

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36014489	A Xunqueira	Pontevedra	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
MAM	Madeira, moble e cortiza	CBMAM11	Carpintaría e moble	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3005	Atención á clientela	2023/2024	2	58	58

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ALICIA RODRÍGUEZ GARCÍA, JUAN CARBAJO RODRÍGUEZ (Subst.)
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Este módulo profesional contén a formación asociada a atención á clientela da carpintaría, produtos téxtis e elementos complementarios.

As competencias profesionais, persoais e sociais, e as competencias para a aprendizaxe permanente do título profesional básico en Carpintaría e Moble son as que se relacionan con respecto a este módulo:

j) Atender a clientela, demostrando interese e preocupación por resolver satisfactoriamente as súas necesidades.

k) Resolver problemas predicibles relacionados cos ámbitos físico, social, persoal e produtivo, utilizando o razoamento científico e os elementos proporcionados polas ciencias aplicadas e sociais.

Cualificacións profesionais incompletas:

b) Actividades auxiliares de comercio, COM412_1 (Real decreto 1179/2008, do 11 de xullo):

UC1329_1: proporcionarlle atención e información operativa, estruturada e protocolizada á clientela.

A internacionalización dos mercados levará a empresa a darlles prioridade aos esforzos no deseño, na xestión de provedores/as e na loxística, empregándose a imaxe de marca como unha vantaxe competitiva, reducindo os períodos de renovación e incrementando o dinamismo do proceso industrial.

Os obxectivos xerais deste ciclo formativo para este módulo son os seguintes:

ñ) Desenvolver as destrezas básicas das fontes de información utilizando con sentido crítico as tecnoloxías da información e da comunicación, para obter e comunicar información nos contornos persoal, social ou profesional.

w) Utilizar as tecnoloxías da información e da comunicación para se informar, secomunicar, aprender e facilitar as tarefas laborais.

O ámbito produtivo no sector da carpintaría e o moble na comarca de Pontevedra está formado por unha atomización de pequenas empresas. As súas principais actividades son: Fabricación de mobiliario, fabricación de elementos de carpintaría, instalación de mobles e instalación de elementos de carpintaría. Concretamente o subsector do tapizado dentro das empresas do moble é residual ou inexistente na comarca.

Unicamente podemos atopar unhas poucas microempresas (autónomos) que nalgúns casos teñen algún empregado máis.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	Atención á clientela.	Proceso da comunicación	14	25
2	Venda de produtos.	Proceso de vendas.	15	25
3	Información á clientela.	Papeis en relación coa clientela	15	25
4	Tratamento de reclamacións.	Xestións das reclamacións.	14	25

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Atención á clientela.	14

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Analizouse o comportamento da clientela posible
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta
CA1.5 Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.7 Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as
CA1.8 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato
CA1.9 Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa

4.1.e) Contidos

Contidos
Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.
Barreiras e dificultades comunicativas.
Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.
Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Venda de produtos.	15

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustificaas desde o punto de vista técnico	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Analízouse a tipoloxía de público
CA2.2 Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral
CA2.3 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial
CA2.4 Diferenciouse entre información e publicidade
CA2.5 Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables
CA2.7 Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha
CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida

4.2.e) Contidos

Contidos
O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
Exposición das calidades dos produtos e servizos.
O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
Técnicas de venda.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Información á clientela.	15

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	SI
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos
CA3.2 Transmíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso
CA3.3 Identifícanse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións
CA3.5 Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela
CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais apareladas
CA4.1 Caracterizouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela

4.3.e) Contidos

Contidos
Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.
Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.
Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.
Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.
Obxeccións da clientela e o seu tratamento.
A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.
Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.
O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.



XUNTA
DE GALICIA

CONSELLERÍA DE CULTURA,
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL E UNIVERSIDADES

ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS
PROFESIONAIS



4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento de reclamacións.	14

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable
CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación
CA5.5 Cubriuse unha folia de reclamación
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo

4.4.e) Contidos

Contidos
Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.
Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.

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

Segundo o establecido no apartado 4.c da programación do módulo, a cualificación do alumnado realízase mediante a realización das actividades establecidas en cada unidade, durante a realización das tarefas o profesor observará a predisposición cara á aprendizaxe, a colaboración no traballo individual e en equipo, a orde e limpeza como factor de prevención de riscos, cotexará os procedementos para a consecución das tarefas e valorará as probas establecidas para avaliar o grao de consecución dos mínimos exigibles de cada unidade didáctica.

A nota de cada unidade obtense da porcentaxe que cada CA mínimo esixible representa en dita unidade, medido cos instrumentos definidos.

Se non fose posible completar a totalidade da programación do módulo, a nota final obterase de entender que a porcentaxe final acadada corresponde o 100% do módulo e as unidades didácticas completadas valoranse proporcionalmente as porcentaxes asignadas na programación.

A cualificación da 1ª e 2ª avaliación será a media ponderada das notas das unidades avaliadas, éstas pode ser que foran impartidas total ou parcialmente, no caso de que unidade fose impartida de forma parcial, ésta, representará un peso respecto a avaliación que se calculará en función dos criterios de avaliación impartidos desa unidade didáctica. A cualificación da 3ª avaliación será a media ponderada de tódalas unidades didácticas.

Se durante a realización dun proba se sorprendera o alumnado copiando, cualificaráselle esa proba con 0 puntos.

Se na realización dunha práctica se detectase un plaxio total ou parcial desa práctica, cualificaráselle esa práctica con 0 puntos.

O alumnado que por algunha causa non xustificada, convenientemente, non asista a realización dunha proba ou non entregue traballos na data acordada, cualificaráselle con 0 puntos.

O alumnado que por algunha causa xustificada convenientemente non asistira á realización dunha proba ou non entregase os traballos, terá que realizala ou entregar noutra data consensuada co profesor.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Para superar o módulo o alumno debe recuperar todas unidades didácticas suspensas.

Estableceranse horas de titorías e un plan de recuperación no periodo estipulado para tal fin polo centro, plantexando actividades de recuperación que terán como fin que o alumnado poida realizar ou rematar as actividades pendentes de cada UD, desenvolvidas durante o curso, ou correxir aqueles aspectos que impediron unha cualificación positiva das actividades do módulo.

Estas tarefas de aprendizaxe teñen un carácter individual e serán propias para cada alumno/a, podendo ser desenvolvidas en grupo se houbera dous ou mais alumnos/as na mesma situación académica.

O alumnado que non supere o módulo, será finalmente convocado a unha proba extraordinaria específica estruturada en unha proba teórica de preguntas tipo test, definicións curtas ou preguntas para desenvolver contidos.(2h).

Esta proba avaliarase proporcionalmente as porcentaxes indicadas os criterios establecidos en cada UD, e a nota obtense de aplicar o peso que cada unidade didáctica avaliada ten na totalidade do módulo.

Durante o período ordinario da FCT, aqueles alumnos que non superasen o módulo, recibirán clases de reforzo e recuperación naqueles conceptos e procedementos que resultasen avaliados negativamente, sendo avaliados no mes de xuño.

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

Aquel alumnado que acade un número de faltas de asistencia igual ou superior ao 10% da duración total do módulo perderá o dereito a ser

avaliado en cada trimestre e terá que facer unha proba extraordinaria antes do módulo de FCT, para superar este módulo.
Nesta proba, o alumnado terá que demostrar que posúe os coñecementos mínimos esixibles de cada un dos bloques de contidos desta programación.
Parte teoría: Relación de preguntas tipo test, definicións curtas ou preguntas para desenvolver contidos.(2h).
Esta proba avaliarase proporcionalmente as porcentaxes indicadas os criterios establecidos en cada UD, e a nota obtense de aplicar o peso que cada unidade didáctica avaliada ten na totalidade do módulo.

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

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

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 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.

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

Naqueles casos en que o alumnado non acade os obxectivos mínimos establecidos en cada avaliación, estableceranse medidas de reforzo para que poida acadar os mínimos previstos nesta programación.
Estas medidas consistirán en traballos que poidan ser efectuados de forma autónoma polo alumnado, baixo a supervisión e colaboración do profesor, e na repetición daqueles traballos nos que non acadou o mínimo esixible.
Tamén en aqueles casos que sexa pertinente poderá levarse a cabo unha flexibilización modular na duración das ensinanzas.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Ainda que a educación e valores é un aspecto que debería de vir moi traballado das etapas educativas anteriores, darase unha maior importancia ao respecto polo traballo dos compañeiros/as, xa que é fundamental á hora de formar parte da plantilla dun taller. Fomentarase as relacións entre o alumnado intercambiando técnicas de traballo e poñendo atención a que ningún alumno/a do grupo este discriminado.
O coidado do medio ambiente e outro dos aspectos a desenrolar poñendo especial interese no aproveitamento dos materiais, no reciclado dos refugalloos que o permitan e en evitar todo o posible claquera tipo de contaminación ambiental.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Organizariáanse visitas a empresas do sector, sempre que houbera boa predisposición por parte destas, que realicen traballos de especial interese para o alumnado e que estean relacionados cos obxectivos do currículo.

10.Outros apartados

10.1) Información Inicial

Ao comezo de curso, infórmase aos alumnos/as dos contidos da programación: unidades didácticas, exames finais de avaliación e os criterios de cualificación que se van a aplicar.

Ademais se lle indica que esta programación está á súa disposición na aula virtual do Centro.

Unha vez informados de todo o anterior, se lles pasará o "Rexistro de entrega da programación didáctica".