sobre aqueles contidos declarados como mínimos en cada unha das unidades didácticas no apartado 4 da presente programación.

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

Cada semana observarase se están cumprindo as expectativas da programación, podendo introducir algunha modificación na temporalización, para poder cumprir os obxectivos do módulo. Iniciarase con actividades sinxelas, encamiñadas a crear unha base sólida de coñecementos no alumnado, e ir incrementando a complexidade en función dos avances observados. Para iso, é imprescindible realizar un seguimento individualizado do proceso de aprendizaxe de cada alumno ou alumna.

Farase un seguimento mensual da programación e recolleranse nas actas do departamento.

Farase fincape en:

Análise dos resultados de cada proba, traballo e actividade feita na clase.

Análise dos resultados de cada unha das avaliacións

Análise dos cuestionarios de avaliación da práctica docente cubertos polos alumnos de forma anónima.

Para a avaliación da propia práctica docente terase en conta a enquisa de Satisfacción da labor docente, observando o histórico dos distintos cursos/ciclos e intentando ir solventando as reclamacións indicadas polo alumnado, tentando deste xeito ir mellorando paulatinamente a práctica docente.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Empregarase a observación directa, buscando coñecer as distintas capacidades do alumnado, co fin de adaptar a metodoloxía o mellor posible as necesidades de cada grupo.

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

O reforzo educativo é unha das medidas ordinarias de atención á diversidade que afecta ós elementos non prescritivos do currículo, é dicir, a todos aqueles aspectos en relación directa coa opción metodolóxica que guía a acción educativa de cada profesor. Así, o reforzo educativo baséase, fundamentalmente, na modificación dos métodos pedagóxicos que se utilizan co resto do alumnado, polo tanto o referente para a promoción do alumno/a destinatario deste tipo de medidas seguen a se-los obxectivos establecidos no currículo. Estarán dirixidos a aqueles alumnos que non poden seguir o proceso ordinario de ensino-aprendizaxe.

Cando o progreso dun alumno non responda globalmente os obxectivos programados, o equipo docente adoptará as oportunas medidas de reforzo educativo ou Adaptación Curricular.

En ningún caso a Adaptación Curricular poderá afectar a desaparición de obxectivos relacionados con competencias profesionais básicas para o logro da competencia xeral característica do título.

O profesor dun módulo, de forma xeral, aplicará os alumnos que sexa necesario, para dito módulo, as seguintes medidas de reforzo que serán de aplicación en pequeno grupo ou individual:

Dentro das Unidades didácticas, puntos ou obxectivos claves do tema en cuestión por parte do profesor.

Dedicación ou repetición das prácticas ou outras que poidan lograr as mesmas capacidades

Exercicios, cuestións ou problemas de reforzo

Realización de actividades que en todo caso terán unha finalidade de reforzar o aprendizaxe e autonomía do alumno.

Por outro lado, e de forma concreta e obrigatoria, o profesor fará unha exame teórico e/ou práctico de recuperación de cada avaliación suspensa unha vez aplicadas as medidas de reforzo antes mencionadas. Dita proba farase antes da seguinte avaliación, si é avaliada positivamente así figurará no Boletín de Notas do alumno, no apartado de observación.

As medidas de reforzo educativo serán elaboradas polo profesor que imparte o módulo, co coñecemento do titor e este comunicarllo ó equipo directivo e familia do alumno.

O titor despois de cada sesión de avaliación así como cando se dan as circunstancias que o aconsellen, informará ós pais e alumnos sobre o aproveitamento académico destes e da marcha do proceso educativo. Informándolles da mesma maneira do reforzo educativo que se adopten.

As medidas reflectiránse no expediente académico do alumno como reforzo educativo. Faranse constar cun comentario no informe correspondente as familias e non terán constancia no libro de escolaridade.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

O profesor ademais de instructor transmisor de coñecementos técnicos e educador e debe colaborar na formación integral do alumno. Por eso intentará:

Fomento de actitude de respecto cara os demais, fomento de actividades de traballo en equipo. Traballarase tamen na valoración e conservación dos equipos, materiais e instalacións do centro.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As que se planifiquen polo departamento anualmente, e aquelas que poidan surxir no desenrolo da programación o longo do curso académico.

