

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
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	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	FRANCISCO JAVIER MIGUEL BRANDARIZ BERNARDEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



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

A cidade de Pontevedra ten unha poboación próxima ós 85.000 habitantes. Esta programación está feita para o C.I.F.P A Xunqueira, que ten implantado un sistema de calidade. Por iso a hora de confeccionar esta programación tívose en conta as características sinaladas anteriormente.

A parte dos alumnos de Pontevedra tamén veñen alumnos de áreas próximas a dita cidade: Poio, Caldas de Reis, Barro...etc

O sector produtivo é:

- A administración cun forte impacto na cidade.

- Varias empresas de construción e obra pública.

- Talleres de automóbiles (tanto multimarca como Concesionarios), camións e algún de vehículos agrícolas..

A hora de confeccionar esta programación, tívose en conta que este módulo se imparte en oferta modular.

A maioría do alumnado traballa, é un módulo que se imparte pola tarde.

Tamén se tivo en conta o tipo de alumnos que veñan a este módulo que son alumnos que traballan a maior parte deles.

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	Obxectivos da comunicación	Estudio dos tipos e aplicación das técnicas de comunicación entre personas	13	20
2	Atención á clientela	Descrición dos aspectos fundamentais para unha correcta atención á clientela dos talleres e os dereitos dos clientes	10	20
3	Transmisión da imaxe da empresa	Tipos de logotipos de empresa. Imaxen corporativa. Técnicas de marketing	10	20
4	Xestión de queixas, reclamacións e suxestións	Técnicas de recollida de queixas. Tratamento de queixas e reclamacións. Actitude ante reclamacións da clientela	10	20
5	Control da calidade dos servizos	Coñecemento do sistema de calidade. Ventaxas da implantación dun sistema de calidade	10	20

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Obxectivos da comunicación	13

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

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.

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.

Contidos
Obstáculos na comunicación.
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 á clientela	10

4.2.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.	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 Identifícanse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.
CA2.2 Caracterízanse os tipos de clientes.
CA2.3 Clasifícanse e caracterízanse as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.4 Analízase, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA2.5 Interpretase 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.
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.
CA2.10 Demostrouse unha actitude de atención e colaboración nas actividades realizadas.

4.2.e) Contidos

Contidos
<p>0Modelo 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>Obstáculos na comunicación.</p> <p>Comunicación xeradora de comportamentos: papeis dos suxeitos.</p> <p>Receptividade e empatía.</p> <p>Pautas de conduta: a escoita e as preguntas.</p> <p>Tipoloxía de clientes.</p> <p>0Manipulación da percepción.</p>



Contidos

Técnicas de calidade na comunicación telefónica.

Dicción e redacción escrita.

Normas de comportamento para unha correcta atención: trato, corrección, educación, rapidez, profesionalidade e responsabilidade.

Características da comunicación coa clientela: cordialidade, capacidade de escoita, análise das súas necesidades e expectativas, etc.

Concepto de cliente: identificación de clientela externa e interna.

Motivacións da clientela: actitudes e comportamentos.

Tratamento e normas de cortesía.

Técnicas de captación da persoa interlocutora.

Técnicas de estratexia da relación e do estilo comunicativo

Voz, linguaxe, silencio, acenos, etc.

Técnicas de obtención de información complementaria.

Verificación da comprensión da mensaxe e do grao de satisfacción.

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
RA2 - Atende a potencial clientela, tendo en conta a relación entre as súas necesidades e as características do servizo ou do produto.	NO
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
CA2.2 Caracterizáronse os tipos de clientes.
CA2.4 Analizouse, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA2.6 Identifícanse as motivacións de compra ou demanda dun servizo por parte da clientela.
CA3.1 Identifícanse as ferramentas e os elementos básicos de márketing.
CA3.2 Defíníuse o concepto de imaxe da empresa.
CA3.3 Relaciónáronse 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 Descríbóronse 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 Descríbóronse 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
Concepto de cliente: identificación de clientela externa e interna.
Motivacións da clientela: actitudes e comportamentos.
Técnicas de obtención de información complementaria.
Verificación da comprensión da mensaxe e do grao de satisfacción.
Márketing na actividade económica: a súa influencia na imaxe da empresa.



Contidos
OMétodos para avaliar a atención á clientela. Empatía. 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. Comunicación telefónica Comunicación escrita

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Xestión de queixas, reclamacións e suxestións	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Xestiona queixas, reclamacións e suxestións, analiza o problema e identifica a lexislación aplicable.	SI

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

Criterios de avaliación
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 Xerarquizarónse 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.

4.4.e) Contidos

Contidos
Queixas, reclamacións e suxestións.
Principais motivos de queixas de clientes en empresas de mantemento de vehículos.
Información facilitada á clientela.
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.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Control da calidade dos servizos	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Controla a calidade do servizo prestado mediante a análise do grao de satisfacción da clientela.	SI

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

Criterios de avaliación
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.
CA5.4 Obtívase información de clientes para coñecer as súas necesidades e as súas demandas.
CA5.5 Relaciónase a calidade de servizo coa fidelización da clientela.
CA5.6 Analízanse as características do servizo prestado en comparación coas necesidades da 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.
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.

4.5.e) Contidos

Contidos
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

5.1.-MÍNIMOS EXIXIBLES

Quedan definidos no punto 4c de cada unha das unidades didácticas.

5.2.-CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

Os criterios de avaliación fixados como mínimos esixibles en cada unidade didáctica deberán ser superados. No caso de non superar algún destes criterios, dita unidade NON será superada (non se fará media) e deberá facerse unha nova proba de recuperación con independencia da puntuación obtida no resto de instrumentos de avaliación. Unha vez superada a proba de recuperación, a nota obtida fará media co resto.

A avaliación será continua e realizarase durante todo o proceso de aprendizaxe.

A aplicación do proceso de avaliación continua require a asistencia regular do alumnado ás clases e ás demais actividades programadas.

Ao alumno para cada tema indícaránselle os criterios mínimos de avaliación os que serán condición necesaria pero non suficientes para aprobar.

Os aspectos de avaliación serán:

Probas escritas/ traballos dos contidos teóricos e prácticos.

Observación e valoración por parte do profesor mediante lista de cotexo da realización dos traballos

Observación e valoración por parte do grupo e o profesor mediante táboa sobre: participación, actitude, iniciativa persoal, responsabilidade, cumprimento e calidade nos traballos, puntualidade na entrega de traballos ou tarefas, normas de seguridade e hixiene, coidado do material, asistencia e puntualidade a clase.

Aspectos avaliados en porcentaxes:

Probas escritas / traballos 60 %

Actividades prácticas 40%

A puntuación será de 0 a 10 puntos en cada un dos instrumentos de avaliación sendo a nota final a media acadada.

No caso de acadar unha puntuación igual ou inferior a 4 (catro) puntos en calquera dos instrumentos avaliados, suspenderá a avaliación correspondente sendo preciso superar unha proba de recuperación, no caso da actitude, será recuperada na avaliación seguinte ou no período de recuperación. Esta puntuación será tida en conta sempre e cando non afecte aos criterios de avaliación considerados como mínimos esixibles, os cales deben ser superados

No caso de acadar cero (0) puntos nalgún dos instrumentos de avaliación, considerarase falta de interese polo módulo e será considerado avaliación suspensa.

No caso de atopar copiando nun instrumento de avaliación, invalidarase dito instrumento e se realizará unha proba de recuperación, sendo a nota máxima de avaliación de cinco (5) puntos aínda que a media fose superior.

A nota final será a media aritmética das avaliacións(superadas ou recuperadas).

5.3.-CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

Os prazos de recuperación estableceranse con unha semana de antelación a cada unha das avaliacións

5.4.-PERDA DE DEREITO A AVALIACIÓN CONTINUA:

Na semana previa a avaliación final estableceranse as datas das probas para o alumnado que perdesse o dereito a avaliación continua

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Para recuperar aqueles aspectos que non foron acadados satisfactoriamente polo alumno, plantearánselle actividades extras para compensar as carencias que sexan detectadas, e poder acadar os obxectivos do módulo, estas actividades serán de carácter práctico e/ou teórico, facilitándolle nas sesións de ensinanza-aprendizaxe concepto de apoio e soporte.

As actividades de recuperación serán probas escritas de cada un dos temas ou de varios e traballos prácticos similares aos realizados durante o curso.

Ao final da terceira avaliación se dispón dun tempo de recuperación dos conceptos e CAs non superados.

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

Para os alumnos que perdan o dereito á avaliación continua, e tal como se contempla nas normas, realizarase unha proba extraordinaria de avaliación, que permitirá ao alumno evidenciar a adquisición dos obxectivos establecidos.

Datas da avaliación:

- A avaliación realizarase no mes do XUÑO, as datas e horario serán publicados no taboleiro de anuncios do centro e/ou na porta da aula onde normalmente se imparten as clases deste módulo.
- Será preciso a realización dun traballo proposto polo profesor e unha proba teórica.
- O traballo se propondrá na primeira semana de xuño e deberá entregarse na data establecida no taboleiro.
- A proba será escrita e realizarase en dúas horas, na data establecida no taboleiro

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

Mensualmente e de acordo co proceso de mellora da calidade do centro, se informará nas reunións do equipo docente dos motivos polos que non se cumpra o previsto na programación así como as medidas a adoptar para a súa adecuación á mesma.

Na aplicación de programacións se indicarán as actividades realizadas e os motivos polos que non se cumpra o programado e aspectos de mellora.

O seguimento de avaliación docente se fará de acordo co proceso de actividades de aula, mediante a enquisa de satisfacción do labor docente (MD.82.CLI.04), de acordo co procedemento PR.75.AUL onde se indica a satisfacción por módulos e se detectan posibles problemas para tomar as medidas correctoras necesarias nas reunións do equipo docente de grupo

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A partires da segunda semana de clases, se realizará unha proba con preguntas de resposta curta, relacionadas cós contidos do módulo para determinar o nivel inicial de coñecementos. Dita proba se puntuará de 0 a 10 puntos pero non contará para a avaliación do curso. Dos resultados da avaliación inicial se obtendrán os informes sobre as capacidades iniciais do alumnado e determinarán as posibles medidas de reforzo ou extraordinarias a aplicar. O informe de esta avaliación inicial se levará á reunión do equipo docente para a súa análise.

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

Para recuperar aqueles aspectos que non foron acadados satisfactoriamente polo alumno, plantexaranse actividades extras para compensar as carencias que sexan detectadas, e poder acadar as capacidades terminais elementais, estas actividades serán de carácter práctico e/ou teórico, facilitándolle nas sesións de ensinanza-aprendizaxe concepto de apoio e soporte.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Durante todo o curso, o alumnado do módulo incorporará no seu traballo actitudes e comportamentos de acordo aos seguintes temas:

Educación ambiental: Faráse fincapé na importancia de cumprir as normas medioambientais (eliminación de residuos como aceites, combustibles sucios etc. segundo as normativas vixentes).

A importancia de que os sistemas antipolución que incorporan os automóviles funcionen de forma correcta.

Educación para a saúde: Introducirase a educación para a saúde nas unidades didácticas relacionadas coa seguridade e hixiene no traballo, así como cada vez que se trate o uso e funcionamento dalgunha ferramenta.

Educación para a convivencia e igualdade: A educación para a convivencia e igualdade manifestarase nos traballos en grupo, que teñen lugar no módulo, ademais de seguir o plan de convivencia e igualdade de centro.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Neste módulo non se contemplan actividades complementarias á formación.

O alumnado do módulo de comunicación e relación, participará en todas aquelas que realice o seu grupo de acordo co resto de profesorado dos módulos afectados pola actividade e nas ACF do departamento de automoción.

10. Outros apartados

10.1) Información da programación

Entrégaselle o alumno extracto da programación coa secuenciación e criterios de avaliación. Se comenta e resolven dúbidas na clase.



O alumno devolve folia firmada co seguinte texto:

A PROGRAMACIÓN COMPLETA DO MÓDULO CO DESENVOLVEMENTO COMPLETO DE CONTIDOS, OBXECTIVOS E METODOLOXÍA ESTÁ A DISPOSICIÓN DO ALUMNADO NA PÁXINA WEB DO INSTITUTO E UNHA COPIA DA MESMA SERÁ PUBLICADA NA AULA VIRTUAL DO MÓDULO, EN FORMATO ALUMNO PARA CALQUERA CONSULTA.

Para dar a coñecer a programación usarase: o uso do documento AXQ85PRO01registro_entrega_programacions, no cal o alumnado de cada grupo asina conforme foi informado donde entre outras aparece que o alumnado:

Fun informado de criterios de avaliación, cualificación e recuperación, contidos, temporalización, normas básicas de funcionamento, vestimenta e material.