DEPARTAMENTO DE COMERCIO Y MARKETING

Programación Didáctica

Atención al Cliente (NCI)

2º CFGB SERVICIOS COMERCIALES

CURSO 2023-2024

ÍNDICE

1. **INTRODUCCIÓN AL CICLO.**
   - **1.0. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN AL ENTORNO DE APRENDIZAJE.**
   - **1.1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CICLO CON SUS CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA SEGÚN EL CATÁLOGO NACIONAL DE LAS CUALIFICACIONES.**
   - **1.2. COMPETENCIA GENERAL DEL CICLO.**
   - **1.3. CONTRIBUCIÓN DEL ÁREA AL DESARROLLO DEL PROYECTO EDUCATIVO DEL CENTRO Y DE LA PGA.**
   - **1.4. SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y AJUSTE DE LAS PROGRAMACIONES.**
   - **1.5. ACTUACIONES PREVISTAS SEGÚN LO CONTEMPLADO EN LA MEMORIA DEL CURSO ANTERIOR.**

2. **PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO.**
   - **2.0. ESCENARIOS A TENER EN CUENTA PARA EL PRESENTE CURSO ESCOLAR.**
   - **2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO VINCULADOS AL MÓDULO,**
   - **2.2. COMPETENCIAS PERSONALES, PROFESIONALES Y SOCIALES VINCULADAS AL MÓDULO.**
   - **2.3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS.**
   - **2.4.METODOLOGÍA.**
     - **2.4.1. METODOLOGÍA DEL MÓDULO.**
     - **2.4.2. AGRUPAMIENTOS.**
     - **2.4.3. ESPACIOS.**
     - **2.4.4. USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC´S).**
   - **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. **SECUENCIA DE LAS 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, Instagram 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.

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 1.100 alumnos y alumnas y sus familias, distribuidos en 44 grupos siendo un centro del Tipo B. El Claustro lo componen aproximadamente 83 profesores y profesoras que se mantiene bastante estable. 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

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, a través del Programa **Erasmus+ KA131**.

Dentro del Programa Erasmus+, el Instituto ha sido centro coordinador del proyecto Erasmus Plus KA229 (proyectos europeos de aprendizaje y movilidad dirigidos a profesorado y alumnado de primaria y secundaria), y actualmente se está trabajando en la solicitud de una nueva acreditación.

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.

Otros proyectos del centro:

- ESTALMAT
- Nuevas estrategias metodológicas para la mejora del rendimiento en atención a la diversidad.
- Arte a la vista
- Prevención de riesgos laborales de la comunidad educativa
- Dinamización de la biblioteca y plan lector
- Desarrollo del plan de comunicación lingüística, dinamización de la biblioteca, radio y plan lector.
- Referente acoso escolar y familias
- Implementación metodologías activas en 1º de la ESO innovación metodológica-Tablets (matemáticas)
- Implementación metodologías activas en 1º de la ESO innovación metodológica-Tablets (Lengua castellana y literatura)
- Recreos educativos: por la inclusión y la resolución dialogada de conflictos. aulas de convivencia de recreos, GESTIONANDO EMOCIONES.

Participamos y dinamizamos las siguientes Redes educativas:

Red INNOVAS:

- Igualdad y Educación afectivo-sexual.
- Comunicación Lingüística, Bibliotecas y Radio escolares.
- Familia y participación educativa.
- Arte y acción cultural.

Redes de coordinación de enseñanzas profesionales:

- Innovación.
- Emprendimiento.

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 CON SUS CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA SEGÚN EL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES

A) IDENTIFICACIÓN DEL CICLO

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).

Datos de identificación del módulo:

– Módulo: Atención al Cliente

– Código:3005

– Distribución horaria:3 sesiones a la semana

Este módulo profesional correspondiente al segundo curso del ciclo de Formación Profesional de Grado Básico en Servicios Comerciales se encuentra incluido en el

ANEXO IX del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero y en el Real Decreto 356/201de 16 de mayo, denominado TÍTULO PROFESIONAL BÁSICO EN SERVICIOS COMERCIALES. El objetivo de los reales decretos mencionados anteriormente, es el de regular las enseñanzas de formación profesional de grado básioa que se desarrollen en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

B) RELACIÓN DE CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES INCLUIDAS EN EL ´TÍTULO

Cualificaciones profesionales completas:

a) Actividades auxiliares de comercio COM412_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):

UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.

UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

b) Actividades auxiliares de almacén COM411_1 (RD 1179/2008, de 11 de julio), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1325_1: Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.

UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

UC0432_1: Manipular cargas con carretillas elevadoras

Cualificaciones profesionales incompletas:

Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos ADG306_1 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero) que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

UC0974_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.

C) ENTORNO PROFESIONAL

Este profesional ejerce su actividad por cuenta ajena en empresas de distribución comercial, tanto mayoristas (centrales de compras, mercados centrales de abastos, «cash and carry», entre otras), como minoristas (tiendas, supermercados, hipermercados y grandes superficies comerciales), en centros de distribución comercial y en departamentos comerciales y almacenes de empresas de otros sectores productivos.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Auxiliar de dependiente de comercio.
- Auxiliar de animación del punto de venta.
- Auxiliar de venta.
- Auxiliar de promoción de ventas.
- Empleado/a de reposición.
- Operador/a de cobro o Cajero/a.
- Operario/a de pedidos.
- Carretillero/a de recepción y expedición.
- Contador/a de recepción y expedición.
- Operario/a de logística.
- Auxiliar de información.

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 LA PGA.

A través de las redes de innovación y emprendimiento y 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 2022-2023, y explicitados en la PGA de nuestro centro educativo. En el departamento se priorizan los siguientes ejes:

ENTORNOS EDUCATIVOS SOSTENIBLES. CALIDAD, EQUIDAD 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 trasversal 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, DGFP y 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 el 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:**

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.

A través de una ruta a pie, nuestro alumnado localizará 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 Autonómica, Cámara de Comercio y Cabildo Insular de Gran Canaria.

Asimismo, con el alumnado de ESO y Bachillerato en las materias de IVY y ECO, 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.

El seguimiento de las programaciones tiene carácter trimestral, quedando reflejado el mismo en una carpeta de la zona compartida que pone a disposición Jefatura de Estudios, donde cada profesor reflejará el informe correspondiente a su módulo, es decir los contenidos impartidos durante el trimestre, dificultades encontradas, adaptaciones de aula, adaptaciones curriculares, resultados académicos y propuestas de mejora.
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.

1.5. ACTUACIONES PREVISTAS SEGÚN LO CONTEMPLADO EN LA MEMORIA DEL CURSO ANTERIOR.

Nada relevante que destacar.

2. PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO

2.0. ESCENARIOS A TENER EN CUENTA PARA EL PRESENTE CURSO ESCOLAR.

La presente programación se desarrolla en un escenario presencial, salvo que por causas excepcionales (sanitarias, fenómenos meteorológicos adversos, desarrollo de pruebas de EBAU, pruebas de oposiciones, etc.) resulte necesaria la implantación por el tiempo que se establezca, de formas no presenciales de impartición de las enseñanzas, durante la cual la actividad será desarrollada a través de las plataformas digitales Google Classroom, Google Meet y Pincel Ekade.

Al inicio de este curso se realizarán **pruebas iniciales** que permitan reajustar la programación didáctica del módulo y establecer, en su caso, las medidas de refuerzo y apoyo que correspondan.

Las primeras semanas de curso se dedicarán a **repasar y reforzar los contenidos básicos,** necesarios para desarrollar con aprovechamiento los aprendizajes que corresponden a este curso. Además, al final de cada unidad se realizan supuestos, en las que aparecen operaciones de las unidades anteriores. Ello permitirá que el **alumnado con dificultades** pueda alcanzar aprendizajes básicos, que le posibilitará seguir avanzando en el módulo y en el ciclo formativo.

Con respecto al **alumnado repetidor** se han de asegurar los aprendizajes básicos que permitan al alumnado seguir con aprovechamiento las enseñanzas del módulo, desarrollando actitudes positivas hacia el trabajo y la superación de las dificultades personales y académicas. Se facilitará una enseñanza adaptada a sus intereses, que sean motivadoras y que busquen el aprendizaje significativo a través de su conexión con el entorno empresarial, en el que podrá realizar su actividad laboral. Se realizará valoración periódica de su aprendizaje, adoptando las mejoras que se estimen oportunas, informando a través de Pincel Ekade.

La actividad lectiva se desarrollará de forma presencial, escenario en la que se desarrolla la programación. Si por causas educativas excepcionales (sanitarias, fenómenos meteorológicos adversos, desarrollo de pruebas de EBAU, pruebas de oposiciones, …) resulte necesaria la implantación por tiempo limitado de formas no presenciales de impartición de las enseñanzas, la actividad será desarrollada a través de las plataformas digitales Google Classroom, Google Meet y Pincel Ekade.

2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO VINCULADOS AL MÓDULO.

Los objetivos generales del ciclo 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.

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

2.2. COMPETENCIAS PERSONALES, PROFESIONALES 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 diferenciado 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 la competencia profesional, personal y social f) del título Además se relaciona con 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 RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las distintas técnicas de comunicación.	a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente. b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente. d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma. 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). f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. 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. h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato. i) Se ha trasmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	a) Se han analizado las diferentes tipologías de público. b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial. d) Se ha diferenciado entre información y publicidad. e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables. 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. h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos. 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. c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto. d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado. e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente. f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo. h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable. b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso. d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación. e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación. f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

CONTENIDOS BÁSICOS.

Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.

Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.

– Exposición de las cualidades de los productos y servicios.

– 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.

– Técnicas de venta.

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.

– Objeciones de los clientes y su tratamiento.

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.

Orientaciones pedagógicas.

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-

2.4 METODOLOGÍA.

2.4.1. METODOLOGÍA DEL MÓDULO.

Se usarán metodologías activas cuyas principales características son:

- El alumnado en el centro adopta un papel protagonista, con una implicación muy alta por su parte y un papel autorreflexivo.
- El aprendizaje es concebido como un proceso constructivo y no receptivo, es decir, productivo.
- Estas enseñanzas tienen lugar en un contexto basado en situaciones y problemas cotidianos y habituales en el mundo real, y en la práctica profesional (funcional).
- El aprendizaje adquirido por estas metodologías es aplicable tanto a otras asignaturas como a la vida real. (transferible y perdurable)
- La evaluación es un proceso visible y transversal.

Estas prácticas educativas están enfocadas al **desarrollo de competencias** por parte del alumnado, lo que se concreta en los siguientes objetivos

- Conseguir que los **estudiantes se** conviertan en **responsables de su propio aprendizaje**.
- Lograr que los alumnos aprendan, de forma práctica, **conocimientos útiles y concretos** con los que se van a encontrar habitualmente en su vida diaria y laboral.
- **Potenciar el pensamiento crítico y reflexivo** sobre el mundo que les rodea, los conocimientos que están adquiriendo, la forma de asimilarlos y los resultados que, poco a poco, van alcanzando.
- **Premiar la curiosidad**: Que el estudiantado plantee preguntas y no solo sepa dar respuestas.
- Desarrollar en los alumnos **habilidades de búsqueda, selección, análisis y evaluación de la información**.
- Desarrollar tanto la autonomía y la responsabilidad individual como el **trabajo en equipo y la conciencia de grupo**.

Y, cuando estos objetivos empiezan a alcanzarse, se hacen evidentes las ventajas y beneficios de aplicar metodologías activas de enseñanza en los centros educativos:

- Los estudiantes pueden **comprender mejor el mundo que los rodea** y cómo interactuar e intervenir en él de un modo más positivo.
- Este tipo de metodologías permiten asociar de una manera mucho más directa los intereses del alumnado con los contenidos del currículum, lo que incrementa notablemente su motivación e interés.

- Se fomenta la **participación**, el debate, la comunicación entre profesores y estudiantes y el pensamiento crítico.
- Permiten aprender a través de la **indagación, el descubrimiento y la experiencia** práctica.
- Se aprende a **resolver** problemas habituales en la vida de forma rápida y efectiva.
- Facilitan el aprendizaje **autónomo.**

La metodología de estas enseñanzas tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales que se incluyen en cada título. Dicho carácter integrador deberá dirigir la programación de cada uno de los módulos y la actividad docente.

La metodología empleada se adaptará a las necesidades de los alumnos y las alumnas y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitar a cada alumno y alumna la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.

A) PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN METODOLÓGICA A TENER EN CUENTA.

- Adaptación al alumnado partiendo de un conocimiento previo del grupo.

- Consideración de los conocimientos previos del alumnado como punto de partida para la adquisición de nuevos aprendizajes haciendo que el aprendizaje sea significativo y funcional.

- Enfoque globalizador, a través de un currículum integrado.

- Adecuación del lenguaje a las características del alumnado.

- Orientación del grupo respecto a su situación en el proceso de aprendizaje, por medio de controles de comprensión y actividades de clase.

- Utilización de recursos didácticos y materiales variados y adecuados.

- Conexión de los aprendizajes del alumnado con la realidad de nuestro entorno social y profesional con la finalidad de conseguir aprendizajes competenciales posibilitando un aprendizaje constructivista.

- Realización de aprendizajes competenciales aplicando la teoría a la práctica.

- Creación de un clima de confianza que fomente la participación activa del grupo en el contexto educativo del aula.

- Fomento de la iniciativa, la autonomía y el trabajo en grupo.

- Enseñanza / aprendizaje de actitudes personales y profesionales que lleve a su i interiorización por parte del alumnado.

- Variedad en las actividades e instrumentos de evaluación, empleándolos como parte del proceso de aprendizaje.

- Favorecer el aprendizaje considerando las inteligencias múltiples en clase.

- Utilización de las Tics como recurso educativo docente y como medio de búsqueda y selección de información de información y actualización de conocimientos. Y, para crear productos o trabajos finales.

B) MODELOS DE ENSEÑANZA.

Se adoptarán distintos modelos de enseñanza, según la actividad y el fin perseguido con la misma. utilizándose los siguientes:

1) Enseñanza no directiva: El alumnado es libre para explorar problemas, para decidir la respuesta y tomar decisiones, según un criterio personal. El profesorado no interviene.

2) Enseñanza directiva: Entrenamiento de habilidades y destrezas: se muestra el procedimiento, se realiza una práctica guiada y, después, una práctica autónoma.

3) Simulación: Utilización de simuladores para entrenar y lograr que, cuando se dé la situación real, se sepa actuar adecuadamente.

4) Investigación grupal: Búsqueda de información en grupo, en la que lo más importante es la interacción el alumnado y la construcción colaborativa del conocimiento.

5) Juego de roles: Dramatización de situaciones "reales", en las que cada alumno/a asume un rol dado y actúa en relación a él.

6) Inductivo básico: Al contrario que el deductivo, consiste en partir de casos concretos.

7) Organizadores previos: Cuando la información a suministrar o el campo de estudios es amplio, se parte de una panorámica general del contenido y de sus relaciones (mapa conceptual, gráfico, esquema…)

8) Formación de conceptos: Un paso más del Inductivo básico. Generación de conceptos a partir de la contraposición de datos en torno a una problemática. Requiere de planteamientos de hipótesis.

10) Memorístico: consiste en retener y luego recuperar información que no tiene que ser comprendida (datos, fechas, nombres,). Requiere enseñar técnicas específicas.

11) Sinéctico: Proceso creativo de solución de problemas y/o de creación de productos novedosos basándose en analogías: unir dos cosas aparentemente distintas.

12) Deductivo: Partiendo de categorías y conceptos generales, el alumnado debe identificar y caracterizar los ejemplos concretos que se le suministran.

13) Expositivo: El profesorado suministra información, organizada y explicada, en la mayoría de las ocasiones, puede ser utilizado cuando se comienzan las unidades de trabajo Es adecuado cuando son temas amplios y complejos del proceso, pero teniendo en cuenta que será más bien una actuación del docente como guía y moderador del proceso de enseñanza aprendizaje,

14) Investigación guiada: Similar a la indagación, pero realizando búsqueda de información en cualquier fuente, sin tener que partir de una hipótesis, pero sí de un tema a investigar.

C) ESTRATEGIAS O RECURSOS METODOLÓGICOS:

Se utilizarán, principalmente, metodologías activas en la enseñanza las cuales son estrategias de aprendizaje enfocadas en el estudiante y en lograr su capacitación en una determinada disciplina a través de un proceso activo y constructivo. Estas metodologías actúan en contraposición a la enseñanza tradicional, donde el alumnado se limita a recibir, de forma bastante pasiva, una serie de conceptos y conocimientos expuestos por el profesorado, la cual será utilizada, en todo caso, en la introducción y desarrollo de alguna unidad didáctica si se requiere. Se habla de metodologías participativas o metodologías activo-participativas para referirnos a procesos de enseñanza y aprendizaje donde se hace hincapié en el papel proactivo de los alumnos y alumnas y en su capacidad crítica. Para ello se ponen en marcha actividades y técnicas en las que se potencia la reconstrucción del pensamiento de los agentes implicados en la enseñanza, de los alumnos especialmente, pero también de los propios profesores. Estas metodologías toman como principal punto de partida los intereses del alumnado intentando que adquieran las competencias necesarias para su vida laboral y diaria. La figura docente se convierte en un guía y facilitador del aprendizaje, contextualizando los conocimientos a situaciones reales del mundo actual y reorientando las necesidades de los alumnos a lo largo del proceso. Las estrategias metodológicas activas y participativas que se podrán utilizar en el desarrollo de las unidades de trabajo dependiendo del alumnado y, de lo que se pretenda son:

• Flipped Classroom o aula invertida.

• Aprendizaje Cooperativo.

• Gamificación.

• Aprendizaje basado en proyectos. (ABP).

• Aprendizaje basado en problemas.

• Aprendizaje basado en retos.

• Aprendizaje servicio.

• Aprendizaje por descubrimiento y, cualquier otro tipo.

Dichas metodologías favorecen la adopción e integración en el aula de las nuevas tecnologías: Internet, clases online (en casos de escenarios excepcionales), herramientas TICs, etc.

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.

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.

Con la intención de enriquecer y mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje, de manera complementaria a lo expuesto en este apartado, se aplicará el llamado modelo DUA. Teniendo en cuenta y respetando lo siguiente:

El modelo DUA despierta la sensibilidad docente necesaria para plantear al alumnado un aprendizaje con distintos medios de acceso a la información, variados formatos para la elaboración de las evidencias de aprendizaje y diferentes estrategias de motivación personal. El propósito de este enfoque es favorecer una adecuada atención a la amplia diversidad existente en nuestras aulas. Con ese fin resulta indispensable el uso de distintas soluciones tecnológicas con las cuales plantear al alumnado interesantes propuestas de trabajo.

EL DUA (Diseño Universal para el Aprendizaje) es un modelo de enseñanza que pretende favorecer el aprendizaje inclusivo de nuestro alumnado. Se basa en la flexibilidad de objetivos, métodos, materiales y evaluación para atender al alumnado con distintas necesidades y diferentes ritmos de aprendizaje.

El modelo DUA es desarrollado por primera vez desde el CAST, Centre for Assistive Special Technologies, en 2011. Surge como un enfoque y modelo didáctico basado en los avances de la neurociencia, las teorías del aprendizaje, los avances tecnológicos, y los resultados de distintas prácticas e investigaciones educativas. De esta forma el DUA se concibe como un marco conceptual para analizar y evaluar diseños curriculares y prácticas educativas con intención de identificar barreras de aprendizaje y conseguir propuestas más inclusivas.

El DUA propone distintas estrategias para atender a los 3 principios que garantizan esa inclusión:

1. Múltiples medios de representación de la información y los contenidos (qué aprende el alumnado)
2. Múltiples formas de acción y expresión (cómo aprende)
3. Múltiples formas de motivación (por qué aprende)

Para cada principio se exponen tres pautas en torno a las cuales se agrupan las estrategias didácticas de activación:

1. Múltiples medios de representación de la información y los contenidos (qué aprende): se refiere a los distintos formatos en los que se pueden presentar los contenidos al

alumnado. Se constata una amplia variedad entre el alumnado en la forma de percibir, procesar y comprender la información. No existe una forma única para representar la información que resulte óptima para todos los estudiantes.

Las propuestas relacionadas con este principio se agrupan en tres pautas:

1.1 Percepción: resulta necesario eliminar las barreras o dificultades de percepción para asegurar un buen aprendizaje de todos los estudiantes. Para conseguirlo la información debe presentarse en distintos formatos o versiones que garanticen el acceso del alumnado por distintas vías. Se puede presentar la misma información mediante textos impresos, esquemas, pictogramas, cómics, braille, texto fácil, locuciones de audio, vídeo, subtítulos, lenguaje de signos …

Cuando se ofrecen distintos canales se mejoran las oportunidades de acceso y comprensión de la información para todos los estudiantes.

1.2 Lenguaje, expresiones matemáticas y símbolos: las diferentes capacidades del alumnado sobre el uso del lenguaje y los símbolos determinan otro grupo de barreras en el acceso a la información. Una palabra, expresión o imagen puede tener un significado compartido o no en función de la edad, cultura, procedencia geográfica …

Para ello debe ofrecerse distintas formas de presentar los elementos verbales y no verbales de cada uno de los lenguajes que se utilizan en las distintas áreas: lengua española, inglés, matemáticas, química, física, música … De esta forma se puede acceder a la información por alguna de ellas o bien por una combinación de varias.

Se propone utilizar glosarios multimedia, gráficos, leyendas, organizadores gráficos … que faciliten clarificar el vocabulario y los símbolos, comprender palabras clave, conectores y estructuras así como significados figurados.

1.3 Comprensión: el acceso a la información no asegura de forma automática su transformación en conocimiento. Este proceso requiere la participación activa del alumno/a mediante una selección de la información, conexión con conocimientos previos, categorización y memorización. De esta forma la información está disponible para aplicarse a nuevas situaciones y a la resolución de problemas.

El procesamiento de la información y la construcción del conocimiento se puede facilitar usando distintos organizadores gráficos. Resulta importante ejercitar la memoria mediante distintos canales (visual, auditiva, kinestésica, táctil, olfativa), practicar diferentes reglas nemotécnicas para facilitar la recuperación de la información almacenada y realizar tareas diversas que requieran aplicarla a nuevas situaciones: resolución de problemas o retos, crear productos, diseñar un prototipo, simular situaciones …

2. Múltiples formas de acción y expresión (cómo aprende)

Este principio tiene en cuenta las diferentes formas de construir su aprendizaje que tiene el alumnado y también de expresar la evidencia de haberlo logrado.Las propuestas deben

plantear diferentes formas de realizar una tarea ya que ni todos los estudiantes aprenden de la misma forma ni existe un único tipo de tarea ideal para todos/as. Unos tendrán más facilidad para expresarse en un control escrito, otros en un cuestionario de tipo test, otros a través de pruebas orales y habrá quienes prefieran entregar un documento de texto, una presentación o un vídeo. De esta forma se trata de garantizar que todos los alumnos/as tienen oportunidades reales de conseguir sus objetivos de aprendizaje.

Las tres pautas en torno a las cuales se organizan las estrategias de este principio son:

2.1 Acción: es fundamental potenciar la variedad de propuestas de tareas relacionadas con el tratamiento de la información para que cada alumno/a pueda construir su aprendizaje aprovechando sus propias fortalezas.

Si el proceso de enseñanza-aprendizaje se basa exclusivamente en la lecto-escritura se limitan las oportunidades de éxito de aquellos estudiantes que tienen más facilidad para aprender a través de la expresión verbal, imágenes, vídeos, música … También se dificulta la alfabetización multimedia de todo el alumnado.

2.2 Expresión y comunicación: se hace necesario diversificar los formatos en que se presenta la información: texto, imagen, audio, vídeo, gráfico, foto, animación … Tanto para decodificarla cuando el alumno/a es receptor como para codificarla cuando se convierte en creador para expresar y comunicar sus evidencias de aprendizaje.La diversificación de formatos permite adaptarse a las capacidades y necesidades del alumnado y al tipo de aprendizaje o tarea a realizar.En la propuesta de tareas no solamente se deben plantear distintos recursos sino también distintas secuencias de aprendizaje que supongan distintas combinaciones de la graduación de apoyos.

2.3 Funciones ejecutivas: estas funciones se refieren a la capacidad del alumnado para controlar sus impulsos, planificar su propio aprendizaje y establecer metas, reajustando el plan mediante una continua toma de decisiones y de ensayo/error.

Algunos alumnos/as muestran dificultades para controlar sus impulsos (déficit de atención o hiperactivos). Otros no disponen de memoria operativa que les permita recordar los pasos a seguir para realizar una actividad. En otras ocasiones les falta experiencia en esta dinámica de toma de decisiones.

Se pueden usar listas de control para facilitar el seguimiento de los pasos de una actividad para concentrarse en la realización de cada tarea en lugar de tener que recordarlas. También se propone utilizar organizadores gráficos del estilo “parar y pensar” que faciliten la planificación de estrategias de pensamiento.

Estos organizadores gráficos pueden ser excelentes recursos que ayudan a establecer un objetivo individual o grupal, diseñar un plan para lograrlo, identificar los recursos y tiempos necesarios, definir la secuencia de tareas a realizar, hacer el seguimiento y convenientes ajustes y realizar la evaluación final.

3. Múltiples formas de motivación (por qué aprende): el principio de la motivación e implicación del alumnado en su propio aprendizaje resulta fundamental. Existe mucha diversidad en el tipo de tarea que a cada estudiante le motiva para participar, implicarse y desear aprender.La práctica docente pone de manifiesto que resulta muy positivo

plantear actividades variadas, tener en cuenta sus intereses e implicar al alumnado en la toma de decisiones del diseño de estas actividades. Desde el modelo DUA se proponen tres pautas para conseguir distintas formas de implicación:

3.1 Captación del interés: para despertar el interés del alumnado hacia una tarea se deben proporcionar distintas alternativas que respondan a las diferencias y que permitan conectar con las preferencias de cada estudiante. Se deben utilizar estrategias que favorezcan que los alumnos/as reconozcan la relevancia de las actividades, despierten la responsabilidad hacia el trabajo realizado, refuercen su autoconcepto mediante un feedback positivo y desarrollen el sentimiento de pertenencia a una comunidad de aprendizaje.

3.2 Mantener esfuerzo y persistencia: si una tarea resulta muy difícil generará frustración y abandono y si es muy fácil producirá aburrimiento. Es importante buscar un equilibrio entre reto y apoyo en el andamiaje de una actividad.

El trabajo colaborativo, la tutoría por pares y un clima de confianza favorecen la atención a la diversidad en el aprendizaje. Por otra parte, proporcionar un feedback adecuado en distintos momentos de la realización de una actividad resulta clave para asegurar una adecuada regulación del esfuerzo y la persistencia.

3.3 Autorregulación: no todos los alumnos/as tienen la misma capacidad para reconocer sus emociones, controlar sus estados de ánimo y reaccionar adecuadamente a situaciones de aprendizaje que las desencadenan: stress en la realización de exámenes, conflictos entre compañeros/as, persistencia ante las dificultades de aprendizaje … Resulta fundamental desarrollar habilidades de regulación emocional trabajando de forma explícita la reflexión, el autoconocimiento y la gestión de conflictos.

En determinados momentos del proceso de enseñanza-aprendizaje se utilizará, cuando se considere necesario el método tradicional de enseñanza por parte del/la docente.

2.4.2. AGRUPAMIENTOS.

Relación de agrupamientos que se utilizarán a lo largo de las diferentes unidades de trabajo, ajustándose a las distintas actividades que la conforman, ritmos de aprendizaje del alumnado, etc., teniendo en cuenta lo que se pretenda:

- Grupos homogéneos: el grupo se forma en un momento dado a partir de intereses y características comunes de sus miembros para afrontar una situación, problema o demanda. Se utilizará en determinadas situaciones.

- Grupos heterogéneos: el grupo se forma en un momento dado con personas que tienen perfiles, características e intereses distintos para afrontar una situación, problema o demanda. Será el de uso más generalizado en el desarrollo del módulo.

- Grupos de expertos/as: el grupo se forma con miembros que tienen un grado general de dominio sobre temas o cuestiones concretas para profundizar más.

- Gran grupo: El grupo-aula completo.

- Equipos móviles o flexibles: se configuran grupos en los que los miembros van variando para responder a necesidades de individuos concretos.

- **Trabajo individual:** el individuo afronta las situaciones-problema sin ayuda de otro.

- **Grupos interactivos:** intervienen otras personas (expertos, profesionales de otras ramas, no docentes) que con sus experiencias y conocimientos contribuyen a los aprendizajes y mejora del clima escolar. Si nos encontramos ante un escenario presencial, se realizarán distintos tipos de agrupamiento a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje, que se irán ajustando a las distintas actividades y ritmos de aprendizaje del alumnado.

Con respecto a la distribución del aula, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones: En primer lugar, durante el curso académico, los estudiantes tendrán que trabajar en grupos y cuando se hagan exposiciones de trabajos, resolución de actividades, debates, productos finales tras un aprendizaje basado en proyectos o un trabajo cooperativo, la realización de actividades por parejas, además de trabajo individual, con el objetivo de generar responsabilidad, constancia y también para desarrollar su personalidad y autonomía como individuo. Por tanto, la función primordial del docente en este caso es saber distribuir el espacio del aula y el agrupamiento que se vaya a desarrollar según la actividad y lo que se pretenda. A modo de ejemplo, si el profesor decide que los alumnos lleven a cabo una actividad grupal, los estudiantes deberán unir sus mesas, para facilitar la visualización entre ellos; si lo que se pretende es llevar a cabo un debate, lo lógico será, que las sillas se organicen en círculos para favorecer la comunicación entre todos, entre otras posibilidades según el grupo que queramos crear. Con estas simples estrategias vamos a intentar conseguir que los estudiantes que, por alguna razón, sufran algún problema en el desarrollo de su aprendizaje, puedan trabajar con otros estudiantes que le ayuden de forma directa o indirecta. A la hora de asignar los grupos cuando proceda, debemos tener en cuenta todas las particularidades que se presenten pues es necesario tener en cuenta por ejemplo las diferencias culturales, de género, o cualquier distinción que pueda haber entre personas porque conseguiremos fomentar valores tan importantes como son la tolerancia, la igualdad y el respeto entre todos los miembros que conforman el grupo. Otro perfil de alumnos que debemos tener en cuenta y no podemos olvidar son los alumnos con comportamientos disruptivos que deberán sentarse lo más próximo al profesor, para poder ser controlados. Cuando estemos realizando actividades se tendrá en cuenta para que, como indicamos anteriormente el resto de compañeros del grupo puedan ayudarlos y así todos se sientan integrados y no segregados e igualmente dando solución a cualquier alumno que tenga necesidades educativas especiales si se le puede dar solución tomando medidas de aula y si no recurriendo al Departamento de Orientación para las adaptaciones necesarias o de cualquier otro tipo que les permitan alcanzar los objetivos para su desarrollo En definitiva, la organización del aula debe ser flexible y, tener por objeto impulsar el trabajo en grupo, favoreciendo el aprendizaje cooperativo y, la autonomía de los alumnos.

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.

En momentos determinados del proceso de enseñanza – aprendizaje, siempre que se considere conveniente por parte del/la docente, se usarán otros tipos de agrupamientos, si con ello se considera que se pueden desarrollar actitudes y

aprendizajes que el alumnado necesita trabajar y, se consideran importantes para implementar y completar el trabajo en equipo, el cual será predominante dado el fin último del ciclo de realizar la Formación en centro de trabajo (FCT) y, su, posterior, ingreso en el entorno laboral del alumnado.

2.4.3. 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 del Real Decreto 127/2014 de 28 de febrero, 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.

El espacio a utilizar en la impartición del módulo de atención al cliente será el aula cuyos recursos materiales y bibliográficos a utilizar por el alumnado y el profesorado son los siguientes:

- **Recursos tecnológicos y materiales.**

- Proyector.

- Pizarra Digital.

- Pizarra.

- Cámara Web Cam para las clases en streaming (cuando se contemple algún escenario excepcional y para charlas de ponentes)

- Micrófono

- Auriculares.

- Guillotina y encuadernadora.

- Mínimo de 20 ordenadores Pentium con una capacidad mínima de 783GB 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 toner en red.

- Armario para guardar el material necesario.

- Grabadoras de CD.

- Taladradora.

- Varias grapadoras.

- Archivadores.

- Rotuladores.

- Folios.

- Pendrive.

- Otros materiales que se puedan necesitar (cartulinas, ceras, lápices y distintos tipos de materiales fungibles)

- Material bibliográfico, revistas, prensa, videos etc.

- **Recursos Didácticos.**

- Libros de Marketing Digital de la editorial Paraninfo y Editex

- Otros libros y materiales del Departamento de Comercio y Marketing.

2.4.4. USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN (TICs).

Debemos tener en cuenta que el sistema educativo está íntimamente relacionado con la realidad social y ambas se encuentran en un proceso de cambio continuo, por lo que se hace necesario implantar en nuestro sistema de enseñanza-aprendizaje el uso diligente de medios informáticos y audiovisuales. Por tanto, se utilizarán las TIC's como herramienta indispensable en el aula, haciendo que, en la mayoría de las ocasiones los contenidos que se van a impartir sean mucho más accesibles y atractivos que si se presenta únicamente en formato tradicional. Gracias a este tipo de herramientas los estudiantes adquirirán las estrategias necesarias para aprender a enfrentarse a una sociedad en la que indiscutiblemente las nuevas tecnologías están teniendo una mayor relevancia. Para el desarrollo de las clases lectivas independientemente de la modalidad y/o escenario ante el que nos encontremos vamos a emplear la plataforma Workspace 30 (antes G-Suite) y, utilizar las herramientas de las que dispone la misma como el Aula virtual Google Classroom, Google Meet (para las videoconferencias) y, otras herramientas de la plataforma desarrolladas anteriormente. Sin embargo, para el desarrollo de actividades se emplearán distintas aplicaciones informáticas tales como: kahoot, genially, mentimeter, survey monkey, viva video, plickers, tricider, youtube, canva, paint, bookcreator, gimp,, etc. Es decir, se utilizarán diferentes aplicaciones informáticas de diseño, gestión, gamificación, cuestionarios, formularios y encuestas etc y, otras que la docente considere adecuadas y pertinentes para desarrollar los contenidos.

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.

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

Estrategias para desarrollar la educación en valores.

La normativa educativa dicta en su articulado que: El proyecto educativo del centro recoge los valores, los fines y las prioridades de actuación, incorporará la concreción de los currículos establecidos por la Administración educativa, que corresponde fijar y aprobar al Claustro, e impulsará y desarrollará las principios, objetivos y metodología propios de un aprendizaje competencial orientado al ejercicio de una ciudadanía activa. Asimismo, incluirá un tratamiento transversal de la educación en valores, del desarrollo sostenible, de la igualdad entre mujeres y hombres, de la igualdad de trato y no discriminación y de la prevención de la violencia contra las niñas y las mujeres, del acoso y del ciberacoso escolar, así como la cultura de paz y los derechos humanos.

Desde el punto de vista de la educación en valores, la normativa establece que la formación profesional no solo comprende las acciones formativas que capacitan para el desempeño de las diversas profesiones y el acceso al empleo, sino que también contribuyen a la participación activa en la vida social y cultural además de la económica. Dispone que la formación profesional, en el sistema educativo tiene por finalidad preparar a los alumnos y las alumnas para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática.

El proyecto educativo del centro recogerá asimismo la estrategia digital del centro.

Competencia y contenidos de carácter transversal.

Todos los ciclos formativos de Formación Profesional Básica incluirán de forma transversal en el conjunto de módulos profesionales del ciclo los aspectos relativos al trabajo en equipo, a la prevención de riesgos laborales, al emprendimiento, a la actividad empresarial y a la orientación laboral de los alumnos y las alumnas, que tendrán como referente para su concreción las materias de la educación básica y las exigencias del perfil profesional del título y las de la realidad productiva y, por tanto, así se hará en el presente módulo de atención al cliente,

Además, se incluirán aspectos relativos a las competencias y los conocimientos relacionados con el respeto al medio ambiente y, de acuerdo con las recomendaciones de los organismos internacionales y lo establecido en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, con la promoción de la actividad física y la dieta saludable, acorde con la actividad que se desarrolle.

Asimismo, tendrán un tratamiento transversal las competencias relacionadas con la compresión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual, las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Educación Cívica y Constitucional.

Las Administraciones educativas fomentarán el desarrollo de los valores que fomenten la igualdad efectiva entre hombres y mujeres y la prevención de la violencia de género y de los valores inherentes al principio de igualdad de trato y no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social, especialmente en relación con los derechos de las personas con discapacidad, así como el aprendizaje de los valores que sustentan la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político, la paz y el respeto a los derechos humanos y frente a la violencia terrorista, la pluralidad, el respeto al Estado de derecho, el respeto y consideración a las víctimas del terrorismo y la prevención del terrorismo y de cualquier tipo de violencia.

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.

La interdisciplinariedad.

• Formación en centros de trabajo, como concreción de las situaciones de relaciones en el propio entorno y en el desarrollo de las tareas asignadas (Módulo Transversal).

• Otros módulos del 2º curso de Formación Profesional Básica

2.6 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

La Formación Profesional Básica se organiza de acuerdo con el principio de atención a la diversidad de los alumnos y las alumnas y su carácter de oferta obligatoria. Las medidas de atención a la diversidad estarán orientadas a responder a las necesidades educativas concretas de los alumnos y las alumnas y a la consecución de los resultados de aprendizaje vinculados a las competencias profesionales del título, y responderá al derecho a una educación inclusiva que les permita alcanzar dichos objetivos y la titulación correspondiente, según lo establecido en la normativa vigente en materia de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

La atención a la diversidad se incardina en el sistema educativo como un principio fundamental que debe regir en toda enseñanza básica, con el fin de facilitar a todos los estudiantes una educación apropiada a su perfil, características y necesidades. Como es sabido en el aula pueden coexistir personas con distintos ritmos de aprendizaje, con diferentes aptitudes, intereses, motivaciones y procedencias sociales, geográficas y culturales. De ahí que, para amoldar la educación a dicha diversidad, la normativa educativa alude al principio de la equidad: “la equidad, que garantice la igualdad de oportunidades, la inclusión educativa y la no discriminación y actúe como elemento compensador de las desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que deriven de discapacidad”. Siguiendo esta misma línea se establece, también como principio inspirador de nuestro sistema, su flexibilidad a la hora

de adecuar la educación a la diversidad existente de aptitudes, intereses, expectativas y necesidades del alumnado, así como los cambios que experimenten el alumnado y la sociedad. Debemos tener en cuenta que en la Formación Profesional se elaboran adaptaciones curriculares no significativas, entendiendo por éstas, que pueden realizarse modificaciones de los elementos no prescriptivos o básicos del currículo, cambios en las actividades o tipos de ejercicios, metodología, adecuación de los tiempos o sobre la manera de llevar a cabo técnicas de evaluación. Desde el módulo de Atención al cliente durante las primeras sesiones del curso se llevará a cabo una evaluación inicial, que nos permitirá definir cuáles son los diferentes niveles de aprendizaje de los estudiantes. Y también si tras la evaluación inicial se detectase algún alumno o alumna con necesidades específicas, se emplearán las previsiones del Proyecto Educativo del centro. Asimismo, si concurre alumnado con algún tipo de discapacidad sensorial, que obstaculice su proceso de enseñanza-aprendizaje, el docente requerirá al Departamento de Orientación, el apoyo de profesionales o técnicos especializados para lograr una correcta comunicación con el alumno o alumna afectado, atendiendo a una posible adaptación curricular individual y no significativa que se le haya realizado al mismo.

Ritmos de Aprendizaje.

Si la diversidad viene motivada por la distinta procedencia académica y profesional del alumnado, se tendrá en cuenta las siguientes cuestiones:

- Para aquellos alumnos y alumnas que hubieran cumplido los objetivos antes que el resto del grupo (se les plantearán actividades de profundización o ampliación que requieran un mayor rigor técnico sobre la materia.

- Para aquellos con mayor dificultad en el aprendizaje se elaborará un bloque de actividades de contenido similar a las realizadas en clase, que deberán ser realizadas de forma individual y, que van a servirles de actividades de refuerzo para analizar la misma cuestión desde distintos puntos de vista.

- Para aquellos alumnos y alumnas que les resulte sencillo la comprensión y el aprendizaje de las actividades a realizar, se propondrán de forma individual o en grupo actividades para profundizar en aquellos temas que les interesen más. Principalmente este tipo de actividades consistirá en la realización de trabajos.

- Los alumnos disruptivos serán colocados cerca de la mesa del profesor para controlar su actitud y sus actividades en la clase.

- Se atenderá a la diversidad atendiendo a los diferentes estilos de aprendizaje: visual, auditivo y kinestésico.

Medidas de refuerzo de adaptación de los alumnos NEAE.

Por su parte, la normativa educativa recoge "Los centros de formación profesional aplicarán los currículos establecidos por la Administración educativa correspondiente, de acuerdo con las características y expectativas del alumnado, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad. En cuanto a la normativa autonómica debemos resaltar la aplicación del Real Decreto 25/2018, de 26 de febrero, por el que se regula la atención a la diversidad en el ámbito de las enseñanzas no universitarias de la Comunidad Autónoma de Canarias, que vino a derogar el Decreto 104/2010, de 29 de julio, por el que se regulaba la atención a la diversidad del alumnado en el ámbito de la enseñanza no universitaria de Canarias, que se aplicará de forma

supletoria para el resto de las enseñanzas no universitarias en defecto de la normativa específica que regule la atención a la diversidad. Siempre debemos facilitar la adaptación a los diferentes ritmos de aprendizaje, dando respuesta tanto a aquellos alumnos que no presenten dificultades significativas para alcanzar los objetivos, como a aquellos que necesiten una atención más específica en un momento determinado y en especial al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, en cuanto a los alumnos extranjeros, su presencia va a propiciar el conocimiento de otras culturas, tradiciones y costumbres, favoreciendo y enriqueciendo la diversidad del grupo. Asimismo, tanto las actividades como los exámenes se adaptarán a tales circunstancias permitiendo a los alumnos de incorporación tardía el uso de diccionarios y en las pruebas de conocimiento incorporando herramientas visuales que, les permitan asociar el contenido. Finalmente, si fuera necesario se llevarán a cabo adaptaciones en los espacios físicos, a través de la eliminación de barreras arquitectónicas, o, en su caso agrupando a los alumnos y alumnas para favorecer la ayuda mutua a través de las interrelaciones, según la actividad y los objetivos que se desean alcanzar o si el alumno o alumna tiene un problema de audición se adoptarán medidas como: situarla en la mesa más próxima al profesor y cerca de la pizarra, escribiendo en la pizarra, hablándole alto y despacio.

Dentro a la atención a la diversidad además de lo expresado más arriba se debe tener en cuenta ,de manera complementaria y en aras de eliminar las barreras en el proceso de enseñanza-aprendizaje , el modelo DUA. Para no ser repetitivos nos remitimos a lo explicado en el apartado de metodología sobre este modelo.

2.7. EVALUACIÓN.

A) CONCEPTO.

La evaluación es un componente básico en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es un conjunto de actividades programadas que facilita la recogida de información sobre la que profesorado y alumnado reflexionan y toman decisiones para mejorar las estrategias de enseñanza. En la formación profesional, el objetivo de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado es conocer si ha alcanzado para cada módulo, los objetivos expresados en resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación de los que están compuestos, así como los objetivos generales y competencias profesionales, personales y sociales, con la finalidad de valorar si dispones de la competencia profesional que acredita el Título.

La Formación Profesional en el sistema educativo contribuirá a que el alumnado consiga los resultados de aprendizaje que le permitan:

a) Desarrollar las competencias propias de cada título de formación profesional. b) Comprender la organización y las características del sector productivo correspondiente, así como los mecanismos de inserción profesional.

c) Conocer la legislación laboral y los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

d) Aprender por sí mismos y trabajar en equipo, así como formarse en la prevención de conflictos y en la resolución pacífica de los mismos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, con especial atención a la prevención de la violencia de género.

e) Fomentar la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres, así como de las personas con discapacidad, para acceder a una formación que permita todo tipo de opciones profesionales y el ejercicio de las mismas.

f) Trabajar en condiciones de seguridad y salud, así como prevenir los posibles riesgos derivados del trabajo.

g) Desarrollar una identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones a la evolución de los procesos productivos y al cambio social.

h) Desarrollar las competencias de innovación y emprendimiento que favorezcan su empleabilidad y desarrollo profesional.

i) Preparar al alumnado para su progresión en el sistema educativo.

j) Conocer y prevenir los riesgos medioambientales.

k) Preparar al alumnado en materia de digitalización en su sector productivo.

B) TIPOS DE EVALUACIÓN.

En líneas generales distinguimos los siguiente

• **Evaluación inicial**: Se realiza al inicio de cada una de las fases de aprendizaje unidades de trabajo con la finalidad de obtener información sobre los conocimientos previos de los alumnos para decidir el nivel en el que hay que desarrollar los contenidos.

• **Evaluación formativa:** Se realiza durante el desarrollo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es una actividad sistemática y continua que tiene como objetivo que nos proporcione la información necesaria sobre todo el proceso educativo del alumno, para reajustar sus objetivos, los métodos, los recursos, los programas. Tiene una función de diagnóstico en las fases iniciales y de orientación a lo largo de todo el proceso. Es un proceso de retroalimentación del proceso desarrollado por el profesorado que mejora el desarrollo individual o grupal del alumnado.

• **Evaluación continua**: Para observar todo el proceso de enseñanza aprendizaje del alumnado, y no centrarnos solo en la relación "evaluación = examen", sino tener presente otros aspectos de interés para la mejora del proceso educativo. Si bien es cierto que, debemos matizar que cada vez que haya que registrarse la calificación de cada trimestre, se hará una valoración global de todas las unidades impartidas hasta final de cada trimestre, debiendo haber superado todas las unidades de trabajo y, por tanto, alcanzado los resultados de aprendizaje. En caso contrario, es decir, si hubiera alguna unidad de trabajo no superada, se le calificará con un 4 hasta que supere la unidad suspendida.

• **Evaluación criterial:** Realizada a lo largo de todo el proceso de enseñanza- aprendizaje dónde se compara el progreso del alumnado en relación con los resultados de aprendizajes y sus correspondientes criterios de evaluación, programando diferentes tareas que ayudan a su consecución.

• **Evaluación final**: Se realiza al finalizar todo el proceso de enseñanza aprendizaje y el objetivo es conocer si el alumnado ha conseguido los resultados programados.

Según el agente de la evaluación puede haber distintos tipos de evaluación:

HETEROEVALUACIÓN: Proceso de evaluación que realiza el o la docente respecto de los logros, procesos, conductas y rendimiento del alumnado y también que el alumno hace respecto de la práctica docente.

COEVALUACIÓN: Proceso de evaluación de un alumno o alumna a través de sus iguales y ofrece feedback.

AUTOEVALUACIÓN: Proceso de evaluación que desarrolla la reflexión individual y la capacidad del alumnado para identificar y valorar sus logros, fortalezas y limitaciones, funcionando asimismo como factor motivador del aprendizaje. Cada alumno evalúa su trabajo.

Y, también nos referimos a la evaluación del propio proceso de enseñanza aprendizaje como docentes, es decir:

Podemos diferencias dos tipos de autoevaluación del proceso de enseñanza- aprendizaje:

1. Autoevaluación de la práctica docente: en la cual, como docentes, evaluaremos nuestra práctica considerando aspectos como el grado de consecución de los objetivos propuestos, la adecuación de los contenidos a los objetivos o a la efectividad de la metodología propuesta**.**

2. Autoevaluación del alumnado de su proceso de aprendizaje. Durante el curso el alumno podrá valorar su propio proceso de aprendizaje.

Para la heteroevaluación, coevaluación y autoevaluación se utilizarán distintas técnicas con sus herramientas e instrumentos que se relacionan con detalle posteriormente. Para la autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación se podrán utilizar aplicaciones informáticas como Survey Monkey, Mentimeter u otros etc…

C) CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN.

Así pues, esta programación se construye con la perspectiva de que la evaluación tendrá las siguientes características:

- Continua.
- Integradora.
- Personalizada, ya que permite conocer la evolución del proceso de enseñanzaaprendizaje a cada alumno/a en cada momento.
- Compartida, ya que se requiere la participación activa del alumnado tanto durante el proceso como en la valoración del resultado de trabajo propio, de forma tal que se haga consciente lo que le separa, en su caso, de los objetivos propuestos. Para ello el alumno participará activamente en procesos de autoevaluación y coevaluación de las actividades realizadas y de la eficiencia obtenida, como se ha desarrollado anteriormente-
- Retroalimentadora, en la medida en que proporcionará información útil para ajustar y mejorar las actividades, el diseño de esta propuesta en futuros cursos.

D) ESTRATEGIAS PARA RECOGER INFORMACIÓN SOBRE EL OBJETO DE LA EVALUACIÓN (¿Cómo vamos a evaluar?)

Para ello utilizamos diferentes técnicas como son:

• **Observación Sistemática directa o indirecta,** para la misma podemos usar las herramientas siguientes:

- Registro anecdótico.

- Registro descriptivo.

- Escalas de valoración.

- Listas de control.

- Diario de clase del profesorado.

- Rúbrica.

- Indicadores de aula.

Las mencionadas son los medios y recursos (soportes físicos) de los que se vale el profesorado para recoger, registrar y analizar evidencias de aprendizaje que facilita la respuesta a la pregunta de **¿Con qué vamos a evaluar?**

• **Encuestación:** para la cual utilizamos distintas herramientas como:

- Encuestas.

- Entrevistas.

- Formularios.

• **Anáilis de documentos, producciones y artefactos:**

Para lo cual utilizamos las siguientes herramientas:

- Rúbricas.
- Listas de cotejo.
- Escalas de valoración

En última instancia tendremos que responder a la pregunta **¿Qué vamos a evalua?** vamos a evaluar los productos que son todo aquello que el alumnado realiza a lo largo del proceso de aprendizaje. Tienen un carácter competencial y son funcionales porque hacen observable lo aprendido y, lo hacemos con los Instrumentos de Evaluación.

Los Instrumentos de evaluación: son aquellos productos que se seleccionan para hacer evidente la adquisición de los aprendizajes descritos en los criterios de evaluación y el de sus respectivas competencias.

Los cuales pueden ser:

Escritos: como carta, aviso, panfleto, folleto, instrucciones, narración. cuento, relato ... informes, noticia, anuncio, artículo, esquema, crítica sobre un libro, poema, letra de canción guión, cuestionario, prueba escrita.

Presentados: ponencia, debate, obra de teatro, canción, concierto, pieza musical, informe oral. dramatización, performance, baile, exposición o presentación de productos, presentación de diapositivas, entrevista, prueba oral.

Tecnológicos: entrada en un blog, creación de un Blog, aportaciones en una Wiki, mail, Doc. de texto, formulario, Contenidos creados con App, cómic, dibujo, póster, vídeo documental, tutorial, archivo de voz, periódico digital, programa de radio.

Otros: gráfico, línea de tiempo, dibujo, croquis, plano, mapa, cuadro, escultura, collage, álbum de fotos, maqueta, montaje, objeto tecnológico, infografía, plan de viaje, presupuesto.

La técnica de la observación diaria directa e indirecta: Esta forma de evaluación se llevará a cabo por el docente cada vez que los alumnos y alumnas realicen una actividad en clase: actividades, trabajos finales, ABP, maquetas, bocetos, diseños con aplicaciones informáticas, debates, trabajos grupales cooperativos etc. Gracias a esta técnica se evaluará el progreso individual y el trabajo grupal.

Exámenes: escritos, cuestionarios, supuestos prácticos, etc. Con el fin de comprobar que el alumnado ha adquirido los resultados de aprendizaje a través de pruebas teórico-prácticas. Exposición oral, disertación oral, argumentaciones orales, etc… para comprobar que ha adquirido los resultados de aprendizaje.

Indicadores de aula: acerca de la asistencia y puntualidad, respeto al profesor, participación, sentido crítico, etc. Este apartado engloba de forma más extensa de las siguientes actitudes socio-laborales: puntualidad, no solo cumpliendo con el horario, sino también con el cumplimiento de los plazos al realizar las tareas, responsabilidad y gusto por el trabajo bien hecho, orden y limpieza, uso de un comportamiento asertivo.

E) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

La calificación será numérica de 1 a 10 y se corresponderá con un 40% si se trata de pruebas teóricas sobre el contenido de la unidad de trabajo y un 60% si se trata de supuestos, actividades prácticas o proyectos. Para aprobar el alumnado tendrá que tener un cinco (5) una vez realizadas las ponderaciones anteriores y sumas de las mismas, siempre, teniendo en cuenta, que se alcancen los distintos criterios de evaluación para considerar conseguidos los resultados de aprendizaje y, por tanto, los objetivos y competencias que forman parte del título.

En el proceso de evaluación se tendrá en cuenta el **modelo DUA,** sobre todo en la medida en que las tareas y actividades evaluables serán diseñadas respetando los principios básicos de dicho modelo. Nos remitimos al apartado de metodología donde se explican con detalle estos principios y estrategias.

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 tendrá que alcanzar una puntuación de cinco puntos (5,) en función del porcentaje de calificación según sea una prueba objetiva o actividades prácticas, para considerarse recuperada la evaluación.

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. Si con las distintas pruebas, atendiendo al porcentaje de calificación de cada una no se alcanza un mínimo de 5 puntos (5) se considerará el módulo como no superado.

3. SECUENCIA DE LAS UNIDADES DE TRABAJO.

En la impartición de las distintas unidades de trabajo para desarrollar sus contenidos se comenzará con la presentación del tema, seguidamente, se desarrollarán distintos tipos de actividades, entre ellas, actividades de conocimientos previos, de conocimiento, de desarrollo, de refuerzo y ampliación y actividades finales. Una vez realizadas las actividades anteriores por parte del profesorado y del alumnado, teniendo en cuenta los objetivos propuestos, el tiempo en el que se van a realizar, aplicando la metodología adecuada (es decir, cómo se va a hacer y para qué) haciendo uso de los distintos recursos tecnológicos y digitales se procederá a la realización de la actividad de evaluación de las distintas actividades del proceso de enseñanza – aprendizaje para cuya evaluación se utilizarán los criterios de calificación y ponderación de las actividades de evaluación, expuestos anteriormente, teniendo en cuenta que hayan conseguido los criterios de evaluación que determinen el alcance de los resultados de aprendizaje, y en definitiva, los objetivos y competencias propias del módulo y por ende del ciclo

Las actividades, en términos generales, tendrán que estar relacionadas con el entorno del centro educativo y, con la realidad del entorno profesional, propia del título correspondiente. Para la realización de las mismas predominarán las metodologías activas, usando de forma prioritaria el trabajo en equipo, dado que el objetivo último de la formación profesional es alcanzar la inserción laboral del alumnado, utilizando la metodología tradicional e igualmente haciendo uso de otros agrupamientos en los casos que se requiera aprovechando los distintos recursos tecnológicos y didácticos según la actividad a realizar.

En la impartición del presente módulo de Atención al Cliente tendrá gran importancia el tratamiento transversal de las competencias relacionadas con la compresión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual, las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Educación Cívica y Constitucional.

A continuación, se desarrolla la secuenciación y temporalización de las unidades de trabajo del módulo de Marketing digital, relacionándose cada unidad de trabajo con sus resultados de aprendizaje:

<table>
<tr><th>U.T</th><th>CONTENIDOS</th><th>RA Y CE</th><th>HORAS</th></tr>
<tr><td rowspan="6">1. Atención al cliente</td><td>1.1. El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
1.2. Barreras y dificultades comunicativas.
1.2.1. Barreras internas.
1.2.2. Barreras externas.
1.2.3. Barreras fisiológicas.
1.2.4. Barreras psicológicas.
1.2.5. Barreras administrativas.
1.3. Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
1.3.1. La voz.
1.3.2. El lenguaje y el vocabulario. La importancia de saber hablar en público,
1.3.3. La importancia de saber hablar en público,
1.3.4. Mención especial a la comunicación telefónica.
1.4. Motivación, frustración, y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
1.4.1. Motivación, frustración y mecanismos de defensa.
1.4.2. Comunicación no verbal.
.</td><td>RA1
CE: a), b), c), d), e), f), g), h), i)</td><td>18</td></tr>
<tr><td colspan="3">Actividades de Enseñanza- Aprendizaje:</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Actividades de los libros de Editex y Paraninfo.
- Actividades propuestas por el profesor.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Actividades de Evaluación:</td><td>Porcentaje Calificación de las Actividades de Evaluación</td></tr>
<tr><td colspan="2">- Prueba teórica sobre los contenidos de la Unidad de Trabajo</td><td>40%</td></tr>
<tr><td colspan="2">- Supuestos o actividades prácticaso o proyecto.</td><td>60%</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>U.T</th><th>CONTENIDOS</th><th>RA Y CE</th><th>HORAS</th></tr>
<tr><td rowspan="6">2. Venta de productos y servicio.s</td><td>2.1 Actuación del vendedor profesional.
2.1.1. Escucha empática.
2.1.2. Asertividad.
2.1.3. Empatía.
2.1.4. Estilos de comunicación.
2.2. Exposición de cualidades de productos y servicios.
2.3. El vendedor: aptitudes, cualidades y funciones.
2.3.1. Aptitudes del vendedor.
2.3.2. Cualidades personales.
2.3.2. Habilidades de venta.
2.3.4. Aptitudes negativas del vendedor
2.3.5. Funciones del vendedor.
2.4. El proceso de venta: modelos de actuación, relaciones con los clientes.
2.4.1. Tanteo.
2.4.2. Acercamiento.
2.4.3. Presentación.
2.4.4. Tratamiento de objeciones.
2.4.5. Cierre.
2.5. Técnicas de venta.
2.5.1. La venta sugestiva.
2.5.2. El merchandising.
2.5.3. Método AIDA</td><td>RA3
CE: a), b), c), d), e), f), g)</td><td>20</td></tr>
<tr><td colspan="2">Actividades de Enseñanza- Aprendizaje:</td></tr>
<tr><td colspan="2">- Actividades de los libros de Paraninfo y Editex
- Actividades propuestas por el profesor.</td></tr>
<tr><td>Actividades de Evaluación:</td><td>Porcentaje Calificación de las Actividades de Evaluación</td></tr>
<tr><td>- Prueba teórica sobre los contenidos de la Unidad.</td><td>40%</td></tr>
<tr><td>- Supuestos o actividades prácticas o proyecto.</td><td>60%</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>U.T.</th><th>CONTENIDOS</th><th>RA Y CE</th><th>HORAS</th></tr>
<tr><td rowspan="5">3. Información al cliente.</td><td>3.1. El cliente: tipología.
3.1.1. Tipología general de clientes.
3.1.2. Clientes con diversidad funcional.
3.1.3. Los clientes del siglo XXI.
3.2. Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicios. Fidelización del cliente.
3.2.1. La fidelización del cliente.
3.2.2. Pasos para conseguir la fidelización del cliente.
3.2.3. Causas de fidelidad.
3.2.4. Satisfacción y expectativas del cliente.
3.3. Necesidades y gustos del cliente.
3.4. Objeción de los clientes y su tratamiento.
3.4.1. Clasificación de las objeciones.
3.4.2. Respuestas a las objeciones.
3.5. Atención al cliente y las nuevas tecnologías.
3.5.1. Premisas básicas de la atención al cliente.
3.5.2. Nuevas tecnologías en la comunicación con el cliente.
3.5.3. Atención al cliente en las redes sociales: reglas generales de comportamiento.
3.5.4. Ventajas de la atención al cliente en redes sociales.
3.5.5. Inconvenientes de la atención la cliente en redes sociales.
3.5.6. Casos de éxito de la atención al cliente en redes sociales</td><td>RA2
CE: a), b), e), f) g)</td><td>20</td></tr>
<tr><td colspan="3">Actividades de Enseñanza- Aprendizaje</td></tr>
<tr><td colspan="3">- Actividades de los libros de Paraninfo y Editex
- Actividades propuestas por el profesor.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Actividades de Evaluación</td><td>Porcentaje de Calificación de las Actividades de Evaluación</td></tr>
<tr><td colspan="2">- Prueba teórica sobre los contenidos de la Unidad.</td><td>40%</td></tr>
<tr><td colspan="2">- Supuestos o actividades prácticas o proyecto.</td><td>60%</td></tr>
</table>

U.T	CONTENIDOS	RA Y CE	HORAS
4. Tratamiento de reclamaciones	**4.1 El cliente: tipología.** 4.1.1. Las sugerencias. 4.1.2. Las quejas. 4.1.3. Las reclamaciones. **4.2. Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones.** 4.2.1. Factor clave: la actitud del personal. 4.2.2. Pasos para atender correctamente una reclamación. 4.2.3. Comportamiento y actitud ante las reclamaciones. 4.2.4. Exteriorizar la escucha. Implicación en el tratamiento de reclamaciones. 4.2.5. Lo que nunca debe hacerse en el tratamiento de reclamaciones. 4.2.6. Estudios que miden el grado de satisfacción del cliente: conclusiones. **4.3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.** 4.3.1. ¿Cómo actuar si no tenemos hojas de reclamaciones? 4.3.2. Respuestas que nunca debemos dar a un cliente cuando quiere plantear una reclamación. 4.3.3. Norma UNE-ISO 10003: 2018 4.3.4. Vías para reclamar. 4-3.5. Sistema arbitral de consumo. 4.3.6. La mediación. 4.3.7. Diferencias entre mediación y arbitraje. 4.3.8. Otras vías de solución. **4.4. Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.** 4.4.1. Programa de tratamiento de reclamaciones. 4.4.2. Atención de quejas y reclamaciones en las redes sociales. **4.5. La protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España.** 4.5.1. Protección al consumidor en la Unión Europea. 4.5.2. Protección al consumidor en España.	RA4 CE: a), b), c), d), e), f)	20
	Actividades de Enseñanza- Aprendizaje		
	- Actividades de los libros de Paraninfo y Editex. - Actividades propuestas por el profesor.		
	Actividades de Evaluación	**Porcentaje de Calificación de las Actividades de Evaluación**	

	- Prueba teórica sobre los contenidos de la Unidad. - Supuestos o actividades prácticas o proyecto.	**40%** **60%**

<u>Temporalización de las unidades de trabajo.</u>

Nº. U. T.	UNIDAD DE TRABAJO	TIEMPO
1	Montaje de elementos de animación en el punto de venta y en los expositores	18 HORAS
2	Venta de productos y servicios.	20 HORAS
3	Información al cliente.	20 HORAS
4	Tratamiento de reclamaciones.	20 HORAS
	TOTAL	78 HORAS