



**DEPARTAMENTO
DE COMERCIO Y
MARKETING**

Programación Didáctica

2º FPB SERVICIOS COMERCIALES

ATENCIÓN AL CLIENTE (NCI)

CURSO 2021-2022

Contenido

1. INTRODUCCIÓN AL CICLO.

1.0 CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN AL ENTORNO DE APRENDIZAJE.

1.1 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CICLO FORMATIVO DE FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA EN SERVICIOS COMERCIALES

1.2 COMPETENCIA GENERAL DEL CICLO.

1.3 CONTRIBUCIÓN DEL CICLO AL DESARROLLO DEL PROYECTO EDUCATIVO DEL CENTRO Y A LA PGA.

1.4. SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y AJUSTE DE LA PROGRAMACIÓN.

1.5 ACTUACIONES PREVISTAS SEGÚN LO CONTEMPLADO EN LA MEMORIA 20-21

2.PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO

2.0 ESCENARIOS A TENER EN CUENTA PARA EL PRESENTE CURSO ESCOLAR

2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO VINCULADO AL MÓDULO.

2.2 COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

2.3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS.

2.4 METODOLOGÍA.

2.5. ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR LA EDUCACIÓN EN VALORES Y LA INTERDISCIPLINARIEDAD.

2.6. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

2.7. EVALUACIÓN.

2.8. PLANES DE RECUPERACIÓN.

3. SECUENCIAS DE UNIDADES DE TRABAJO

1. INTRODUCCIÓN AL CICLO.

1.0 CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN AL ENTORNO DE APRENDIZAJE.

Esta programación didáctica está contextualizada en el IES MESA Y LÓPEZ, ubicado a la altura del Barrio de Guanarteme en la parte alta de la Avenida Mesa y López, 69 en Las Palmas de G.C, pudiéndose también acceder por la calle peatonal Jesús Ferrer Jimeno. Tras la reestructuración y obras realizadas en el verano del año 2017, el centro alberga los grupos de Educación Secundaria Obligatoria (ESO), de Bachillerato en sus dos modalidades de Ciencias y Humanidades y Ciencias Sociales, Formación Profesional Básica de la familia profesional de Comercio y Marketing y Ciclos Formativos de grado superior y medio de las familias profesionales de Administración y Gestión y de Comercio y Marketing en modalidad presencial y semipresencial.

El entorno sociocultural y económico de la zona es de nivel medio, ahora bien, la procedencia de la mayor parte del alumnado de Formación Profesional es de distintos lugares de la isla de Gran Canaria con residencia en zonas cercanas al centro, lo que significa que el alumnado pertenece a diferentes enclaves sociales y situaciones socioeconómicas diversas.

Respecto a la actividad económica en el municipio de Las Palmas de G.C. se destaca que existen diversas zonas industriales próximas al centro, donde se ubican empresas del sector industrial y comercial como el Polígono Industrial Miller Bajo, Polígono Industrial Las Torres-Lomo Blanco, Polígono Industrial Escaleritas, Polígono Industrial Barranco Seco, Polígono Industrial El Sebadal, Polígono Industrial Área Portuaria, etc., diversos Centros Comerciales de gran superficie con diversidad de comercios y empresas de restauración y entretenimiento, así como, empresas del sector turístico y centros sanitarios públicos y privados, todas ellas constituye el eje laboral del municipio y suponen un aumento de la demanda de titulados en Formación Profesional de distintas especialidades.

El centro cuenta con la infraestructura y los recursos educativos necesarios para la puesta en práctica de las distintas especialidades formativas que imparte. Todas las aulas están dotadas con ordenador para el profesorado, con conexión a Internet y proyector, además dispone de dos aulas de informática, una de ellas, aula Medusa, así como de aulas específicas (talleres, laboratorios) tanto para la ESO como para Bachillerato. La Formación Profesional dispone de sus propias aulas situadas en la segunda y tercera planta y equipadas con material específico y adaptado a las enseñanzas que se imparten orientadas al mundo laboral, tal es el caso de equipos informáticos, proyectores, cámaras web, micrófonos, altavoces, conexión a internet,... para el uso del alumnado.

Respecto al uso de recursos TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación) las nuevas tecnologías, Internet y las redes sociales se han convertido en un elemento indispensable en la sociedad, especialmente entre la gente joven. Estas herramientas constituyen una plataforma estupenda y un altavoz importante para la educación en valores y, a su vez, sirve para que toda la comunidad educativa conozca y se beneficie del trabajo que se realiza en clase, algo que antiguamente sólo ocurría de puertas para adentro del aula.

Estos medios, además, son de especial relevancia para las familias, que gracias a la inmediatez de las redes sociales se pueden sentir informados de una manera más rápida, interactiva y eficiente de todas las noticias, eventos y convocatorias que surgen en nuestro centro.

El IES MESA Y LÓPEZ sigue creciendo en el uso educativo de las redes sociales como Facebook y Twitter que no sólo han pasado a ser parte a toda la comunidad educativa, sino que se han constituido en un lugar de encuentro y formación para todas las personas e

instituciones que de alguna manera participan del proyecto educativo; así en la actualidad el centro ya cuenta con un Blog, página en Facebook y cuenta en Twitter que están en continuo crecimiento.

El centro está en una buena situación con respecto a las instalaciones y el equipamiento TIC además con conexiones a Internet estables. Se potencia igualmente el uso de la plataforma Google Classroom de la plataforma Moodle de Formación Profesional: “Campus de las Enseñanzas Profesionales”. Igualmente se dispone de una página web que cumple su cometido actual: almacenar la información oficial, criterios de calificación, horarios, formularios, y demás documentación relacionada.

La Comunidad Educativa del centro está formada por aproximadamente 1.200 alumnos y alumnas y sus familias, distribuidos en 45 grupos siendo un centro del Tipo B. El Claustro lo componen aproximadamente 92 profesores y profesoras que se mantiene bastante estable, con un alto porcentaje de personal con destino fijo en el centro. Es un profesorado dinámico, participativo que lleva a cabo numerosos proyectos, y que mantiene una buena interacción.

En cuanto al alumnado de Ciclos de Formación Profesional, en el caso de la Formación Profesional Básica el alumnado tiene unas características que le son propias, obteniéndose los resultados de su trabajo y del docente, especialmente en el segundo curso. El resto de alumnado de la Formación Profesional cuenta con edades comprendidas entre los 16 y 20 años y buscan un futuro profesional, por lo que el interés y dedicación es bastante bueno, a tenor de los resultados académicos, especialmente en los segundos cursos. En el caso de Formación Profesional en la modalidad semipresencial, el rango de edad es más amplio, siendo por lo general alumnado que había abandonado sus estudios para incorporarse al mundo laboral y que ahora ha tomado conciencia de la necesidad de adquirir esta titulación para aumentar sus expectativas laborales. Numerosos/as alumnos/as del centro han sido premios extraordinarios de Formación Profesional.

El Personal de Administración y Servicios del centro se rige por la Ley de Función Pública y por el Convenio Colectivo de dicho personal, asciende actualmente a un total de 7 personas, 3 miembros pertenecientes a la categoría de auxiliar administrativo, de las que uno comparte centro con el CEIP Galicia y 4 trabajadores pertenecientes a la categoría de personal subalterno, dos están en turno de mañana, uno en turno de tarde y otro en turno de noche.

Por su dependencia orgánica de la Consejería de Educación y Universidades, el centro mantiene una estrecha relación con los diferentes centros directivos: Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa, Dirección General de Personal, Dirección General de Formación Profesional, Secretaría General Técnica de Educación, y especialmente con la Inspección Educativa. Además, el centro mantiene o ha mantenido relaciones de colaboración con diferentes instituciones y organismos: Fundación ADSIS, Ayuntamiento, Asociación “*Guanarteme se mueve*”, la Cruz Blanca, ...con estas relaciones se promueve la participación y la colaboración buscando que la comunicación y el intercambio de información sea fluido y frecuente.

PROYECTOS EDUCATIVOS DEL CENTRO

PROYECTO ENLAZA: proyecto de empleabilidad a través de la formación profesional, que vincula empresa y formación para la creación de empleo estable y de calidad, y que tiene a los jóvenes como principales destinatarios”, fomentando el Emprendimiento y la

Innovación.

En el presente curso escolar 2021-22 se colabora en el proyecto de innovación “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DIGITAL DE LA FAMILIA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN“, que se desarrolla a través de la aplicación “Empresaula”, plataforma digital de red de empresas simuladas.

AICLE: el centro viene hace años apostando por el bilingüismo. Las siglas AICLE hacen referencia a la enseñanza de un determinado número de materias a través de una lengua extranjera con el objetivo doble de aprendizaje de contenidos y el aprendizaje simultáneo de una lengua extranjera, en nuestro caso en inglés. Actualmente se imparte en los cuatro niveles de la ESO y se ha optado por no tener grupos AICLE y no AICLE, habiendo grupos heterogéneos y desdobles en los momentos de impartir las materias en inglés.

Proyecto ERASMUS PLUS: el centro tiene una tradición de más de 17 años en la participación en programas europeos tales como Leonardo (2003), Asociación multilateral COMENIUS (2007), Ayudante lingüístico COMENIUS (2008) y nuevamente se participó en la Asociación Multilateral Comenius (2013). En 2013, se consiguió la Carta Erasmus de Educación Superior (ECHE), lo que nos permitió empezar a mandar alumnado de ciclos superiores de Formación Profesional a realizar la Formación en Centros de Trabajo (FCT) en países de la Unión Europea, desde la entrada en vigor del Programa Erasmus+ K103 (2014 - 2021).

Dentro del Programa Erasmus+, el Instituto es centro coordinador del proyecto Erasmus Plus KA229 (proyectos europeos de aprendizaje y movilidad dirigidos a profesorado y alumnado de primaria y secundaria), en el que el Centro alcanzó una calificación de sobresaliente en el global del proyecto, entrando en los primeros cien centros educativos de toda España. A pesar de que este curso, por motivo de la pandemia, no se realizarán movilizaciones seremos centro coordinador con centros de otros cuatro países: Grecia, Francia, Alemania y Portugal, impulsando actividades o proponiendo ideas, hasta que podamos realizar modalidades de alumnado y profesorado.

El centro dispone de un Departamento Internacional conformado actualmente por un miembro de la dirección del centro, el coordinador Erasmus+, y la Jefa del Departamento de Inglés.

Proyecto de innovación metodológica en 1º ESO, en las áreas de Matemáticas y Lengua Castellana y Literatura, a partir del cual se fomentará la línea actual establecida por la Consejería de Educación: el aprendizaje basado en proyectos, el aprendizaje cooperativo, la gamificación y el aula invertida en conjunción con otras materias (interdisciplinariedad).

Participamos y dinamizamos 4 Redes educativas:

1. Promoción de la salud y educación emocional.
2. Educación ambiental y sostenibilidad.
3. Igualdad y educación afectivo-sexual y de género.
4. Comunicación lingüística, biblioteca y radios escolares.

Proyecto “Familias y referente acoso escolar”.

Proyecto de Dinamización del Recreo, bajo un enfoque de convivencia positiva.

Proyecto de Dinamización de la Biblioteca

Proyecto Plan Lector: actualmente en el centro, existe un proyecto de fomento de la lectura entre el alumnado, desarrollado a la par que la dinamización del uso de la biblioteca del centro.

Plataforma Etwinning

Auxiliar de conversación en lengua inglesa.

En cuanto a la atención a la diversidad del alumnado, el centro cuenta con los criterios y procedimientos para atender al alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE), que en función de su evolución se llevarán a cabo las adaptaciones que sean precisas, en coordinación con el Departamento de Orientación, de manera que se consiga la flexibilidad necesaria a la que se hará mención a lo largo de esta programación.

El centro cuenta con un Plan de acogida del alumnado extranjero.

1.1 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CICLO DE TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES.

Según el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación:

El Título Profesional Básico en Servicios Comerciales queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Servicios Comerciales.
- Nivel: Formación Profesional Básica.
- Duración: 2.000 horas
- Familia Profesional: Comercio y Marketing
- Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

El módulo de Atención al cliente está incluido en dicho título, que está pendiente de que la CCAA de Canarias apruebe el Currículum, que a nivel estatal se establece en la orden Orden ECD/1030/2014, de 11 de junio, por la que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículum de catorce ciclos formativos de estas enseñanzas en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes.

Los datos del módulo son los siguientes:

Nombre: Atención al cliente

Código: 3005

Profesorado: Comercio y Marketing

Profesor Técnico de Formación Profesional: Procesos Comerciales

1.2 COMPETENCIA GENERAL DEL CICLO.

La competencia general del título consiste en realizar operaciones auxiliares de comercialización, «merchandising» y almacenaje de productos y mercancías, así como las operaciones de tratamiento de datos relacionadas, siguiendo protocolos establecidos, criterios comerciales y de imagen, operando con la calidad indicada, observando las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental correspondientes y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

1.3 CONTRIBUCIÓN DEL CICLO AL DESARROLLO DEL PROYECTO EDUCATIVO DEL CENTRO Y A LA PGA.

A través de los distintos módulos que se imparten en el ciclo, se contribuirá al alcance de los Ejes de Actuación y objetivos estratégicos fijados por la CEUCD, para el curso 2021-2022, y explicitados en la PGA de nuestro centro educativo. En el departamento se priorizan los siguientes ejes:

ENTORNOS EDUCATIVOS SOSTENIBLES. CALIDAD, EQUIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN.

Mediante el desarrollo de las competencias y los aprendizajes, se educará haciendo partícipe al alumnado en la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

- Desarrollar estilos de vida respetuosos con el medio ambiente, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural.
- Favorecer la participación equilibrada de mujeres y hombres en los trabajos grupales, alternando los cargos. Se trabajará de manera transversal el principio de igualdad de mujeres y hombres, planteando la no discriminación entre alumnas y alumnos y la necesidad de impulsar una formación proactiva hacia la igualdad de unas y otros, posibilitando el avance hacia una igualdad laboral real de mujeres y hombres en su proceso formativo, su profesión y su entorno laboral.
- Potenciar normas y actitudes para combatir la contaminación ambiental.
- Concienciar hacia el consumo responsable.
- Seleccionar los diferentes residuos y aplicar técnicas de aprovechamiento de recursos escasos: técnica de 3R (reducir, reciclar y reutilizar) en el papel, tinta, energía, agua, etc.

Mediante la promoción entre el alumnado de grado superior, para realizar la FCT en otros países europeos, a través de programa Erasmus + KA131, se desarrollarán estrategias que mejoren la internacionalización del sistema educativo canario.

EDUCACIÓN SUPERIOR Y ENSEÑANZAS PROFESIONALES Y DE PERSONAS ADULTAS. TRANSFORMACIÓN DIGITAL. FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE.

En los tiempos actuales la digitalización es necesaria para cualquier organización, por lo que las inversiones y las propuestas de formación del profesorado, están orientadas a la modernización de nuestros recursos y a la adquisición de competencias digitales básicas y avanzadas, en el sector de la administración de empresas.

El profesorado del departamento realizará al menos 10 horas de formación en digitalización, organizada a través de la familia profesional, DGFPy EA, PFC, CEPs u otros organismos competentes. Desde el inicio del curso se está trabajando con clases virtuales, videoconferencias, redes sociales, buscadores de internet o buscadores web, aplicaciones informáticas de gestión de empresas, etc., lo que contribuye a fortalecer y modernizar las enseñanzas profesionales adaptándolas a las necesidades del sistema productivo. El Centro cuenta con una Base de Datos del alumnado titulado de las diferentes familias profesionales que se imparten en el Centro (Bolsa de Trabajo), a disposición de todas las empresas que requieran de sus servicios.

Con el fin de impulsar la educación superior y enseñanzas profesionales y de personas adultas, promoviendo el aprendizaje a lo largo de la vida y con ello la mejora del crecimiento personal, social y económico, con anterioridad al periodo de solicitud de plazas para el siguiente curso, a través de nuestras redes sociales, se promocionan nuestras enseñanzas, transmitiendo toda la información de interés al respecto.

Con respecto a nuestra contribución a la difusión y desarrollo de nuestro **PATRIMONIO CULTURAL E HISTÓRICO**, si la situación de la pandemia lo permitiera:

Al alumnado del primer curso se les acerca a diversas entidades del entorno, realizando visitas a empresas industriales de Canarias como TIRMA, SA, KALISE, SA, Grupo Cencosu,

En el segundo curso, dada la importancia que el PUERTO DE LA LUZ ha tenido en el crecimiento de nuestra economía y su trascendencia para el tejido productivo y social de nuestro territorio, así como la realización próxima, para algunos de nuestros alumnos y alumnas, de su Formación en Centros de Trabajo en alguna de las empresas del Puerto Las Palmas, se realiza una visita familiarizándolos con las zonas y vocabulario empleado en el sector portuario.

También acercamos a las empresas al Centro educativo; nuestros alumnos y alumnas reciben a emprendedores-as de origen canario, que les trasladan sus experiencias y les transmiten las actitudes y aptitudes necesarias para iniciar un nuevo proyecto empresarial a través de ideas y oportunidades. Además, reciben formación impartida por la Cámara de Comercio de Gran Canaria, en fomento del espíritu empresarial, el empleo y la mejora del capital humano en nuestras islas.

Para este curso 2021-2022, en el que aún persiste la crisis sanitaria Covid-19, que nos obliga a limitar los contactos, evitar los espacios cerrados y respetar la distancia de seguridad, programamos una ruta urbana, a pie, acercando a nuestro alumnado a las Administraciones Públicas Canarias, con las que se relacionan las empresas: Ayuntamiento, OMIC, sede del Gobierno de Canaria, Seguridad Social, Hacienda Estatal y Hacienda Autónoma, Cámara de Comercio y Cabildo Insular de Gran Canaria.

Asimismo, con el alumnado de ESO en las materias de IVY, se recorrerán espacios naturales en los que se analizarán aspectos de la geografía y economía canaria

1.4 SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y AJUSTE DE LA PROGRAMACIÓN.

Una vez iniciado las clases ordinarias, esta programación quedará sujeta a posibles cambios en su diseño y desarrollo, a partir de las valoraciones realizadas por el alumnado,

departamento y Equipo Educativo, que aconsejen posibles modificaciones. De dichas modificaciones se informará de manera adecuada al alumnado, el cual no podrá resultar, en ningún caso, perjudicado.

Al finalizar la evaluación se realizará un seguimiento de la programación informando de los contenidos impartidos, dificultades encontradas, adaptaciones de aula, adaptaciones curriculares, resultados académicos y propuestas de mejora.

1.5. ACTUACIONES PREVISTAS SEGÚN LO CONTEMPLADO EN LA MEMORIA 20-21

Nada relevante que señalar.

2. PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO.

2.0 ESCENARIOS A TENER EN CUENTA PARA EL PRESENTE CURSO ESCOLAR

La programación del módulo en el presente curso se realizará teniendo en cuenta la situación originada en el curso 2019-2020, tras la declaración del estado de alarma para la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.

Teniendo en cuenta que la evolución de la pandemia es aún imprevisible y que nos enfrentamos a la incertidumbre sobre la modalidad en que podrá llevarse a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje a lo largo del curso, esta programación contemplará tres escenarios:

- a) La actividad lectiva presencial en el marco de la nueva normalidad.
- b) La combinación de actividad lectiva presencial y a distancia.
- c) La suspensión temporal de la actividad lectiva presencial, lo que implicaría la actividad lectiva únicamente a distancia por decisión de las autoridades competentes.

Así como los modos de actuación específicos, para adaptar la metodología y evaluación del alumnado.

La actividad lectiva presencial constituye el escenario más deseable (escenario en la que se basa la programación), pero debido a la crisis sanitaria y al no disponer de infraestructura para el desdoble de grupo y, para garantizar las medidas de seguridad y cumplir con la distancia de seguridad de 1,5 metros, se iniciará el curso con la modalidad mixta de formación, maximizando la presencialidad del alumnado, a cuyo escenario se debe pasar en cuanto la situación favorable de la pandemia lo permita.

En este escenario se dividirá al alumnado en dos subgrupos: en semanas alternas un subgrupo recibirá la clase de manera presencial en el Centro y el otro desde su domicilio con conexión en directo. Se pasará lista diariamente a todo el grupo y se valorarán las actitudes sociolaborales, tanto si la formación se recibe presencialmente como a distancia.

Al ser un módulo de primer curso en el que las alumnas y alumnos se inician en los aprendizajes del módulo, en un principio no se adaptarán los contenidos establecidos en cursos anteriores. En aquellos aprendizajes más conceptuales y de búsqueda e interpretación de normativa contable y fiscal se desarrollarán metodologías activas que favorezcan el aprendizaje autónomo, basadas fundamentalmente en la investigación. Dadas las recomendaciones de las autoridades ante la gestión de la pandemia; los grupos de trabajo en equipo serán reducidos, estables durante todo el curso y las reuniones de trabajo se realizarán por medios telemáticos.

Ante un escenario de suspensión de la actividad lectiva presencial, la actividad docente en comunicación síncrona no será inferior al cincuenta por ciento de la carga horaria del módulo. Como plataformas digitales se utilizarán para la comunicación con el alumnado la plataforma Google:

- Classroom.
- Google Meet para las clases a distancia (mínimo de tres horas semanales), reuniones y actividades de evaluación y validación.

Así como Pincel Ekade, para registrar anotaciones positivas, negativas y de evolución del alumnado.

Al ser un módulo muy procedimental, este escenario dificulta la progresión en los resultados de aprendizaje, con lo que la actividad se basará fundamentalmente en la ampliación de resultados ya iniciados anteriormente. Por ello, en la memoria del curso pasado, se indicó iniciar cuanto antes aquellos aprendizajes en los que favorece la presencialidad como el método contable, las operaciones financieras y las aplicaciones informáticas.

En las actividades de evaluación y validación se utilizarán los siguientes instrumentos:

- Tareas propuestas.
- Actividades orales, a través de videoconferencias individuales y/o colectivas, en la que el alumnado expone una actividad, responde a cuestiones planteadas y explica supuestos compartidos.
- Pruebas teórico-prácticas escritas, a veces a través de videoconferencia, que realizan y van entregando telemáticamente.
- Cuestionarios o test de autoevaluación, en los que el alumnado cuenta con un tiempo para su realización y envío.

Al inicio de este curso se realizarán pruebas iniciales que permitan obtener información sobre los conceptos previos sobre la materia y aprendizajes necesarios de etapas anteriores, como sería la realización de operaciones de cálculo básicas (regla de tres y reparto proporcional, aplicación e interpretación de porcentajes, despeje en ecuaciones de primer grado, ...) necesarias para la introducción en las operaciones financieras.

2.1 OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO VINCULADOS AL MÓDULO.

Los objetivos generales de este ciclo formativo vinculados al módulo son los siguientes:

- a) Reconocer las fases del procedimiento de recepción y registro de mercancía en almacén así como sus espacios y zonas, relacionándolas con cada tipo de mercancía para proceder a su recepción, transporte manejo y ubicación.
- b) Identificar los procesos de recuento y control en almacén y de información en puntos de venta, siguiendo instrucciones y cumplimentando los documentos necesarios para realizar inventarios y mantener actualizada la información de abastecimiento.
- c) Reconocer equipamientos y técnicas de exposición de mercancías, vinculándolos a cada tipo de empresa para colocar elementos de animación en punto de venta y disponer los productos.
- d) Identificar materiales y técnicas de empaquetado relacionándolos con el tipo de producto y la imagen de la empresa para realizar la presentación atractiva de producto.
- e) Reconocer y emplear las herramientas de control, peso y embalaje de mercancías, relacionándolas con las fases de preparación de pedidos y las órdenes de trabajo para seleccionar, embalar y etiquetar mercancías.

f) Identificar las necesidades de los clientes y la información precisa para satisfacerlas, aplicando técnicas y protocolos de resolución de incidencias y quejas para atender a los clientes.

g) Seleccionar las técnicas y materiales de limpieza relacionándolos con cada elemento del puesto de trabajo para mantener el área de trabajo limpia y en orden.

h) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.

i) Aplicar procedimientos de escritura al tacto en teclados extendidos utilizando aplicaciones de aprendizaje específico para documentos.

j) Utilizar procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades para elaborar documentos.

k) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.

l) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas, aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.

m) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.

n) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

ñ) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.

o) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.

p) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.

q) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.

r) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los

conflictos.

t) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

u) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

v) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

x) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

y) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

z) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio.

La definición de esta función incluye aspectos como:

Comunicación con el cliente.

Información del producto como base del servicio.

Atención de reclamaciones.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo. La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.

La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

2.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES VINCULADAS AL MÓDULO.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

a) Recepcionar mercancías en almacén registrando las entradas conforme a procedimientos y manejarlas, transportarlas y ubicarlas utilizando carretillas automotoras o manuales y medios de manipulación complementarios.

b) Realizar recuentos e inventarios periódicos de mercancías y mantener actualizada la información en los puntos de venta realizando inventarios y recuentos periódicos, detectando desabastecimientos e incidencias.

c) Colocar elementos de animación en puntos de venta y disponer productos en los expositores y lineales, siguiendo instrucciones, aplicando criterios comerciales y respetando la imagen de la empresa.

d) Aplicar técnicas de empaquetado y presentación atractiva de productos para facilitar su promoción en el punto de venta y transmitir la imagen de la empresa.

e) Seleccionar mercancías o productos, conforme a órdenes de trabajo y embalar y etiquetar unidades de pedido, utilizando herramientas de control y peso así como medios de etiquetado y embalaje para preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino.

f) Atender al cliente, suministrando información sobre la localización y características de los productos, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades y aplicando, en su caso, técnicas protocolizadas para la resolución de quejas.

g) Mantener el área de trabajo, su mobiliario, vitrinas y escaparates limpios y en orden a lo largo de su actividad.

h) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.

i) Elaborar documentos, utilizando el lenguaje científico y los recursos gráficos y expositivos en función de los contextos de aplicación, asegurando su confidencialidad, y utilizando aplicaciones informáticas.

j) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.

k) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.

l) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.

m) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.

n) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.

ñ) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.

o) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su

caso, de la lengua cooficial.

p) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

q) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.

r) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

s) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.

t) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.

u) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

v) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

w) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

x) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

La formación del módulo se relaciona con el objetivo general del ciclo formativo f) y la competencia profesional, personal y social f) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z) y las competencias r), s), t), u), v), w) y x) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

2.3 DISTRIBUCIÓN RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y SECUENCIACIÓN DEL MÓDULO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.

<p>1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.</p>	<p>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.</p> <p>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</p> <p>e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).</p> <p>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.</p> <p>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</p>
---	--

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas des-de el punto de vista técnico.</p>	<p>a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.</p> <p>b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.</p> <p>c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.</p> <p>d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.</p> <p>e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.</p> <p>f) Se ha informado al cliente de las características del servicio,</p>

<p>3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.</p> <p>4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</p>	<p>especialmente de las calidades esperables.</p> <p>g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.</p> <p>h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.</p> <p>a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.</p> <p>b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.</p> <p>c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.</p> <p>d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.</p> <p>e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.</p> <p>f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente</p> <p>g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</p> <p>h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.</p> <p>a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y</p>
--	--

	<p>condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.</p> <p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</p> <p>e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.</p> <p>f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.</p>
--	---

Unidades didácticas y relación con los resultados de aprendizaje

UD	CONTENIDOS	RA Y CE	HORAS
1. Atención al cliente	<p>El proceso de comunicación.</p> <p>Agentes y elementos que intervienen.</p> <p>Canales de comunicación con el cliente.</p> <p>Barreras y dificultades comunicativas.</p> <p>Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.</p> <p>Motivación, frustración y mecanismos de defensa.</p> <p>Comunicación no verbal.</p> <p>Empatía y receptividad.</p>	RA1 a),b),c),d),e),f),g),h),i)	18
2. Venta de productos y servicios	<p>Actuación del vendedor profesional.</p> <p>Exposición de las cualidades de los productos y servicios.</p> <p>La presentación y demostración del producto.</p> <p>El vendedor. Características, funciones y actitudes.</p> <p>Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.</p> <p>El vendedor profesional: modelo de actuación.</p> <p>Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente.</p> <p>Técnicas de venta.</p> <p>Servicios postventa.</p> <p>Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista</p>	RA3 a),b),c),d),e),f),g)	20
3. Información al cliente	<p>Roles, objetivos y relación cliente-profesional.</p> <p>Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.</p> <p>Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.</p> <p>Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.</p> <p>Fidelización de clientes.</p> <p>Objeciones de los clientes y su tratamiento.</p> <p>Parámetros clave que identificar para la clasificación del</p>	RA2 a),b),e),f),g)	20

	artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos. Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.		
4. Tratamiento de reclamaciones	Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.	RA4 a),b),c),d),e),f)	20

La secuenciación de las unidades didácticas será acorde a su numeración.

2.4 METODOLOGÍA.

2.4.1 METODOLOGÍA DEL MÓDULO.

Con carácter general, la metodología aplicada en este ciclo formativo debe crear situaciones de enseñanza que provoquen aprendizajes activos, colaborativos y generativos.

- **Aprendizaje activo** donde el alumno participa realizando las actividades de enseñanza-aprendizaje programadas, aportando sus opiniones y participando tanto en el proceso como en su evaluación, logrando con ello aprendizajes útiles, aplicables.
- **Aprendizaje cooperativo** donde el alumno aprende a trabajar en grupo, responsabilizándose de forma individual y colectiva del resultado del aprendizaje, creando una colaboración positiva entre los miembros del grupo.
- **Aprendizaje generativo** donde el alumno a través de la indagación y descubrimiento, utilizando las actividades de enseñanza-aprendizaje, avanza en su aprendizaje y aplicación de sus conocimientos.

Las técnicas metodológicas que utilizar, en aplicación de los principios y metodología indicados anteriormente, son las siguientes:

- ✎ **Expositiva** por parte del profesor para introducir cada uno de los nuevos contenidos, con utilización de imágenes y esquemas.
- ✎ **Demostrativa** por parte del profesor para mostrar el uso correcto de herramientas y equipos en las técnicas y procedimientos de la compraventa.
- ✎ **Interrogativa** para plantear nuevas cuestiones en los procesos de compraventa.
- ✎ **Deductiva** como técnica para enfrentarse al análisis de las ventas aplicando de forma lógica y razonada sus conocimientos en la siguiente secuencia: aplicación de los principios básicos de **funcionamiento, observación, medición** de parámetros, **análisis** de resultados y determinación de la **compraventa** y su **causa**.
- ✎ **Investigadora** para motivar y despertar en el alumno la curiosidad para descubrir las causas que llevan al cliente a adoptar decisiones.

Esta metodología, aplicada en actividades útiles y motivadoras, persigue:

- ✎ **Mantener al alumno en actividad constante**, para ello toda explicación teórica lleva asociada una aplicación práctica (esquema, resumen, representación en el aula, role-play, etc.)

- ✎ **Utilizar actividades que generen aprendizajes significativos** (reales, aplicables, ...) para mantener al alumno motivado y facilitar su aprendizaje.

Cada una de las unidades de trabajo llevar la siguiente secuencia:

- ✎ **Exposición del profesor y debate** entre los alumnos de los aspectos.
- ✎ **Realización de las actividades de enseñanza-aprendizaje** por parte de los alumnos, correspondientes a cada una de las unidades de trabajo.

Agrupamiento

El desarrollo de la capacidad para trabajar en equipo, por medio de actividades de aprendizaje realizadas en grupo, de forma que cuando en el ámbito profesional se integren en equipos de trabajo puedan mantener relaciones fluidas con sus miembros, colaborando en la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de los demás, participando activamente en la organización y desarrollo de tareas colectivas, cooperando en la superación de las dificultades que se presenten con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros, y respetando las normas y métodos establecidos.

Espacios

Los espacios y equipamientos que deben reunir los centros de formación profesional, para permitir el desarrollo de las actividades de enseñanza, son los establecidos en el anexo IV de esta orden y deberán cumplir lo establecido en el artículo 11 del Real Decreto 1573/2011, de 4 de noviembre, así como la normativa sobre igualdad de oportunidades, diseño para todos y accesibilidad universal, prevención de riesgos laborales y seguridad y salud en el puesto de trabajo.

Mobiliario de aula

- Cañón de proyección (exposición informática).
- Pizarra, pizarra electrónica, guillotina y encuadernadora.
- Mínimo de 19 ordenadores Pentium con una capacidad mínima de 4 Gb. y 64 Mb memoria RAM con conexión a internet para el alumnado.
- Ordenador Pentium con características similares o superiores a los anteriores para el profesorado integrado en la red y con conexión a internet.
- Programas informáticos libres.
- Impresora tonel en red.
- Armario para guardar el material necesario.
- Grabadoras de CD.
- Taladradora.
- Varias grapadoras
- Archivadores
- Rotuladores, folios...
- CD/DVD grabables/regrabables/pendrive, para la entrega de trabajos.
- Material bibliográfico, revistas, etc.

Uso de las TICs

Para el logro de los objetivos previstos se propondrán actividades y tareas que induzcan a la investigación, a la búsqueda y manejo de la información mediante el uso de las TIC y otro material de referencia, a la toma de decisiones, a obtener conclusiones/resultados, así como a su posterior valoración crítica, a fin de que se desarrolle la capacidad de comprensión e interpretación de la información utilizada.

Se fomentará la utilización de las TIC desde una perspectiva crítica, valorando sus

potencialidades y reconociendo sus limitaciones en el ámbito comercial y personal.

El docente actúa como el dinamizador del grupo clase y del proceso de enseñanza, aprendizaje y evaluación.

Sin olvidarnos del desarrollo metodológico clásico, cuando sea preciso, que supone la breve exposición de los objetivos y contenidos clave del tema, empleando medios audiovisuales y partiendo de los saberes previos de los alumnos y las alumnas. Estos conocimientos previos, obviamente, pueden dar lugar a la modificación de la programación para ajustarla a las necesidades del grupo-clase y a su ritmo de aprendizaje de los contenidos previstos.

El docente actúa como el dinamizador del grupo clase y del proceso de enseñanza, aprendizaje y evaluación.

Sin olvidarnos del desarrollo metodológico clásico o directivo, cuando sea preciso, que supone la breve exposición de los objetivos y contenidos clave del tema, para que el alumnado pueda aplicar las técnicas de la Dinamización del Punto de Venta y desarrollarla actividad profesional, empleando medios audiovisuales y partiendo de los saberes previos del alumnado. Estos conocimientos previos, obviamente, pueden dar lugar a la modificación de la programación para ajustarla a las necesidades del grupo-clase y a su ritmo de aprendizaje de los contenidos previstos.

2.5 ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR LA EDUCACIÓN EN VALORES Y LA INTERDISCIPLINARIEDAD.

En todo momento potenciaremos en los alumnos actividades de respeto a las medidas de prevención de riesgos y respecto al medio ambiente, mediante la observación y refuerzo de buenas prácticas, con aplicación de estas a las actividades que se realicen. Asimismo, se promoverá el uso adecuado de las instalaciones y equipos disponibles, tomando conciencia de la importancia del cuidado de estos.

Con el trabajo en grupo propiciamos que los alumnos reconozcan las dificultades y ventajas de la cooperación, además del fomento del respeto a las diferencias individuales y la superación de problemas de aprendizaje, relaciones... mediante la cooperación mutua.

2.6 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

Las medidas de atención a la diversidad se establecerán, siempre que sean necesarias, a partir de la situación del alumnado de clase. Dichas medidas vendrán determinadas por el informe correspondiente del departamento de Orientación y se incluirán, siempre que proceda, como anexo a la presente programación.

No obstante, se procurará una evaluación individualizada para cada alumno, que nos lleve a apoyar a cada uno de ellos en todo lo necesario

Dada la diversidad que se produce en el alumnado y los distintos ritmos de aprendizaje con que nos podemos encontrar, se realizarán los siguientes tipos de actividades:

- Para aquellos alumnos/as con mayor dificultad de aprendizaje se elaborará un bloque de actividades de contenido similar a las otras realizadas en clase, que deberán realizar de forma individual, que les servirán de refuerzo y para analizarla misma cuestión desde distintos puntos de vista.
- Para aquellos alumnos/as que les resulte más fácil la comprensión y el aprendizaje se realizarán actividades, de forma individual o en grupos, para profundizar en aquellos temas que les interesen más. Principalmente este tipo de actividades consistirá en la realización de trabajos y actividades de ampliación.

2.7. EVALUACIÓN.

Mediante la evaluación se pretende valorar lo que acontece en el aula y el porqué, analizando las desviaciones que se produzcan entre lo planificado y la práctica docente. La evaluación se realizará teniendo en cuenta lo dispuesto en la normativa vigente.

De forma concreta para los Ciclos formativos de Formación Profesional Básica, en el art. 23 del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, se establece que la evaluación de los alumnos y las alumnas de los ciclos de Formación Profesional básica tendrá carácter continuo, formativo e integrador, permitirá orientar sus aprendizajes y las programaciones educativas y se realizará por módulos profesionales. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

1. Los alumnos y las alumnas matriculados en un centro tendrán derecho a un máximo de dos convocatorias anuales cada uno de los cuatro años en que puede estar cursando estas enseñanzas para superar los módulos en que esté matriculado, excepto el módulo de formación en centros de trabajo, que podrá ser objeto de evaluación únicamente en dos convocatorias.
2. Los alumnos y las alumnas, sin superar el plazo máximo establecido de permanencia, podrán repetir cada uno de los cursos una sola vez como máximo, si bien excepcionalmente podrán repetir uno de los cursos una segunda vez, previo informe favorable del equipo docente.
3. La evaluación estará adaptada a las necesidades y evolución de los alumnos y las alumnas, especialmente para las personas en situación de discapacidad, para las que se incluirán medidas de accesibilidad que garanticen una participación no discriminatoria en las pruebas de evaluación.
4. El alumno o la alumna podrá promocionar a segundo curso cuando los módulos profesionales asociados a unidades de competencia pendientes no superen el 20 % del horario semanal; no obstante, deberá matricularse de los módulos profesionales pendientes de primer curso. Los centros deberán organizar las consiguientes actividades de recuperación y evaluación de los módulos profesionales pendientes.
5. El módulo de Formación en centros de trabajo, con independencia del momento en que se realice, se evaluará una vez alcanzada la evaluación positiva en los módulos profesionales asociados a las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el periodo de formación en centros de trabajo correspondiente.
6. En el caso de que los módulos se organicen en unidades formativas de acuerdo con el artículo 9.4 de dicho Real Decreto, dichas unidades podrán ser certificables, siendo válida la certificación en el ámbito de la Administración educativa correspondiente. La superación de todas las unidades formativas que constituyen el módulo profesional dará derecho a la certificación del mismo, con validez en todo el territorio nacional.

Criterios de Evaluación.

Los criterios de evaluación son los expuestos para cada unidad de trabajo.

Instrumentos de Evaluación.

Para llevar a cabo la evaluación de la manera más completa posible, se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

- Observación directa de las actitudes (Asistencia y comportamiento).

- Actividades y/o tareas de clase.
- Pruebas escritas (preguntas cortas y/o cuestionarios y ejercicios prácticos) siempre que sea posible.

Criterios de Calificación.

En cada unidad de trabajo se especifican los criterios de evaluación, a realizar por el alumnado, considerando dos tipos de contenidos los denominados soportes (se consideran los conceptuales) y los organizadores (dentro de ellos podemos distinguir los de tipo procedimental y actitudinal) , estableciendo un grado de porcentaje dentro de cada uno de ellos.

Siendo por tanto la ponderación de referencia la siguiente:

PONDERACIONES REFERENCIA:

PRUEBAS OBJETIVAS (SOPORTE CONCEPTUAL) 30%
 TRABAJOS, ACTIVIDADES, EJERCICIOS (ORGANIZADORES PROC) 40%
 ACTITUD A1 /A2 (ORGANIZADORES ACTITUD) 30%

Con carácter general se evaluarán objetivos referidos a:

- Expresión oral y escrita
- Compresión
- Puntualidad y formalización en la entrega de trabajos
- Asistencia.

2.8 PLANES DE RECUPERACIÓN.

Criterios de Recuperación.

El alumnado que no haya superado alguna evaluación tendrá derecho a una recuperación. para ello tendrá que entregar al profesorado, en la fecha de la realización de la prueba escrita, las actividades realizadas en cada evaluación, dicha entrega, será condición indispensable para poder realizar la misma. La valoración del examen junto con las actividades será de cinco puntos (5), tres puntos para el examen y dos puntos para las actividades.

Alumnado con pérdida de la evaluación continua.

El alumnado con pérdida de evaluación tendrá derecho a una prueba final, junto con la realización de unas actividades de recuperación que entregará al profesorado en la fecha indicada.

La recuperación del alumnado con pérdida de evaluación continua, consistirá:

1. En la realización de una prueba escrita con los contenidos básicos.
2. Realización de un conjunto de actividades y/o trabajos correspondientes a las competencias que el profesorado considere de cada unidad de trabajo, lo cual, deberá ser entregado en la fecha de realización de la prueba escrita, dicha entrega será condición indispensable para poder realizar la misma.

Los apartados de valoración anterior, deben obtener un mínimo del 50% cada uno para considerar superado el Módulo evaluado. Cuando uno de ellos no sea igual o superior al 50% de calificación se considerará el MÓDULO NO SUPERADO.

3. SECUENCIA DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

3.1. Contenidos

UD	CONTENIDOS	RA Y CE	HORAS
1. Atención al cliente	<p>El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente. Barreras y dificultades comunicativas. Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales. Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. Empatía y receptividad.</p> <hr/> <p>Actividades Enseñanza- Aprendizaje: Exposición de la unidad de trabajo Realización de ejercicios prácticos y teóricos de la Unidad</p> <p>Actividades de Evaluación: A1.Prueba teórica sobre los contenidos de la Unidad A2. Supuestos o actividades prácticas o Proyecto A3.Participación y asistencia</p>	<p>RA1 a),b),c),d),e),f),g),h),i)</p> <hr/> <p>Modalidad:</p> <p>Presencial y on-line</p>	<p>18</p> <hr/> <p>%calif 30% 40% 30%</p>

UD	CONTENIDOS	RA Y CE	HORAS
2. Venta de productos y servicios	<p>Actuación del vendedor profesional. Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto. El vendedor.:características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente. Técnicas de venta. Servicios postventa. Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista</p> <hr/> <p>Actividades Enseñanza- Aprendizaje: Exposición de la unidad de trabajo</p>	<p>RA3 a),b),c),d),e),f),g)</p> <hr/> <p>Modalidad:</p>	<p>20</p>

	Realización de ejercicios prácticos y teóricos de la Unidad		%calif
	Actividades de Evaluación: A4.Prueba teórica sobre los contenidos de la Unidad A5. Supuestos o actividades prácticas o Proyecto A6.Participación y asistencia	Presencial y on-line	30% 40% 30%

UD	CONTENIDOS	RA Y CE	HORAS
3. Información al cliente	Roles, objetivos y relación cliente-profesional. Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. Fidelización de clientes. Objeciones de los clientes y su tratamiento. Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos. Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.	RA2 a),b),e),f)g)	20
	Actividades Enseñanza- Aprendizaje: Exposición de la unidad de trabajo Realización de ejercicios prácticos y teóricos de la Unidad	Modalidad:	
	Actividades de Evaluación: A7.Prueba teórica sobre los contenidos de la Unidad A8. Supuestos o actividades prácticas o Proyecto A9.Participación y asistencia	Presencial y on-line	%calif 30% 40% 30%

UD	CONTENIDOS	RA Y CE	HORAS
4. Tratamiento de reclamaciones	Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.	RA4 a),b),c),d),e),f)	20
	Actividades Enseñanza- Aprendizaje: Exposición de la unidad de trabajo Realización de ejercicios prácticos y teóricos de la Unidad	Modalidad:	
	Actividades de Evaluación: A10.Prueba teórica sobre los contenidos de la Unidad A11. Supuestos o actividades prácticas o Proyecto A12.Participación y asistencia	Presencial y on-line	%calif 30% 40% 30%