

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15027897	Paseo das Pontes	Coruña (A)	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
TCP	Téxtil, confección e pel	CBTCP11	Arranxos e reparación de artigos téxtiles e de pel	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	MARÍA ISABEL LEDO PAYO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

A competencia xeral do título profesional básico en Arranxos e Reparación de Artigos Téxtiles e de Pel consiste en realizar operacións de arranxos, adaptacións e mantemento de pezas de vestir, roupa de fogar e complementos de decoración e de pel, ademais da reparación de calzado e marroquinaría, así como a realización de actividades complementarias de gornicionaría e, de ser o caso, de duplicado de chaves, en comercios de proximidade ou en instalacións industriais, conseguindo produtos en condicións de boa estética e acabados, operando coa calidade indicada requirida, cumprindo as normas de prevención de riscos laborais e protección ambiental correspondentes, e comunicándose oralmente e por escrito en linguas galega e castelá, así como nalgunha lingua estranxeira.

Dentro das competencias profesionais, persoais e sociais, o profesional deste ciclo debe saber atender á clientela, demostrando interese e preocupación por resolver satisfactoriamente as súas necesidades. Ademais debe comunicarse eficazmente, respectando a autonomía e a competencia das persoas que interveñen no seu ámbito de traballo, contribuíndo á calidade do traballo realizado. Tamén debe comunicarse con claridade, precisión e fluidez en contextos sociais ou profesionais e por diferentes medios, canles e soportes ao seu alcance, utilizando e adecuando recursos lingüísticos orais e escritos propios das linguas galega e castelá. Debe comunicarse en situacións habituais de carácter laboral, persoal e social, utilizando recursos lingüísticos básicos en lingua estranxeira.

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 (%)	Resultados de aprendizaxe				
					300500				
					RA 1	RA 2	RA 3	RA 4	RA 5
1	Comunicación coa clientela	Identificar os diferentes tipos de comunicación e aplicar as técnicas adecuadas en cada un de eles.	14	25	X				
2	Venda de produtos e servizos	Expor e identificar as cualidades de produtos e servizos na venda de produtos.	15	25		X			
3	Información ao cliente	Identificar os distintos tipos de clientela e investigar as súas necesidades para dar un bo servizo.	14	25			X		
4	Tratamento de reclamacións	Identificar os diferentes tipos de técnicas e procedementos para un bo tratamento ante unha reclamación.	15	25				X	X
Total:			58						

4. Por cada unidade didáctica
4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Comunicación coa 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.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os diferentes tipos de comunicación e aplicar as técnicas adecuadas en cada un deles.	1	1.1 Identificar os diferentes tipos de comunicación e aplicar as técnicas adecuadas en cada un deles.	6,0
2.1 Aplicar todo o referente á comunicación para conseguir unha atención ao cliente de boa calidade.	2	2.1 Barreiras, dificultades comunicativas e motivación. Comunicación non verbal.	8,0
TOTAL			14

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Analizouse o comportamento da clientela posible	• TO.1 - Exercicios prácticos	N	10
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida	• TO.2 - Exercicios prácticos	S	12
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela	• TO.3 - Exercicios prácticos	S	10
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta	• TO.4 - Exercicios no caderno	S	12
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.)	• TO.5 - exercicios no caderno	S	12

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Cráterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado	<ul style="list-style-type: none"> TO.6 - Exercicios prácticos e orales 	N	10
CA1.7 Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as	<ul style="list-style-type: none"> TO.7 - Exercicios no caderno 	S	10
CA1.8 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato	<ul style="list-style-type: none"> TO.8 - Probas prácticas e orales 	S	12
CA1.9 Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa	<ul style="list-style-type: none"> TO.9 - Exercicios no caderno 	S	12
TOTAL			100

4.1.e) Contidos

Contidos
<p>Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.</p> <p>Barreiras e dificultades comunicativas.</p> <p>Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.</p> <p>Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.</p> <p>O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.</p>

4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
1.1 Identificar os diferentes tipos de comunicación e aplicar as técnicas adecuadas en cada un deles. - Utilización dos diferentes tipos de comunicación a aplicar en cada caso.	<ul style="list-style-type: none"> Aportación de documentación sobre os distintos tipos de comunicación. Diferenzas entre a atención á clientela e o servizo á clientela. 	<ul style="list-style-type: none"> Recoñecer a importancia da comunicación, e aplicar as técnicas adecuadas nos distintos tipos de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Acadou as técnicas adecuadas nos distintos tipos de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos e recursos na rede (vídeos de casos prácticos de comunicación). 	<ul style="list-style-type: none"> TO.1 - Exercicios prácticos TO.2 - Exercicios prácticos 	6,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					<ul style="list-style-type: none"> • TO.3 - Exercicios prácticos • TO.4 - Exercicios no caderno • TO.5 - exercicios no caderno • TO.6 - Exercicios prácticos e orales • TO.7 - Exercicios no caderno • TO.8 - Probas prácticas e orales • TO.9 - Exercicios no caderno 	
2.1 Barreiras, dificultades comunicativas e motivación. Comunicación non verbal. - Utilización da linguaxe non verbal de xeito que o cliente perciba confianza.	<ul style="list-style-type: none"> • Aportación de documentación sobre as barreiras na comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atopar as distintas barreiras na comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acadou e distinguiu os distintos tipos de barreiras comunicativas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos e vídeos demostrativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO.1 - Exercicios prácticos • TO.2 - Exercicios prácticos • TO.3 - Exercicios prácticos • TO.4 - Exercicios no caderno • TO.5 - exercicios no caderno • TO.6 - Exercicios prácticos e orales • TO.7 - Exercicios no caderno • TO.8 - Probas prácticas e orales • TO.9 - Exercicios no caderno 	8,0
					TOTAL	14,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Venda de produtos e servizos	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 xustifícaa desde o punto de vista técnico	SI

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 1.1 Identificar e saber expoñer as cualidades de produtos e servizos para conseguir unha venda.	1	1.1 Actuación do vendedor profesional no sector de arranxos e reparacións de artigos téxtiles e de pel.	5,0
2.1 2.1 Identificar e aplicar as diferentes técnicas de venda.	2	2.1 O vendedor: aptitudes, cualidades e funcións.	5,0
3.1 3.1 Adquirir aptitudes para pór en práctica un bo proceso de venda.	3	3.1 O proceso de venda e técnicas de venda nunha tenda de arranxos e reparacións de artigos téxtiles e de pel.	5,0
TOTAL			15

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Analízase a tipoloxía de público	• TO.1 - Probas prácticas orales	N	15
CA2.2 Diferenciase clientela de provedores/as e do público en xeral	• TO.2 - Exercicios no caderno	N	10
CA2.3 Recoñécese a terminoloxía básica de comunicación comercial	• TO.3 - Probas prácticas orales	S	12
CA2.4 Diferenciase entre información e publicidade	• TO.4 - Probas prácticas orales	S	12
CA2.5 Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público	• TO.5 - Probas orales	S	12

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.6 Informeuse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables	<ul style="list-style-type: none"> TO.6 - escoita activa dos compañeiros 	S	15
CA2.7 Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informeuse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha	<ul style="list-style-type: none"> TO.7 - Exercicios no caderno 	S	12
CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida	<ul style="list-style-type: none"> TO.8 - Probas prácticas orales 	S	12
TOTAL			100

4.2.e) Contidos

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

4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
1.1 Actuación do vendedor profesional no sector de arranxos e reparacións de artigos téxtiles e de pel. - Demostrar diante do cliente, a personalidade do profesional.	<ul style="list-style-type: none"> Aportación de documentación e explicación práctica. 	<ul style="list-style-type: none"> Cofecer como debe actuar o vendedor profesional nunha tenda de arranxos e reparación de artigos téxtiles e de pel, nunha tenda de reparación de calzado e copias de chaves. 	<ul style="list-style-type: none"> Acadou as técnicas no proceso de venda nunha tenda de arranxos ou reparación de artigos téxtiles e de pel. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos e recursos na rede (vídeos de casos prácticos da venda de produtos e servizos). 	<ul style="list-style-type: none"> TO.1 - Probas prácticas orales TO.2 - Exercicios no caderno TO.3 - Probas prácticas orales TO.4 - Probas prácticas orales 	5,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					<ul style="list-style-type: none"> • TO.5 - Probas orales • TO.6 - escoita activa dos compañeiros • TO.7 - Exercicios no caderno • TO.8 - Probas prácticas orales 	
2.1 O vendedor: aptitudes, cualidades e funcións. - Demostración das aptitudes do vendedor.	<ul style="list-style-type: none"> • Aportación de documentación e exposición de exemplos prácticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adquirir cualidades e aptitudes dun bo vendedor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acadou as cualidades óptimas na venda de produtos e servizos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos e vídeos demostrativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO.1 - Probas prácticas orales • TO.2 - Exercicios no caderno • TO.3 - Probas prácticas orales • TO.4 - Probas prácticas orales • TO.5 - Probas orales • TO.6 - escoita activa dos compañeiros • TO.7 - Exercicios no caderno • TO.8 - Probas prácticas orales 	5,0
3.1 O proceso de venda e técnicas de venda nunha tenda de arranxos e reparacións de artigos téxtiles e de pel. - Garantizar a calidade e profesionalidade dos produtos que estemos a vender.	<ul style="list-style-type: none"> • Aportación de documentación e exemplos prácticos de situacións que se poden dar nunha tenda de arranxos e reparación de artigos téxtiles e de pel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poñer en práctica o proceso de venda e adquirir cualidades e aptitudes que caracterizan o persoal dunha tenda de arranxos e reparacións de artigos téxtiles e de pel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acadou as técnicas no proceso de venda nunha tenda de arranxos ou reparación de artigos téxtiles e de pel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos e vídeos demostrativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO.1 - Probas prácticas orales • TO.2 - Exercicios no caderno • TO.3 - Probas prácticas orales • TO.4 - Probas prácticas orales • TO.5 - Probas orales 	5,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					<ul style="list-style-type: none"> • TO.6 - Escóita activa dos compañeiros • TO.7 - Exercicios no caderno • TO.8 - Probas prácticas orales 	
TOTAL						15,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Información ao cliente	14

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

4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 1.1.1 Identificar os distintos tipo de clientes.	1	1.1 Identificar os distintos tipo de clientes.	5,0
2.1 2.1.1 Aplicar as técnicas adecuadas e adaptar a nosa oferta de produtos e servizos	2	2.1 Aplicar as técnicas adecuadas e adaptar a nosa oferta de produtos e servizos.	5,0
3.1 3.1.1 Coñecer as novas tecnoloxías e saber como aplicarlas na atención ao cliente.	3	3.1 Coñecer as novas tecnoloxías e saber como aplicarlas na atención ao cliente.	4,0
TOTAL			14

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos	• TO.1 - Exercicios escritos	S	14
CA3.2 Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso	• TO.2 - Exercicios orales	S	14
CA3.3 Identifícanse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto	• TO.3 - Exercicios no caderno	N	14
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións	• TO.4 - Exercicios escritos e fichas	S	14
CA3.5 Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela	• TO.5 - Exercicios escritos	S	10
CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela	• TO.6 - Exercicios no caderno	S	10
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo	• TO.7 - Exercicios orales	S	12
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais apareladas	• TO.8 - Exercicios escritos	N	12
TOTAL			100

4.3.e) Contidos

Contidos
<p>O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.</p> <p>Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.</p> <p>Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.</p> <p>Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.</p> <p>Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.</p> <p>Obxeccións da clientela e o seu tratamento.</p>

4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
1.1 Identificar os distintos tipo de clientes. - Distintos tipos de cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Aportación de documentación sobre os distintos tipos de clientes e explicación práctica de como tratar a esa clientela. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar a tipoloxía de clientes e aplicar as técnicas de tratamento e cortesía adecuadas para cada un deles. 	<ul style="list-style-type: none"> Acadou a información sobre a diferente tipoloxía de clientela. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos e recursos na rede (vídeos de casos prácticos de información ao cliente). 	<ul style="list-style-type: none"> TO.1 - Exercicios escritos TO.2 - Exercicios orales TO.3 - Exercicios no caderno TO.4 - Exercicios escritos e fichas TO.5 - Exercicios escritos TO.6 - Exercicios no caderno TO.7 - Exercicios orales TO.8 - Exercicios escritos 	5,0
2.1 Aplicar as técnicas adecuadas e adaptar a nosa oferta de produtos e servizos. - Técnicas para transmitir a información ao cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Aportación de documentación e exposición práctica de como adaptar a nosa oferta aos distintos tipos de clientela. 	<ul style="list-style-type: none"> Investigar as necesidades e os gustos de cada cliente para adaptarnos á posible clientela. 	<ul style="list-style-type: none"> Acadou a información sobre os gustos de cada cliente, adaptándose a eles. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos e vídeos demostrativos. 	<ul style="list-style-type: none"> TO.1 - Exercicios escritos TO.2 - Exercicios orales TO.3 - Exercicios no caderno TO.4 - Exercicios escritos e fichas TO.5 - Exercicios escritos TO.6 - Exercicios no caderno TO.7 - Exercicios orales 	5,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					<ul style="list-style-type: none"> • TO.8 - Exercicios escritos 	
3.1 Coñecer as novas tecnoloxías e saber como aplicalas na atención ao cliente. - Aplicación das tecnoloxías na atención ao cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Aportación de documentación, e exercicios de como usar as tecnoloxías para atraer a nova clientela. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coñecer as novas tecnoloxías e aplicalas na atención ao cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acadou a información sobre as novas tecnoloxías na atención ao cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos e exercicios prácticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO.1 - Exercicios escritos • TO.2 - Exercicios orales • TO.3 - Exercicios no caderno • TO.4 - Exercicios escritos e fichas • TO.5 - Exercicios escritos • TO.6 - Exercicios no caderno • TO.7 - Exercicios orales • TO.8 - Exercicios escritos 	4,0
TOTAL						14,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento de reclamacións	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	SI
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	SI

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 1.1 Diferenza entre queixas, reclamacións e suxerencias.	1	1.1 Identificar os distintos tipos de queixas para o seu tratamento.	5,0
2.1 2.1 Coñecer a documentación ou probas para cada tipo de reclamación e saber utilizar as novas tecnoloxías.	2	2.1 Técnicas e procedementos utilizados na xestión de reclamacións.	6,0
3.1 3.1 Aplicar as normativas relativas á protección dos consumidores e usuarios.	3	3.1 A protección do consumidor e usuario na Unión Europea e en España.	4,0
TOTAL			15

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Caracterízouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela	• TO.1 - exercicios escritos no caderno	N	10
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela	• TO.2 - Exercicios no caderno	S	10
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela	• TO.3 - Exercicios escritos e fichas	S	10
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	• TO.4 - Exercicios orales	S	10
CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións	• TO.5 - exercicios escritos no caderno	S	12
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso	• TO.6 - Exercicios escritos e fichas	S	12
CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación	• TO.7 - Exercicios escritos e fichas	S	12
CA5.5 Cubriuse unha folla de reclamación	• TO.8 - Fichas	S	12
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo	• TO.9 - Exercicios no caderno	N	12
TOTAL			100

4.4.e) Contidos

Contidos
<p>O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.</p> <p>A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.</p> <p>Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.</p> <p>O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.</p> <p>Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.</p> <p>Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.</p>

4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
1.1 Identificar os distintos tipos de queixas para o seu tratamento. - Tipos de queixas e reclamacións.	<ul style="list-style-type: none"> Aportación de documentación, e exposición práctica dos distintos tipos de queixas que se poden dar nunha tenda de arranxos e reparación de artigos téxtiles e de pel. 	<ul style="list-style-type: none"> Recoñecer a importancia das queixas e reclamacións para conseguir un sistema de calidade. 	<ul style="list-style-type: none"> Recoñeceu e adquiriu un comportamento de calidade ante unha posible reclamación. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos e videos demostrativos. 	<ul style="list-style-type: none"> TO.1 - exercicios escritos no caderno TO.2 - Exercicios no caderno TO.3 - Exercicios escritos e fichas TO.4 - Exercicios orales TO.5 - exercicios escritos no caderno TO.6 - Exercicios escritos e fichas TO.7 - Exercicios escritos e fichas TO.8 - Fichas 	5,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					<ul style="list-style-type: none"> TO.9 - Exercicios no caderno 	
2.1 Técnicas e procedementos utilizados na xestión de reclamacións. - Técnicas e procedementos para xestionar as reclamacións.	<ul style="list-style-type: none"> Aportación de documentación e exposición práctica de como resolver as distintas reclamacións ou suxerencias que se nos pode dar nas distintas situacións. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar os distintos tipos de queixas ou reclamacións que se nos pode dar. Identificar as ventaxes de conseguir unha boa xestión das reclamacións ou suxerencias dos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprende, identificou e xestionou reclamacións e suxerencias de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos e exercicios prácticos. 	<ul style="list-style-type: none"> TO.1 - exercicios escritos no caderno TO.2 - Exercicios no caderno TO.3 - Exercicios escritos e fichas TO.4 - Exercicios orales TO.5 - exercicios escritos no caderno TO.6 - Exercicios escritos e fichas TO.7 - Exercicios escritos e fichas TO.8 - Fichas TO.9 - Exercicios no caderno 	6,0
3.1 A protección do consumidor e usuario na Unión Europea e en España. - A protección do consumidor.	<ul style="list-style-type: none"> Aportación de documentación, e utilización de ferramentas informáticas de xestión de reclamacións. 	<ul style="list-style-type: none"> Coñecer a documentación ou probas para reclamar e aplicar a normativa relativa á protección do consumidor e usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprende a normativa relativa á protección do consumidor e a súa importancia. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos e exercicios prácticos. 	<ul style="list-style-type: none"> TO.1 - exercicios escritos no caderno TO.2 - Exercicios no caderno TO.3 - Exercicios escritos e fichas TO.4 - Exercicios orales TO.5 - exercicios escritos no caderno TO.6 - Exercicios escritos e fichas TO.7 - Exercicios escritos e fichas 	4,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					<ul style="list-style-type: none"> • TO.8 - Fichas • TO.9 - Exercicios no caderno 	
TOTAL						15,0

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

MÍNIMOS EXIXIBLES para acadar unha valoración positiva en cada UD:

UD1: COMUNICACIÓN COA CLIENTELA

RA1. Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación.

CA1.4. Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta.

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.

UD2: VENDA DE PRODUTOS E SERVIZOS

RA2. Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustifícaa desde o punto de vista técnico.

CA2.1. Analízouse a tipoloxía de 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.

UD3. Información ao cliente.

RA3. Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas.

CA3.3. Identifícanse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto.

CA3.4. Recolleuse a conformidade da clientela co acabamento 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.

UD4: TRATAMENTO DE RECLAMACIÓNS

RA4. Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela.

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.

RA5. Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación.

CA5.3. Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso.

CA5.5. Cubriuse unha folla de reclamación.

Os criterios de avaliación fixados no Decreto que establece o currículo deste ciclo para cada resultado de aprendizaxe citado anteriormente, establecen o nivel aceptable de consecución desa capacidade e, polo tanto, os resultados mínimos que deben ser acadados no proceso de ensino aprendizaxe, constituíndo o referente inmediato para o proceso de avaliación e posterior cualificación da mesma. A realización de todos os traballos e actividades propostos pola docente en cada avaliación deberán ser presentados e/ou entregados na data e hora acordada pola profesora non sendo avaliábeles aqueles que non cumpran o requisito anteriormente mencionado.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

Para a AVALIACIÓN teranse en conta os PROCEDIMENTOS (40 % da nota final), os CONCEPTOS (40 % da nota final) e o DESEMPEÑO PROFESIONAL (20% da nota final):

- PROCEDIMENTOS: teranse en conta as actividades propostas inicialmente e o resultado final, seguindo todo o proceso de execución das mesmas.

- CONCEPTOS: teranse en conta os coñecementos do alumnado con respecto á materia, que demostrará en probas escritas, tanto de desenvolvemento como de tipo test, así como en preguntas e actividades que se desenvolvan na aula.

- DESEMPEÑO PROFESIONAL: teranse en conta as actitudes do alumnado cara o módulo, as gañas de aprender, de mellorar a atención á clientela, de respecto polas normas de hixiene e seguridade segundo as establecidas na aula e no centro.

- Ao longo de todo o módulo levarase a cabo un proceso de avaliación continua e integral do alumnado, que proporcionará información sobre a marcha da aprendizaxe; este seguimento farase diariamente tanto de xeito individualizado como nas relacións interpersonais e de traballo en grupo segundo os criterios de avaliación contidos nas distintas unidades didácticas, tendo en conta os seguintes criterios:

- Realizaranse (para os contidos conceptuais) probas escritas e/ou orais que, en función da materia a avaliar poderán ser de diverso tipo: test ou preguntas breves, e todos aqueles aspectos conceptuais recollidos nos criterios de avaliación do módulo. No caso de ter varias probas será a media aritmética das notas obtidas a que nos dará a cualificación final neste apartado. Os traballos exixidos pola docente en cada avaliación, entregaranse en tempo e forma e, deberán cumprir todas as pautas indicadas pola docente.

- As actividades, traballos, casos, as probas prácticas e os exercicios individuais e/ou en grupo serviranos para avaliar procedementos: traballos individuais e de grupo nos que se valora a estrutura e dominio de contidos, dinámica de traballo, exposición (se é o caso) e utilización de recursos, habilidades e destrezas, e todos aqueles aspectos procedimentales recollidos nos criterios de avaliación do módulo.

- Valorarase tamén na cualificación o desempeño profesional: a receptividade, a iniciativa, o interese, a presentación axeitada dos distintos materiais solicitados, a imaxe persoal, a participación e o traballo en equipo.

- A asistencia ás clases é fundamental para poder superar o módulo.

- O alumnado terá que acadar todos os mínimos exixibles mencionados na programación.

A continuación está o enlace á táboa dos porcentaxes e pesos das UD:

file:///C:/Users/usuario/Desktop/FP%20CURSO%202023_2024/2%C2%BA%20ARRANXOS%20ATENCI%C3%93N%20%C3%A1%20CLIENTELA%20FP%20B%C3%A1sica/DOCUMENTOS/T%C3%81BOA%20UD%20PROGRAMACI%C3%93NS.pdf

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Serán asignadas unha serie de actividades de recuperación para alcanzar os contidos mínimos, con indicación expresa da data final en que serán avaliados.

Durante este período repasaranse os resultados de aprendizaxe non acadados e os conceptos non asimilados. Unha vez rematado este proceso o/a alumno/a deberá demostrar que acadou os contidos mínimos exixibles que non foron superados, mediante a realización dunha proba teórica.

Para superar o módulo o alumnado debe acadar un 5 nesta proba que se realizará ao final do segundo trimestre, previo ao período de FCT.

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

Esta proba de avaliación extraordinaria é para o alumnado con perda de avaliación continua (aqueles maiores de 16 anos que superaron o 10% de faltas do total de horas lectivas do curso). O alumnado terá como referencia o 100% dos contidos e resolverá mediante unha soa proba teórica. Para aprobar o módulo é condición imprescindible obter como mínimo un 5 nesta proba.

As datas das probas de PD publicaranse no taboleiro de anuncios do centro, indicando as pautas para a mesma.

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

No seguimento da programación teranse en conta as conclusións obtidas na avaliación inicial. Os principais indicadores do grao do cumprimento da programación serán:

- O grao de cumprimento da temporalización.
- O logro dos obxectivos programados.
- Os resultados académicos acadados.

A orde de avaliación no seu artigo 23.5 sinala que cada departamento de familia profesional realizará cunha frecuencia mínima mensual o seguimento das programacións de cada módulo, indicando grao de cumprimento e xustificación razoada no caso de desviacións; ademais, a programación será revisada ao inicio de curso e se entregará unha memoria final de curso.

Para o seguimento mensual utilizarase o modelo MD.75.PRO.03 do procedemento de Programación PR.75.PRO.01 que se entregará á xefatura de departamento, xa que dito seguimento e revisión deberá constar nas correspondentes actas de departamento.

Para a memoria final utilizaremos o modelo proporcionado pola xefatura de estudos ao final de curso.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Tal e como se establece na lexislación vixente, ORDE do 12 de xullo de 2011, pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial, no seu artigo 28: "Ao comezo das actividades do curso académico, o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial do alumnado, que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades".

Así mesmo, deberá servir para orientar e situar ao alumnado en relación co perfil profesional correspondente.

A avaliación inicial realízase na aula 103, aula que teñen de referencia.

Para este módulo pasarase durante a primeira quincena de outubro, un cuestionario de avaliación inicial (sobre coñecementos previos, intereses e motivacións do noso alumnado) que se complementará cos datos proporcionados polo titor/a e datos de información de matrícula.

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

O carácter continuo da avaliación debe permitir a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e, en consecuencia, promover a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Cando a análise da marcha dun/ha estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles contidos nos que ten máis dificultades, propoñendo traballos e actividades de reforzo (realización de mapas conceptuais, elaboración de pequenos cuestionarios, exercicios prácticos, pequenos traballos de búsqueda de información de forma individualizada, repetición de prácticas, etc.) que lle permitan acadar as capacidades terminais asociadas aos contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

No caso de que non sexa posible garantir a consecución efectiva dos resultados da aprendizaxe, o equipo docente poderá propoñer a través do departamento de Orientación, a solicitude de flexibilidade horaria, tal e como establece a ORDE do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial, no seu artigo 15. Dacordo co artigo 61 do Decreto 114/2010, do 1 de xullo, o alumnado con necesidades educativas especiais, consonte ao establecido no artigo 73 da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, poderá ser autorizado, cando as necesidades de apoio específico así o xustifiquen, para cursar os ciclos formativos en réxime ordinario de xeito fragmentado por módulos, cunha temporalización distinta á establecida con carácter xeral.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

É importante sinalar que ao longo do módulo se traballará coa EDUCACIÓN EN VALORES non só a través do traballo con actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través de distintos contidos inherentes ao noso traballo de aula/taller/obradoiro; para este módulo podemos destacar:



EDUCACIÓN PARA A IGUALDADE: estará sempre presente, xa que en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenciación entre as persoas.

EDUCACIÓN AMBIENTAL: é fundamental fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo fomentar o correcto emprego dos medios de que se dispón sen desperdiciar papel, consumo de auga, electricidade, etc, e insistir na reciclaxe e na conservación.

EDUCACIÓN PARA A SAÚDE: é importante adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como uns adecuados hábitos de saúde e limpeza ou unha adecuada hixiene ocular ou visual nun sistema educativo e laboral onde os ordenadores toman cada día un papel máis importante, sen esquecer que a nivel profesional (tendo en conta nas situacións en que exercerán o seu traballo) deben ter en conta a súa saúde persoal e a do usuario como elementos cotiás do seu emprego.

EDUCACIÓN PARA A CONVIVENCIA: procurarase a resolución de conflitos fomentando o diálogo baseado no respecto, e procurando atopar solucións de consenso de xeito democrático. Por exemplo: achegas de propostas ou ideas á hora de fixar condicións de entrega de traballos, datas de exames, etc.

EDUCACIÓN DO CONSUMIDOR: fomentando entre os alumnos un consumo responsable, tanto dos seus propios materiais como os do centro e o ciclo (aula, material informático, talleres, etc).

INTERCULTURALIDADE: traballando dende o principio o respecto ás distintas culturas e xeitos de entender o mundo, entendendo isto como un enriquecemento; sinalar a este respecto a cada vez máis frecuente presenza nas nosas aulas de alumnos/as de outras culturas que nos axudan a interpretar que non todas as realidades son iguais.

Consideraremos tamén de xeito transversal e como valor importante na Formación Profesional, a **ORIENTACIÓN PROFESIONAL**, polo carácter teórico-práctico que posúe o módulo e o ciclo, impregnando de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos e contextualizandoas, sempre que sexa posible, no noso contorno socioeconómico.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS: aquelas que se producen como resultado de eventos especiais que se poidan organizar no centro:

- Conferencias e charlas especializadas.
- Cursos monográficos.
- E tamén outras dentro ou fóra do centro como resultado da colaboración deste con outras institucións ou organismos en actos de carácter benéfico.

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN:

- Actividades que xurdan fóra do centro durante o curso e que o Departamento Téxtil considere oportunas.
- Visitas a distintos establecementos e empresas do sector, así como feiras, exposicións, etc., que poidan aportar cousas interesantes para o alumnado na súa futura vida profesional.

10. Outros apartados**10.1) Metodoloxía****METODOLOXÍA DE TRABALLO EMPREGADA NO CASO DE ENSINANZA PRESENCIAL:**

- A metodoloxía empregada será activa, xa que a profesora explicará de forma práctica a actividade que se vai a levar a cabo e que despois terá que realizar o alumnado para poder entregala e avaliála.
- O módulo será avaliado nun 40% de traballos e actividades de aula, un 40% de exame teórico acerca da materia das diferentes unidades didácticas e un 20% de actitude ante o traballo, respecto polo material, a profesora e os compañeiros e as compañeiras, seguir as normas de seguridade e hixiene derivadas da COVID-19, non usar o móbil na clase (a non ser que se lles permita buscar información sobre a materia que se está a traballar), etc.

METODOLOXÍA DE TRABALLO EMPREGADA NO CASO DE ENSINANZA SEMIPRESENCIAL:

- Será unha metodoloxía combinada, onde se explicarán as actividades que terán que realizar durante o tempo non presencial. Por exemplo, no caso de ser semipresencialidade semanal, durante unha semana explicarase todo o que teñan que realizar na casa durante a semana non presencial.
- O módulo será avaliado nun 40% de traballos e actividades de aula, un 40% de exame teórico acerca da materia das diferentes unidades didácticas e un 20% de actitude ante o traballo, respecto polo material, a profesora e os compañeiros e as compañeiras, seguir as normas de seguridade e hixiene derivadas da COVID-19, non usar o móbil na clase (a non ser que se lles permita buscar información sobre a materia que se está a traballar), etc.

METODOLOXÍA DE TRABALLO EMPREGADA NO CASO DE ENSINANZA A DISTANCIA OU VIRTUAL:

- A nivel individual, porque un/ha alumno/a estea en corentena.
- A nivel colectivo, porque unha aula estea confinada ou porque se peche o centro.

METODOLOXÍA E PLATAFORMAS QUE SE EMPREGARÁN:

- Segundo as instrucións da Consellería de Educación, traballarase coa Aula Virtual do Centro, moodle, onde se colgarán as Unidades Didácticas co material pertinente de cada unha delas e coas actividades que o alumnado deberá realizar para alcanzar os mínimos exixibles.
- Empregaranse carpetas compartidas, individuais, no Google Drive, para facer o seguimento do traballo do alumnado e que lles servirá como caderno de aula. Nestas carpetas daranse indicacións das actividades a realizar, aclararanse as dúbidas que lles surxan, poranse as datas de entrega dos traballos mediante fotos ou vídeos, e a profesora porá anotacións para que o alumnado realice as correccións necesarias (o alumnado non poderá eliminar estas notas de xeito que quede constancia do traballo realizado no módulo). Unha vez rectificada a actividade o alumnado deberá subila ás carpetas propias da Aula Virtual.

- Realizaranse videoconferencias por Cisco Webex, no horario que o módulo tiña asignado de forma habitual presencial (os xoves de 12:00 a 14:00 horas).
- O módulo será avaliado nun 40% de traballos e actividades realizadas na casa, un 40% de exame teórico (por videoconferencia de xeito oral ou escrito segundo a materia que se traballe das diferentes unidades didácticas e un 20% pola participación nas videoconferencias, a entrega dos traballos nas datas propostas e sempre con respecto á profesora, aos compañeiros e ás compañeiras de ciclo.

10.2) Medidas

MEDIDAS QUE SE ADOPTARÁN PARA O ALUMNADO QUE NON POIDA SEGUER A ENSINANZA TELEMÁTICA:

- Se algún alumno ou algunha alumna non pode seguir a ensinanza telemática, ou ben porque non dispón de equipo informático, porque non dispón de rede WIFI na casa, terá que porse á súa disposición o material necesario para que poida seguir as clases cun ritmo semellante ao dos seus compañeiros e compañeiras, e así garantir o Dereito á Educación.