



PROGRAMACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE 1º CFGB

I.E.S. JOAQUÍN TURINA

CURSO2023/24

1. **JUSTIFICACIÓN**
 - 1.1 Marco Normativo para la Formación Profesional en España y Andalucía
2. **OBJETIVOS**
 - 2.1 Competencia General del Título
 - 2.2 Competencias Profesionales, Personales y Sociales
 - 2.3 Objetivos Generales del Título
 - 2.4 Resultados de Aprendizaje del Módulo Profesional
3. **CONTENIDOS**
 - 3.1 Análisis y secuenciación de contenidos
 - 3.2 Unidades de trabajo
 - 3.3 Temas transversales
4. **METODOLOGÍA**
5. **EVALUACIÓN**
 - 5.1 Criterios de evaluación
 - 5.2 Instrumentos de evaluación
 - 5.3 Criterios de calificación
 - 5.4 Sesiones de evaluación
 - 5.5 Sistemas y criterios de recuperación
6. **MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**
7. **MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS**
8. **ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**
11. **ANEXO II**

1. JUSTIFICACIÓN

Los Programas formativos de Formación Profesional Básica tienen como finalidad dar una respuesta formativa razonable a colectivos con necesidades específicas por circunstancias personales de edad o de historial académico, favoreciendo su empleabilidad, y a los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales darles continuidad en el sistema educativo. Además de reducir el abandono escolar temprano, facilitar la permanencia en el sistema educativo, fomentar la formación a lo largo de la vida y contribuir a elevar el nivel de cualificación permitiendo al alumnado obtener un título Profesional Básico y completar las competencias del aprendizaje permanente.

En concordancia, con lo señalado en el párrafo anterior, se establece el Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, cuya intención, no es otra, que dotar al alumnado de las competencias necesarias para para desarrollar de forma efectiva las labores asociadas a este título.

Para ello, el módulo profesional de Atención al Cliente de 1º de Formación Profesional Básica, código 3005, 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.

En este sentido, 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. Gestión de reclamaciones.

1.1 Marco Normativo para la Formación Profesional en España y Andalucía

LEYES ORGÁNICAS

- Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo (LOE) modificada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre de Educación (LOMLOE)
- Ley 17/2007, 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, (LEA). (BOJA 26-12-2007)
- Ley Orgánica 3/2022 de 31 de marzo, de Ordenación e Integración de la Formación Profesional.
- La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de Junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. (BOE 20-6-2002).

DE LA ORDENACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL

- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio por el que se desarrolla la ordenación del sistema de formación profesional.
- Queda derogado el RD 1147/2011 a excepción del apartado b) del artículo 1 de los Anexos I a XIV del RD 127/2014 de 28 de febrero por el que se regulan aspectos específicos de la formación profesional Básica, de las enseñanzas de la formación profesional en el sistema educativo.
- Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo. (BOJA 12-9-2008)
- ANTEPROYECTO DE LEY DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ANDALUCÍA. 327-14-ECD

DE CENTROS

- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria. (BOJA 16-07-2010)
- ORDEN de 20 de agosto de 2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado. (BOJA 30-08-2010)

DE LAS ENSEÑANZAS

- Orden de 21 febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.
- Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas. (BOJA 22-04-2013)
- ORDEN de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos.
- Decreto 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía.
- Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

DE LA EVALUACIÓN

- ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las

mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

3. OBJETIVOS

3.1 Competencia General del Título

La competencia general del título consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo 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.

3.2 Competencias Profesionales, Personales y Sociales

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

- a) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- b) Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.
- c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- d) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo con los criterios de calidad establecidos.
- e) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- f) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.
- h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- j) 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.
- k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- m) 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.
- n) 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.
- ñ) 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.

- o) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- p) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- q) 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.
- r) 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.
- s) 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.
- t) 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.
- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- w) 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.

3.3 Objetivos Generales del Título

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) 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.
- b) Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
- c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- d) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- e) Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.
- f) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.

- j) 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.
- k) 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.
- l) 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.
- m) 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.
- n) 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.
- ñ) 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.
- o) 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.
- p) 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.
- q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- s) 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.
- t) 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.
- u) 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.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) 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.
- x) 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.

y) 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.

3.4 Resultados de Aprendizaje del Módulo Profesional

Los resultados de aprendizaje del módulo profesional de Atención al Cliente son:	Ponderación:
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	25 %
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	25 %
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	25 %
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	25 %

A partir de los resultados de aprendizaje establecidos en la orden que regula el título, vamos a señalar la relación existente entre las competencias profesionales, personales y sociales con los resultados de aprendizaje del módulo asociado. A su vez, hemos analizado la relación existente entre los objetivos generales del título y los resultados de aprendizaje del módulo profesional, relacionándolo todo con los bloques de trabajo propuestos, pudiendo observarse en la siguiente tabla:

MÓDULO PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE					
CP		OG		RA	UNIDADES DE TRABAJO (UT)
c) d) g) i)	q)	c) d) g) i)	s) t) u) v) w)	1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	UT1.- Atención al cliente.
	r)			2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	UT2.- Venta de productos y servicios.
	s)			3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	UT3.- Información al cliente.
	t)			4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	UT4.- Tratamiento de reclamaciones.
	u)				
	v)				
	w)				
	x)				
	y)				

3.5 Cualificación profesional y unidades de competencia del módulo.

La superación del módulo permite la acreditación de la siguiente U.C.:

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

Asimismo, esta unidad de competencia contribuye a alcanzar la cualificación profesional **COM412_1:** Actividades auxiliares de comercio

4. CONTENIDOS

Los contenidos hacen referencia a cualquier aspecto de la realidad dispuesto para ser conocido y en relación al cual, el alumnado puede realizar diferentes tipos de aprendizaje de mayor a menor complejidad. Por tanto, el concepto de contenido didáctico va más allá de los temas académicos en sentido clásico, distinguiéndose tres tipos: conceptuales, procedimentales y actitudinales. Si bien, se trabajarán de forma conjunta y darán lugar a la adquisición, por parte del alumnado de:

1. Saber, conocimientos técnicos o científicos;
2. Saber hacer, dominio de los métodos y técnicas específicas para conseguir logros en determinados campos profesionales, además de posibilitar que en el lugar de trabajo se desarrollen aprendizajes como resultado de la intercomunicación personal;
3. Saber estar, actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar.

4.1 Análisis y secuenciación de contenidos

Los contenidos básicos se encuentran recogidos en el Anexo I de la Orden de 8 de noviembre de 2016, siendo los siguientes:

☛ Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales, con una estructura clara y precisa.
- Técnicas para hablar correctamente en público.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.

☛ Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional, ante diferentes tipos de público y clientes.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios, y cualidades esperables.
- 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. Diferencias entre información y publicidad.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

☛ 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. Calidad de atención al cliente.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Fidelización de clientes.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios, o entrega de productos.

☛ 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. Hoja de reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

Estos contenidos se distribuyen en 4 Bloques de contenidos, coincidentes con las 4 Unidades de Trabajo señaladas en el apartado anterior, si bien su temporalización será la siguiente:

BLOQUE DE CONTENIDO	RESULTADO DE APRENDIZAJE	UNIDAD DE TRABAJO	SESIONES
I	1	1	12
II	2	2	18
III	3	3	18
IV	4	4	12
TOTAL SESIONES			60

4.2.- Unidades de Trabajo.

MÓDULO PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE		UNIDAD TRABAJO 1. Atención al cliente.	CURSO: 1FPB
RELACIÓN CURRÍCULO			
OBJETIVOS GENERALES. (RD. 1584/2011--O.11/2013):			
	<p>a) Analizar el comportamiento del posible cliente.</p> <p>b) Adoptar adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>c) Obtener la información necesaria del posible cliente.</p> <p>d) Favorecer la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</p> <p>e) Mantener una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar</p>	<p>a) El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.</p> <p>b) Barreras y dificultades comunicativas. Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales, con una estructura clara y precisa.</p> <p>c) Técnicas para hablar correctamente en público.</p> <p>d) Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.</p> <p>e) Empatía y receptividad.</p>	<p>Estilo metodológico: Activo y participativo</p> <p>Espacios: Aula polivalente y Taller de informática.</p> <p>Recursos: Ordenadores con acceso a internet, proyectores, pizarra digital, libro de texto y otro material de producción propia.</p> <p>Temporalización: 12 h</p>

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES E-A
<p>a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.</p> <p>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.</p> <p>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</p> <p>e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).</p> <p>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.</p> <p>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</p> <p>j) Se ha colaborado y trabajado en el aula, así como realizado las tareas asociadas a este resultado de aprendizaje.</p>	<p>Rúbricas (Observación)</p> <p>Prueba Teórico-Práctica.</p>	<p>Actividades de introducción, motivación e ideas previas</p> <p>Actividades de desarrollo</p> <p>Actividades de consolidación</p> <p>Actividades de síntesis, resumen y evaluación</p> <p>De cara a la atención a la diversidad:</p> <p>Actividades de refuerzo</p> <p>Actividades de ampliación</p>

RELACIÓN CURRÍCULO	OBJETIVOS DIDÁCTICOS	CONTENIDOS	METODOLOGÍA
<p>OBJETIVOS GENERALES. (RD. 1584/2011--O.11/2013):</p> <p>i) s) t) u) v) w)</p>	<p>a) Analizar las diferentes tipologías de público.</p> <p>b) Diferenciar clientes de proveedores, y éstos del público en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Actuación del vendedor profesional, ante diferentes tipos de público y clientes. ✚ Exposición de las cualidades de los productos y servicios, y calidades esperables. ✚ 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. Diferencias entre información y publicidad. ✚ Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista. 	<p>Estilo metodológico:</p> <p>Activo y participativo</p> <p>Espacios:</p> <p>Aula polivalente y Taller de informática.</p> <p>Recursos:</p> <p>Ordenadores con acceso a internet, proyectores, pizarra digital, libro de texto y otro material de producción propia.</p> <p>Temporalización: 18 h</p>
<p>COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES. (RD. 1584/2011)</p> <p>i) q) r) s) t) u) w) x) y)</p>	<p>c) Reconocer la terminología básica de comunicación comercial.</p> <p>d) Diferenciar entre información y publicidad.</p> <p>e) Adecuar las respuestas en función de las preguntas del público.</p>		
<p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE (O.11/3/2013):</p>	<p>f) Informar al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.</p>		
<p>2</p>	<p>g) Asesorar al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.</p>		

	<p>h) Solicitar al cliente que comunique la elección de la opción elegida.</p> <p>i) Colaborar y trabajar en el aula, así como realizar las tareas asociadas a este resultado de aprendizaje.</p>		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES E-A	
<p>a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.</p> <p>b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.</p> <p>c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.</p> <p>d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.</p> <p>e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.</p>	<p>Rúbricas (Observación)</p> <p>Prueba Teórico-Práctica.</p>	<p>Actividades de introducción, motivación e ideas previas</p> <p>Actividades de desarrollo</p> <p>Actividades de consolidación</p> <p>Actividades de síntesis, resumen y evaluación</p>	
<p>f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.</p> <p>g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.</p> <p>h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.</p> <p>i) Se ha colaborado y trabajado en el aula, así como realizado las tareas asociadas a este resultado de aprendizaje.</p>		<p>De cara a la atención a la diversidad:</p> <p>Actividades de refuerzo</p> <p>Actividades de ampliación</p>	

MÓDULO PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE		UNIDAD TRABAJO 3. Información al cliente.	CURSO: 1FPB
RELACIÓN CURRÍCULO	OBJETIVOS DIDÁCTICOS	CONTENIDOS	METODOLOGÍA
OBJETIVOS GENERALES. (RD. 1584/2011--O.11/2013):	a) Hacer entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	<ul style="list-style-type: none"> + 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. Calidad de atención al cliente. + Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. + Fidelización de clientes. + Objeciones de los clientes y su tratamiento. + Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos. + Documentación básica vinculada a la prestación de servicios, o entrega de productos. 	Estilo metodológico: Activo y participativo
i) s) t) u) v) w)	b) Transmitir al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.		Espacios: Aula polivalente y Taller de informática.
COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES. (RD. 1584/2011)	c) Identificar los documentos de entrega asociados al servicio o producto.		Recursos: Ordenadores con acceso a internet, proyectores, pizarra digital, libro de texto y otro material de producción propia.
i) q) r) s) t) u) w) x) y)	d) Recoger la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.		Temporalización: 18 h
RESULTADOS DE APRENDIZAJE (O.11/3/2013):	e) Valorar la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.		
3	f) Mantener en todo momento el respeto hacia el cliente		

	<p>g) Intentar la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</p> <p>h) Definir periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.</p> <p>i) Colaborar y trabajar en el aula, así como realizar las tareas asociadas a este resultado de aprendizaje.</p>		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES E-A	
<p>a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.</p> <p>b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.</p> <p>c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.</p>	<p>Rúbricas (Observación)</p> <p>Prueba Teórico-Práctica.</p>	<p>Actividades de introducción, motivación e ideas previas</p> <p>Actividades de desarrollo</p> <p>Actividades de consolidación</p> <p>Actividades de síntesis, resumen y evaluación</p>	
<p>d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.</p> <p>e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.</p> <p>f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente</p> <p>g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</p> <p>h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.</p> <p>i) Se ha colaborado y trabajado en el aula, así como realizado las tareas asociadas a este resultado de aprendizaje.</p>		<p>De cara a la atención a la diversidad:</p> <p>Actividades de refuerzo</p> <p>Actividades de ampliación</p>	

RELACIÓN CURRÍCULO	OBJETIVOS DIDÁCTICOS	CONTENIDOS	METODOLOGÍA
<p>OBJETIVOS GENERALES. (RD. 1584/2011--O.11/2013):</p> <p>i) s) t) u) v) w)</p>	<p>a) Ofrecer 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.</p> <p>b) Reconocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>c) Suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>d) Recoger los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</p> <p>e) Complimentar una hoja de reclamación</p> <p>f) Compartir información con el equipo de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> + 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. Hoja de reclamaciones. + Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones. 	<p>Estilo metodológico: Activo y participativo</p> <p>Espacios: Aula polivalente y Taller de informática.</p> <p>Recursos: Ordenadores con acceso a internet, proyectores, pizarra digital, libro de texto y otro material de producción propia.</p> <p>Temporalización: 12 h</p>
<p>COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES. (RD. 1584/2011)</p> <p>i) q) r) s) t) u) w) x) y)</p>			
<p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE (O.11/3/2013):</p>			
<p>4</p>			

	g) Colaborar y trabajar en el aula, así como realizar las tareas asociadas a este resultado de aprendizaje.		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES E-A
<p>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.</p> <p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p>		<p>Rúbricas (Observación)</p> <p>Prueba Teórico-Práctica.</p>	<p>Actividades de introducción, motivación e ideas previas</p> <p>Actividades de desarrollo</p> <p>Actividades de consolidación</p> <p>Actividades de síntesis, resumen y evaluación</p>
<p>c) e ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</p> <p>e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación</p> <p>f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.</p> <p>g) Se ha colaborado y trabajado en el aula, así como realizado las tareas asociadas a este resultado de aprendizaje.</p>			<p>De cara a la atención a la diversidad:</p> <p>Actividades de refuerzo</p> <p>Actividades de ampliación</p>

4.3 Temas transversales

En el actual modelo de enseñanza, que promueve la formación integral de la persona, es necesario que estén presentes en todos los módulos que se desarrollan en los diferentes ciclos formativos los contenidos transversales, que son los que se refieren a grandes temas que engloban múltiples contenidos que difícilmente pueden adscribirse específicamente a ningún módulo en particular.

Los temas transversales serán tratados a medida que se expongan y estudien el resto de contenidos específicos del ciclo formativo, estando presente en todos los módulos y de forma continua en los intercambios comunicativos y en los trabajos realizados en la ejecución de las prácticas y en los talleres.

☒ Educación moral y cívica, donde se desarrollarán criterios de actuación que favorezcan intercambios responsables y comportamientos de respeto, honestidad, tolerancia y flexibilidad con los compañeros. Propiciaremos actividades de debate, tertulia, etc.

6 de diciembre: Día de la Constitución Española. 10 de diciembre: Día de los Derechos Humanos. 28 de Febrero: Día de Andalucía

☒ Educación para la paz, donde se desarrollan habilidades para el trabajo en grupo, escuchando y respetando las opiniones de los demás. 30 de enero: Día de la Paz y la No- Violencia.

☒ Educación ambiental. Concienciaremos al alumnado de la necesidad de efectuar un uso racional de los recursos existentes y una correcta disposición de los residuos para facilitar su posterior reciclaje. 22 de marzo: Día del Agua. 22 de abril: Día Mundial de la Tierra. 5 de junio: Día Mundial del Medio Ambiente.

☒ Educación para la salud. Respetando las normas de seguridad e higiene respecto a la manipulación de herramientas, equipos e instalaciones, efectuando las prácticas con rigor, de forma que el resultado cumpla con la normativa y no tenga efectos nocivos para la salud o integridad física de las personas y así conseguir que el alumnado reflexione sobre la necesidad de establecer unas normas de seguridad e higiene personales y del producto, que las conozca y las ponga en práctica en el desarrollo de las actividades formativas, así como tomen conciencia de las posibles consecuencias de no cumplirlas. Se corregirá a los alumnos que adopten posturas incorrectas a la hora de trabajar con el ordenador. 16 de octubre: Día Mundial de la Alimentación.

☒ Educación para la igualdad de oportunidades entre sexos, tomando una actitud abierta a nuevas formas organizativas basadas en el respeto, la cooperación y el bien común, prescindiendo de los estereotipos de género vigentes en la sociedad, profundizando en la condición humana, en su dimensión emocional, social, cultural y fisiológica, estableciendo condiciones de igualdad en el trabajo en equipo. Además debe desarrollarse un uso del lenguaje no sexista y mantener una actitud crítica frente a expresiones sexistas a nivel oral y escrito. 8 de marzo: Día Internacional de la Mujer. 19 de marzo: Día del Padre. Primer domingo de mayo: Día de la Madre. 10 de diciembre: Día de los Derechos Humanos. 20 de noviembre: Día de los derechos del niño y la niña.

☒ Tecnologías de la información y de la comunicación, donde el alumnado valore e incorpore las NNTT, familiarizándose con los instrumentos que ofrece la tecnología para crear, almacenar, organizar, procesar, presentar y comunicar información. Utilizando las NNTT en la consulta de información técnica, en los informes, memorias y exposiciones orales y escritas. Una de las competencias clave de la educación es la del conocimiento y el uso habitual de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el aprendizaje. Se promoverá con el uso de material audiovisual como informático. Uso de la Moodle. 17 de mayo día mundial de Internet

Con los contenidos transversales conseguimos dotar al alumnado de una formación integral, que contribuya a su desarrollo como persona en todas sus dimensiones y no sólo como estudiante. La presencia de los temas transversales en el desarrollo curricular es responsabilidad de toda la comunidad educativa, especialmente del equipo docente, por eso deben estar presentes en el proyecto educativo de centro y en las programaciones didácticas. Estos temas transversales no suelen contar en las programaciones con una temporalidad propia, sino que la propia naturaleza de las mismas induce a cierta espontaneidad en su integración, por lo que aprovecharemos el momento en que ocurran acontecimientos en la sociedad para impregnar con estos contenidos la práctica educativa y el trabajo diario en el aula. El papel que juega el profesor en el campo de los valores es determinante en lo que respecta a su actitud personal en la organización y moderación de las actuaciones del alumnado y sobre todo en el desarrollo en el aula, que es donde se debe hablar de valores y comportamientos, así como de su aprendizaje.

5. METODOLOGÍA.

El Decreto 135/2016 señala que la metodología tendrá carácter globalizador y se adaptará a las necesidades del alumnado y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitar su transición hacia la vida activa o favorecer su continuidad en el sistema educativo.




Por otro lado, los contenidos tendrán un carácter motivador y un sentido práctico, buscando siempre un aprendizaje significativo. Se deberá fomentar metodologías activas de aprendizaje, basadas en la resolución de problemas y en «aprender haciendo». Se favorecerá la autonomía y el trabajo en equipo y el profesorado deberá programar las actividades docentes de manera que éstas sean motivadoras para el alumnado, que sean realizables por él y que creen una situación de logro de los resultados previstos. Se programarán asimismo actividades de profundización y de trabajo autónomo para atender al alumnado con diferentes ritmos de aprendizaje.

En este sentido, debemos señalar que la metodología, es el elemento curricular que mejor identifica a los docentes, siempre y cuando dicha metodología no se quede en los principios generales, sino que concrete, al menos, la estrategia docente y la organización del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Asimismo, la metodología didáctica, de las enseñanzas de formación profesional, integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente. La metodología ha de tener en cuenta las circunstancias concretas del grupo-aula, que en la formación profesional específica pueden ser muy variables de un centro a otro o de un curso a otro en el mismo ciclo formativo; por procedencia, edad, intereses, etc.

La metodología, a su vez, debe conseguir ser motivadora de futuros aprendizajes y debe ayudar a hacerle comprender al alumno que el aprendizaje es algo que nunca se acaba ya que los cambios en el sistema productivo, los nuevos descubrimientos y la propia posición del individuo le deben convertir en un sujeto “deseante” de más conocimiento.

Si bien, es la Orden del Título la que establece unas líneas básicas de actuación que son:

-  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. Gestión de reclamaciones.

Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de “aprender- haciendo”, a través del diseño de actividades que proporcionen al alumnado un conocimiento práctico de las funciones que desarrollarán dentro de su ámbito laboral.

En cumplimiento de los acuerdos expresados en el Proyecto Educativo de Centro en su punto R.2.5:

1. Las programaciones didácticas de las distintas materias incluirán actividades que estimulen el interés y el hábito de la lectura, la práctica de la expresión escrita y la capacidad de expresarse correctamente en público.
2. Se estimulará la reflexión y el pensamiento crítico en el alumnado, así como los procesos de construcción individual y colectiva del conocimiento, y se favorecerá el descubrimiento, la investigación, el espíritu emprendedor y la iniciativa personal.
3. Se desarrollarán actividades para profundizar en las habilidades y métodos de recopilación, sistematización y presentación de la información y para aplicar procesos de análisis, observación y experimentación, adecuados a los contenidos de las distintas materias.
4. Se emplearán metodologías activas que contextualicen el proceso educativo, que presenten de manera relacionada los contenidos y que fomenten el aprendizaje por proyectos, centros de interés, o estudios de casos, favoreciendo la participación, la experimentación y la motivación de los alumnos y alumnas al dotar de funcionalidad y transferibilidad a los aprendizajes.
5. Las tecnologías de la información y de la comunicación para el aprendizaje y el conocimiento se utilizarán de manera habitual como herramientas integradas para el desarrollo del currículo.

En este sentido, siguiendo lo recogido en el punto R.2.5 del Proyecto Educativo, en esta materia se llevará a cabo el estudio de un caso por parte de los alumnos del curso, agrupados en grupos, que tiene las siguientes características:

- **Título:** Atención al cliente.
- **Objetivos:**
 - i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
 - s) 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.
 - t) 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.
 - u) 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.
 - v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
 - w) 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.

- **Criterios de evaluación afectados:**

Se corresponden a los criterios de evaluación incluidos en el bloque I, II y III de contenidos:

- **Temporalización:** Se llevará a cabo en la tercera evaluación.

- **Producto final:** los alumnos, utilizando las TIC, elaborarán un documento donde simularán una venta de un determinado producto, para posteriormente realizar su correspondiente seguimiento durante la venta y postventa, teniendo en cuenta los distintos escenarios en los que se pueden encontrar. Se realizará en grupos para conocer los diferentes conceptos y casuística relacionadas con la actividad de atención al cliente. Una vez finalizada la actividad los alumnos harán una presentación del mismo, de esta forma el alumnado desarrollará la capacidad de expresarse correctamente en público.

5.1 PRINCIPIOS METODOLÓGICOS GENERALES.

La **Ley de Educación de Andalucía** (Ley 17/2007) y el **Decreto 436/2008**, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo, ratifican los principios señalados en la normativa estatal.

Los principios metodológicos que aquí consideramos más adecuados, se proponen teniendo siempre en cuenta la necesaria flexibilidad, permitida por las disposiciones curriculares, que debe permitir atender dos realidades clave:

- ☑ Diferentes tipos de contenido, que requieren a menudo formas diferentes de enseñar.
- ☑ Las diferencias internas en el alumnado, que también lo exigen para atender correctamente a la diversidad.

En base a todo ello, los principios básicos de la Metodología a aplicar en el desarrollo del proceso de aprendizaje serán los siguientes:

PRINCIPIOS DE APRENDIZAJE	ORIENTACIONES METODOLÓGICAS Específicas del módulo
Partir de la situación del alumnado	<ul style="list-style-type: none"> - Antes de cada unidad se realizará un diagnóstico previo. - Sistemáticamente se harán grupos pequeños. - Se vincularán los contenidos a situaciones reales.
Facilitar la construcción de los aprendizajes funcionales	<ul style="list-style-type: none"> - Se preverán diferentes experiencias para aplicar a los contenidos - Se plantearán situaciones-problemas reales - Se empleará métodos habituales de la actividad científica - Se aplicará la observación y exploración
Posibilitar aprender a aprender	<ul style="list-style-type: none"> - Se proporcionará al alumnado información sobre su proceso de aprendizaje. - Se facilitará el trabajo autónomo. - Se fomentará una actitud activa en el alumnado. - Se provocarán situaciones en las que sea necesario la reflexión.
Potenciar la actividad del alumnado en el proceso de enseñanza-aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> - Se buscarán estrategias para resolver interrogantes planteados. - Los conocimientos nuevos se relacionarán con los que se poseen.
Crear situaciones de aprendizaje motivadoras	<ul style="list-style-type: none"> - En el desarrollo del trabajo del alumnado se le motivará. - Crear contextos generadores de expectativas.

<p>Atender a la diversidad del aula</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar actividades con distintos grados de dificultad. - Se emplearán agrupamientos flexibles de alumnos. - Se utilizará material diverso. - Se aprovecharán y se organizarán adecuadamente los espacios. - Particularizar el proceso de aprendizaje, acercándolo a la individualización metodológica demandada por la especificidad de cada perfil profesional f Desarrollar el proceso de aprendizaje de forma grupal, validando la acumulación de experiencias individuales y colectivas así como los diferentes puntos de vista ante determinados planteamientos.
<p>Fomentar aprendizajes significativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El alumnado ha de ser capaz de establecer relaciones significativas entre los conocimientos nuevos y los que ya posee. - Los nuevos aprendizajes han de tener sentido para el alumnado, por ello, deberá producirse un ajuste óptimo
	<p>entre las competencias y conocimientos previos y las tareas propuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se facilitará la información y las oportunidades de aprendizaje a través del conocimiento del entorno educativo, social y laboral por medio de actividades previamente diseñadas.
<p>Fomentar el trabajo en equipo y cooperativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo en grupo y cooperativo favorece la movilización de esquemas de conocimiento. En las diferentes actividades de enseñanza-aprendizaje, se pondrá especial énfasis en proponer algunas que supongan de forma específica el desarrollo de habilidades de trabajo en grupo. - A través de actividades que favorezcan la creatividad, la iniciativa y la capacidad de investigación e innovación.
<p>Fomentar aprendizajes vinculados al mundo laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La acción educativa atenderá a la orientación académica y profesional, lo que ayudará al alumnado a ir tomando decisiones para construir su propio itinerario formativo-profesionalizador. - Se favorecerá la adquisición de actitudes íntimamente relacionadas con la inserción laboral futura del alumnado.
<p>Crear un clima de aprendizaje positivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Potenciar un clima de interacción positivo alumno/a-profesor/a y alumno/a-alumno/a que favorezca relaciones empáticas, de cooperación, etc., contribuirá al mantenimiento de relaciones fluidas y gratificantes en el contexto del aprendizaje, facilitando el flujo en la comunicación.

5.2 ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DEL DOCENTE.

La estrategia docente podemos definirla como el procedimiento de enseñanza que nos permite llevarla a cabo, concretando el conjunto de actividades a desarrollar en el aula y el plan de trabajo. Para facilitar la adquisición de aprendizajes significativos y constructivos, planteamos como

estrategia docente un procedimiento basado en la Teoría de la Elaboración (Reigeluth)¹, que diferencia cuatro grandes fases en el desarrollo didáctico:

1ª FASE: MOTIVACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS. Es el comienzo del desarrollo de la unidad didáctica, y en ella deberían estar integradas tres tipos de actividades:

a) Actividades de presentación-motivación. Son las dirigidas a introducir al alumnado en el tema que se aborda en la unidad didáctica. Se caracterizan porque:

- Son las primeras en la secuencia de enseñanza.
- Suelen realizarse mediante grupo medio.
- Son comunes a todos/as los/as alumnos/as.

b) El papel determinante suele ser del profesor. **Actividades de evaluación de los conocimientos previos.** Son las que poseen como objetivo proporcionar al profesor la información necesaria para conocer qué saben los alumnos y las alumnas sobre un tema concreto. Se caracterizan porque:

- Son imprescindibles para adecuar las siguientes.
- Suelen realizarse en grupo medio.
- Son comunes para todo el alumnado.
- Pueden llevarse a cabo junto a las de presentación-motivación.

2ª FASE: ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS. El segundo momento del desarrollo didáctico está referido al desarrollo de los contenidos de la unidad. Aun siendo la parte esencial del acto didáctico, no debe ser considerada la única, ya que sin la fase anterior y posterior es poco probable la conquista de aprendizajes significativos y funcionales. Durante la misma se desarrollarán actividades de:

a) Desarrollo, son aquellas que permiten al/a la alumno/a la adquisición de nuevos aprendizajes (conceptuales, procedimentales y/o actitudinales) que componen la unidad didáctica correspondiente. Caracterizándose porque:

- Son imprescindibles para lograr los aprendizajes.
- Admiten diversas situaciones de trabajo en grupo.
- Son comunes a la mayoría del alumnado.
- El papel determinante pertenece ya a los alumnos y alumnas.

b) Las actividades de refuerzo. Son aquellas que permiten al alumnado con dificultades de aprendizaje alcanzar los mismos objetivos que el grupo. Se caracterizan porque:

- Son imprescindibles para la atención a la diversidad.
- Tienen un menor "nivel de exigencia".
- Tienen en cuenta los "prerrequisitos" de la unidad didáctica.
- Suelen trabajarse en pequeños grupos o individualmente.

c) Las actividades de ampliación. Son aquellas actividades que permiten a los/as alumnos/as que superan fácilmente los objetivos planteados, profundizar en los conocimientos de la unidad correspondiente. Se caracterizan porque:

- Son imprescindibles para la atención a la diversidad.
- Plantean a los/as alumnos/as un mayor "nivel de exigencia".
- Toman los contenidos "ordinarios" como punto de partida.
- Suelen tener carácter individual o de pequeño grupo.

3ª FASE: SÍNTESIS y TRANSFERENCIA. Al igual que ocurre con la primera fase, ésta suele ser olvidada en la mayoría de los desarrollos didácticos que se realizan en nuestras aulas. Deberían desarrollarse, al menos, las siguientes actividades: síntesis, aplicación y transferencia de los contenidos desarrollados. Estas actividades son las que permiten a los alumnos y alumnas recapitular, aplicar y generalizar los aprendizajes, caracterizándose porque:

- Son actividades comunes para todo el alumnado.
 - Hacen referencia a la aplicación de los contenidos trabajados.
 - Suelen realizarse en grupo medio y/o en equipos de trabajo.
- Ayudan a generalizar los aprendizajes a otros conocimientos. **Criterios** para la selección, diseño y secuenciación de las actividades de E/A.

- ☑ Han de **favorecer el conocimiento del entorno** por parte del alumno/a.
- ☑ Permitirán al alumno/a el **conocimiento de su nivel de competencia** inicial en relación con los contenidos del aprendizaje y valorar sus necesidades y posibilidades para adquirirlos.
- ☑ Han de ser **adecuadas al nivel de desarrollo, estilo de aprendizaje y ritmo de trabajo** de los/as alumnos/as, teniendo en cuenta la diversidad del alumnado mediante la observación de: tiempo que se toma en analizar los problemas, cómo aborda la resolución de problemas, cómo procesa la información, capacidad que tiene para mantener la atención, tipo de refuerzo que necesita y agrupamientos que más favorecen su desarrollo e integración.
- ☑ **Aprovecharán los conocimientos previos** del alumnado y contribuirán al desarrollo de aprendizajes funcionales.
- ☑ **Favorecerán la autonomía** del alumno/a, la capacidad de aprender por sí mismos, la seguridad en el trabajo, la capacidad de trabajo en equipo, el desarrollo de habilidades cognitivas, la asunción de actitudes positivas de cara a la vida y a su futura inserción laboral y, dentro de lo posible, la mejora de sus destrezas manuales.
- ☑ Deben **contribuir al desarrollo de la memoria comprensiva**.
- ☑ Deben **potenciar la aplicación por parte del alumno/a del método científico** en cuanto al análisis, desarrollo y evaluación de la actividad.
- ☑ **Utilización**, dentro de lo posible, **de tecnologías, organizaciones**, etc. relacionados con el entorno productivo del ciclo formativo.
- ☑ En la formación profesional deben **estimular el interés por el autoaprendizaje** relacionado con la formación permanente en un entorno laboral cambiante, actitudes que ayuden a su integración a la vida activa, el trabajar teniendo en cuenta las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y la incentivación del espíritu emprendedor.

4ª FASE: EVALUACIÓN. A través de estas actividades se pretende ponderar los conocimientos adquiridos por el alumnado al finalizar cada una de las unidades didácticas. Para ello, se realizarán diferentes tipos de pruebas. No señalaremos más características de esta fase, pues entraremos a analizarla en profundidad en el siguiente apartado de esta Programación.

6. EVALUACIÓN

La evaluación tendrá como finalidad la mejora y la regulación progresiva del proceso de enseñanza y aprendizaje, de la intervención del profesorado y de la evolución del alumnado. Serán objeto de evaluación tanto los objetivos alcanzados por el alumnado con relación a los **criterios de evaluación** prefijados para nuestro módulo, como el proceso mismo de enseñanza.

Partimos de la base de que la evaluación constituye un elemento y un proceso fundamental de la acción educativa, que incluye distintos aspectos, tales como, el proceso de enseñanza, la propia práctica docente y el desarrollo de las capacidades del alumnado, de acuerdo con los objetivos educativos del ciclo. Esta situación nos lleva a distinguir dos niveles en la evaluación: la evaluación del proceso de aprendizaje y la evaluación del proceso de enseñanza.

Asimismo, deberemos cumplir las normas generales, así como las específicas presentes en el artículo 2 de de la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía que desarrolla lo siguiente:

“1. La evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será continua y se realizará por módulos profesionales.

2. La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo.

3. En la modalidad a distancia, la evaluación continua del alumnado requerirá la realización y entrega en el plazo establecido de las tareas obligatorias, la participación activa en las diferentes herramientas de comunicación del aula virtual, así como la realización de las pruebas de evaluación on-line de cada módulo profesional y la superación de la prueba presencial de evaluación.

4. La evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparta cada módulo profesional del ciclo formativo, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos. En la evaluación del módulo profesional de formación en centros de trabajo, la persona designada por el centro de trabajo para tutelar el periodo de estancia del alumnado en el mismo, colaborará con el profesor o profesora encargado del seguimiento.”

6.1 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE

La llevaremos a cabo mediante las distintas actividades que desarrollamos en el aula, concibiéndola como un proceso continuo. De esta manera, mediante la observación de las actividades que realiza el alumnado, comprobaremos en qué medida éstos van incorporando los aprendizajes. No sólo nos vamos a fijar en sus logros, sino en aquellas dificultades que el alumnado manifiesta en la ejecución de sus tareas, para ir las paliando. Tendremos siempre como referente los objetivos generales y los criterios de evaluación, para ello acudiremos al **Anexo I de la Orden:**

RA.1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- 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 transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

RA.2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

- 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.

RA.3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos. Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- b) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- c) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- d) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- e) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- f) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- g) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

- 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) e 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.

6.2 TIPOS DE EVALUACIÓN Y FASES.

La evaluación que desarrollaremos respecto al alumnado cumplirá con las siguientes características:

- ✓ Individualizada, centrándose en las particularidades de cada alumno o alumna y en su evolución.
- ✓ Integradora, teniendo en cuenta las características del grupo a la hora de seleccionar los criterios de evaluación.
- ✓ Cualitativa, ya que además de los aspectos cognitivos, se evalúan de forma equilibrada los diversos niveles de desarrollo del alumno.

- ☑ Orientadora, dado que aporta al alumnado la información precisa para mejorar su aprendizaje y adquirir estrategias apropiadas. Continúa, entendiendo el aprendizaje como un proceso continuo, contrastando los diversos momentos o fases:

1. Evaluación Continua: **Función Orientadora y Formativa**

Durante el proceso de enseñanza aprendizaje es necesario valorar los resultados obtenidos como los mismos procesos, con la finalidad de ajustar las técnicas docentes que estamos empleando. Permite la retroalimentación del proceso, proporcionándole una característica dinámica, que permite la continua interacción y ajuste entre los elementos.

2. Evaluación Inicial: **Función de Diagnóstico**

Cuando vamos a iniciar el proceso educativo es preciso comenzar adecuando las previsiones generales que tenemos a la realidad concreta que se nos presenta en el aula. A esta valoración inicial que busca identificar las características diferenciales para poder lograr un mejor ajuste del proceso de enseñanza aprendizaje es a lo que se le denomina evaluación inicial.

3. Evaluación Final: **Función de Control e Información**

Al final del proceso se impone una evaluación con carácter sumativo que valore los logros obtenidos con el proceso. Con la finalidad de determinar el grado de efectividad de este, como el de orientar futuros procesos formativos.

6.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	- Rúbrica sobre participación del alumnado. - Rúbrica para exposiciones orales de trabajos monográficos.
Análisis de las producciones del alumnado	- Pruebas teórico-prácticas. - Actividades y tareas. - Trabajos de investigación.
Resolución de problemas	- Casos prácticos.

A través de estos instrumentos, valoraremos cuantitativamente la evaluación del alumnado, ajustando estas herramientas a cada uno de los criterios de evaluación, es decir, llevaremos a cabo una evaluación criterial del alumnado, tal y como establece la normativa, donde cada uno de los criterios tendrá el mismo “peso” a la hora de determinar si se ha alcanzado o no el Resultado de Aprendizaje correspondiente, siendo el Cuaderno del Profesor (Additio App) donde se reflejen todas las cuestiones al respecto.

6.4 Criterios de calificación

Con anterioridad, se ha señalado que los distintos RA presentan el mismo valor global respecto a la calificación que obtendrá el alumnado, si bien, alcanzar estos RA dependerá del grado de consecución de los distintos criterios de evaluación cuyo valor viene determinado en la siguiente tabla:

R.A. 1	CRITERIO	VALOR SOBRE LA CALIFICACIÓN
	a)	6.66 %
	b)	6.66 %
	c)	6.66 %
	d)	6.66 %
	e)	6.66 %
	f)	6.66 %
	g)	6.66 %
	h)	6.66 %
	i)	6.66 %
	j)	40 %
	TOTAL	100 %

R.A. 2	CRITERIO	VALOR SOBRE LA CALIFICACIÓN
	a)	7.5 %
	b)	7.5 %
	c)	7.5 %
	d)	7.5 %
	e)	7.5 %
	f)	7.5 %
	g)	7.5 %
	h)	7.5 %
	i)	40 %
TOTAL	100 %	

R.A. 3	CRITERIO	VALOR SOBRE LA CALIFICACIÓN
	a)	7.5 %
	b)	7.5 %
	c)	7.5 %
	d)	7.5 %
	e)	7.5 %
	f)	7.5 %
	g)	7.5 %
	h)	7.5 %
	i)	40 %
TOTAL	100 %	

R.A. 4	CRITERIO	VALOR SOBRE LA CALIFICACIÓN
	a)	10 %
b)	10 %	
	c)	10 %
	d)	10 %
	e)	10 %
	f)	10 %
	g)	40 %
TOTAL		100 %

La **calificación final** del módulo se obtendrá a través de la media aritmética aplicada a las calificaciones obtenidas en los tres trimestres, siempre que se hayan superado todos los Resultados de Aprendizaje, que, en su conjunto supondrán el valor de los RA además de lo que se establece en el artículo 3, punto 3 de la orden de ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía. “Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el **grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje** establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo **y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.**”

En todo caso, terminado el tercer trimestre y realizada la evaluación final, para aquellos alumnos y alumnas que no hayan superado el módulo se llevará a cabo un Plan de Refuerzo, donde tendrán la obligación de asistir a un 50% de las sesiones semanales del módulo, donde, a través de la realización de una serie de tareas, así como aquellos trabajos concretos hechos durante el curso, relacionados con los R.A. no alcanzados, tendrán la posibilidad de aprobar el módulo profesional, siempre que superen los mínimos exigidos.

Por otro lado, para el alumnado que haya superado el módulo, pero quiera subir nota, se le diseñará un Plan de Mejora, en el que estableceremos actividades, de carácter evaluables, de profundización o técnicas de investigación a partir de la bibliografía recomendada y medios de comunicación.

6.5 Evaluación de alumnos de FP Dual (1 hora en dual de un total de 2 h.)

La evaluación de estos alumnos se realizará teniendo en cuenta la información suministrada por el responsable laboral, que es quien realiza la valoración de éstos en el centro de trabajo, a través de las actividades realizadas en el mismo. Estas actividades se encuentran recogidas en el programa formativo. Para ello se ha diseñado un formulario drive que recogerá el grado de consecución de las actividades diseñadas y la actitud en la realización de éstas a lo largo de la duración del proyecto.

Como la calificación de los alumnos corresponde al profesorado del centro educativo, según acuerdo del Departamento de Administración, los Resultados de Aprendizaje correspondientes a la formación Inicial y los impartidos en exclusiva en el centro, se evaluarán de acuerdo a lo indicado en el apartado 7 y 7.3 de esta programación.

Los resultados de aprendizaje en alternancia en la empresa, se evaluarán teniendo en cuenta los resultados recogidos en el formulario y serán tenidos en cuenta a la hora de la calificación del módulo con la siguiente ponderación en la 2ª y en la 3ª evaluación.

- 2ª evaluación: 40%
- 3ª evaluación: 50%

Para superar el módulo tendrá que tener una nota mínima de un 4 en la formación en alternancia alcanzada en el centro educativo.

La Distribución de los resultados de aprendizaje entre el centro y las empresas es la siguiente:

- Formación inicial: RA1, RA y RA3.
- Formación en alternancia en el IES. RA1, RA2, RA3 y RA4
- Formación en alternancia en la empresa. Todos los RA del módulo.

6.6 Sesiones de evaluación

Al menos, se celebrará **una sesión de evaluación parcial** y, en su caso, de calificación, **cada trimestre lectivo** y una **final** no antes del 26 de junio de cada curso escolar. La sesión de evaluación consistirá en la reunión del equipo educativo que imparte docencia al mismo grupo, organizada y presidida por el tutor del grupo.

	Evaluación Inicial 5 DE OCTUBRE 2023	Primera Evaluación 12 DE DICIEMBRE 2023	Segunda Evaluación 20 DE MARZO 2024	Tercera Evaluación y final 26 DE JUNIO 2024
16:00-16:50	1º CFGB			
16:40-17:30		1º CFGB		
18:40-19:30			1º CFGB	
20:00-20:30				1º CFGB

6.7 Sistemas y criterios de recuperación

La recuperación debe entenderse como actividad y no como examen de recuperación. Así, se trata una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo en cuenta que se trata de evaluación continua y de una formación integral del alumno. Se iniciará cuando se detecte la deficiencia en el alumno sin esperar el suspenso. Realizando con el alumno actividades complementarias de refuerzo, apoyándole en aquellos puntos donde presente deficiencias, es muy probable que se evite la evaluación negativa.

Cuando el alumno no logre la superación de las deficiencias y fallos detectados y por tanto no hay alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los conceptos evaluados, se establecerán actividades específicas de recuperación.

Estas actividades podrán consistir, según la naturaleza de los conceptos, conocimientos y capacidades implicados en: resolución de cuestionarios, análisis y solución de casos y problemas, trabajos, informes, realización de estudios y exposiciones...

No olvidemos que es importante que el alumnado se sienta estimulado y orientado por el profesor para corregir las diferencias que posee, haciéndole ver que puede alcanzar los objetivos propuestos.

6.8 EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

La evaluación del proceso de enseñanza ayuda a mejorar la práctica educativa, a reflexionar sobre la propia intervención y contrastarla con el equipo de compañeros.

Es una práctica muy útil para ir diseñando y elaborando programaciones más ajustadas y apropiadas para nuestro alumnado.

En la evaluación de nuestro proceso de enseñanza y nuestra práctica educativa, incluiremos, al menos, los siguientes aspectos:

- ☛ La organización del aula.
- ☛ La coordinación entre el profesorado que forma el ciclo.
- ☛ Los resultados obtenidos en la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Para ello, estableceremos como momento de la evaluación, reuniones del Equipo Docente, al terminar cada trimestre. Uno de los instrumentos importantes será el informe/análisis sobre los resultados académicos de la evaluación.

7. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En nuestras aulas, nos encontramos con un alumnado muy variopinto. Esta diversidad está originada por múltiples motivos: diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje, motivaciones, intereses, situaciones socioeconómicas y culturales, lingüísticas y de salud del alumnado, con la finalidad de facilitar la adquisición de las competencias profesionales personales y sociales, el logro de los objetivos generales y los resultados de aprendizaje y la correspondiente titulación.

A raíz de esta realidad, el nuevo sistema educativo español, incide de manera especial en la “educación desde la diversidad”.

Por tanto, este apartado ha resultado clave en el diseño de esta programación, facilitando a cada individuo, en relación con sus capacidades individuales, la consecución de los resultados de aprendizaje propuestos.

Los métodos deben partir de la perspectiva del profesorado como orientador, promotor y facilitador del desarrollo en el alumnado, ajustándose al nivel competencial inicial de este y teniendo en cuenta la atención a la diversidad y el respeto por los distintos ritmos y estilos de aprendizaje mediante prácticas de trabajo individual y cooperativo.

7.1. Atención a la diversidad según la normativa vigente.

Tanto la **LOE**, **LEA**, como la **Orden de 25 de julio de 2008** pretenden actuaciones en los siguientes capítulos de diversidad en el aula:

1. Equidad en la educación
2. Necesidades Educativas Especiales
3. Altas capacidades intelectuales
4. Integración tardía en el sistema educativo español

Compensación de las desigualdades en educación

7.1.1. Equidad en la educación

A fin de garantizar la **equidad**, el título II de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, aborda el alumnado que requiere una atención educativa diferente a la ordinaria y establece los recursos precisos para acometer esta tarea con el objetivo de lograr su plena inclusión e integración.

7.1.2. Alumnado que presenta necesidades educativas especiales

Alumnado que requiera, por un periodo de su escolarización o a lo largo de toda ella, determinados apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos graves de conducta.

Formación Profesional
Los centros de formación profesional desarrollarán 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, y las posibilidades formativas del entorno, especialmente en el módulo profesional de formación en centros de trabajo.
Los procesos de evaluación se adecuarán a las adaptaciones metodológicas de las que haya podido ser objeto el alumnado con discapacidad y se garantizará su accesibilidad a las pruebas de evaluación.
Cuando se trate de personas adultas se prestará una atención adecuada, en condiciones de accesibilidad y con los recursos de apoyo necesarios, en cada caso, a las personas con discapacidad.
Se establecerán las medidas e instrumentos necesarios de apoyo y refuerzo para facilitar la información, orientación y asesoramiento a las personas con discapacidad.
Las Administraciones educativas establecerán un porcentaje de plazas reservadas para alumnado con discapacidad, que no podrá ser inferior al cinco por ciento de la oferta de plazas.
El alumnado dispondrá de los medios y recursos que se precisen para acceder y cursar estas enseñanzas.
Para este alumnado se adaptará el currículo a sus intereses y posibilidades, adaptando los contenidos a mínimos y utilizando una metodología que permita alcanzar los objetivos mínimos del módulo. Se propondrán diversas actividades de refuerzo, como glosarios, trabajos grupales, etc.

7.1.3. Alumnado con altas capacidades intelectuales.

Se propondrán actividades de ampliación, fundamentalmente búsqueda de información a través de Internet para su análisis y exposición al resto del grupo de clase. Así mismo se propondrá diversos libros de lectura relacionados con la actualidad y objetivos del currículo.

7.1.4. Alumnado con integración tardía en el sistema educativo español

La sección tercera del capítulo I del título II de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, aborda al alumnado que se incorpore de forma tardía al sistema educativo español, por proceder de otros países o por cualquier otro motivo, y lo incluye dentro del **alumnado con necesidad específica de apoyo educativo** .

7.1.5. Educación Compensatoria

La atención a la diversidad comporta la exigencia de proporcionar una educación de calidad a todos los ciudadanos de ambos sexos, en todos los niveles del sistema educativo. *Se trata de conseguir que todos los ciudadanos alcancen el máximo desarrollo posible de todas sus capacidades, individuales y sociales, intelectuales, culturales y emocionales para lo que necesitan recibir una educación de calidad adaptada a sus necesidades.* Al mismo tiempo, se les debe garantizar una igualdad efectiva de oportunidades, prestando los apoyos necesarios, tanto al alumnado que lo requiera como a los centros en los que están escolarizados.

Más adelante, en el Capítulo I del Título Preliminar, la Ley establece el principio de equidad para hacer efectiva la igualdad de oportunidades. Asimismo, la inclusión educativa y la no discriminación deben actuar como elementos compensadores de las ***desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que deriven de discapacidad*** y del principio de flexibilidad para adecuar la educación a la diversidad de aptitudes, intereses, expectativas y necesidades del alumnado, así como los cambios que experimentan el alumnado y la sociedad.

La Ley trata asimismo de la compensación de las desigualdades a través de programas específicos desarrollados en centros docentes escolares o zonas geográficas donde resulte necesaria una intervención educativa compensatoria, y a través de las becas y ayudas al estudio que tienen como objetivo garantizar el derecho a la educación a los estudiantes con condiciones socioeconómicas desfavorables.

La programación de la escolarización en centros públicos y privados concertados debe garantizar una adecuada y equilibrada distribución entre los centros escolares de los alumnos con necesidades de apoyo educativo.

Con el fin de hacer efectivo el principio de igualdad en el ejercicio del derecho a la educación la Ley en su título II, capítulo II establece que las Administraciones públicas desarrollarán acciones de carácter compensatorio en relación con las personas, grupos y ámbitos territoriales que se encuentren en situaciones desfavorables y proveerán los recursos económicos y los apoyos precisos para ello.

Las Administraciones educativas de las Comunidades Autónomas con competencias en materia educativa plenamente transferidas han puesto en marcha diversas acciones para dar respuesta conveniente a la interculturalidad.

Para atender debidamente a este tipo de alumnado contamos con la colaboración del departamento de orientación de centro

7.2. La Atención a la Diversidad en mi práctica docente. Medidas a tener en cuenta.

Las medidas de atención a la diversidad afectan a la organización en el ámbito del centro y del aula. La atención individualizada entra en el terreno de las adaptaciones curriculares. Las adaptaciones curriculares significativas no están contempladas en Formación Profesional, es por ello que, sólo se podrán contemplar medidas no significativas de acceso al currículo. Entre las que destacó:

- Respecto a las ***pautas generales*** llevaré a cabo las siguientes **medidas educativas**:

<p>En los elementos de acceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Son modificaciones o provisión de <i>recursos espaciales, materiales y/o comunicación</i> que van a facilitar que algunos alumnos con necesidades educativas especiales puedan desarrollar el currículo ordinario. Tener en cuenta la diversidad en la organización del aula: flexibles, cooperativos, etc.
<p>En los objetivos/capacidades terminales/contenidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Son modificaciones en la <i>secuenciación, temporización de objetivos/contenidos</i> del módulo profesional. Puede ser de priorización, secuneciación o eliminación de contenidos secundarios. • La modificación de objetivos es adaptación significativa.
<p>En la metodología</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Son modificaciones en el tipo de <i>agrupamiento</i> de los alumnos, utilización de técnicas específicas y/o de apoyos verbales, visuales o físicos. Modificación de los tiempos de aprendizaje acordes al ritmo individual del alumno /a. <i>Adecuación de la ayuda pedagógica</i> al nivel de desarrollo de cada uno. Estimulación del trabajo en grupo. <i>Tipos de actividades</i> plantadas
<p>En la evaluación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación de la selección de técnicas e instrumentos de evaluación • Modificación de las técnicas de los instrumentos de evaluación • La modificación en los criterios de evaluación es adaptación significativa.

En cuanto a las actuaciones que llevaremos a cabo con los distintos tipos de **alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo**:

- Alumnado con Necesidades Educativas Especiales:** En el aula nos podemos encontrar: alumnado con déficit físico, psíquico o sensorial. Se intentará que este tipo de alumnado sea autosuficiente en el mayor grado posible, por lo que el aula se diseñará de forma funcional, también se pueden establecer cambios de actividades, potenciación de la integración social, etc.
- Alumnado con alta capacidad intelectual.** Las actividades de ampliación son un recurso para este tipo de alumnado, así como la variación y su grado en diferentes niveles de dificultad.
- Alumnado con necesidades educativas especiales asociadas a condiciones sociales desfavorecidas.** Ante este tipo de alumnado, lo más idóneo es comenzar con un plan de acogida, después para trabajar sus necesidades son necesarias actividades que fomenten la autoestima, las relaciones sociales, la cooperación, etc.
- Alumnado Extranjero.** Se actuará sobre dos aspectos inicialmente:
 - la socialización e integración del alumnado en el grupo
 - el conocimiento y desarrollo del lenguaje.

La Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, en sus artículos 16 y 17 establecen:

Programas de refuerzo y de mejora de las competencias.

Los programas de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos **en primer curso**, deberá realizarlos el alumnado que no haya superado algún módulo profesional en primera

convocatoria y servirán para preparar la segunda convocatoria de los módulos profesionales. Se aplicarán con carácter obligatorio durante el periodo comprendido entre las semanas 32 y 35 del curso académico.

Los programas de mejora de las competencias

En primer curso, deberá realizarlos el alumnado que haya superado algún módulo profesional del currículo en primera convocatoria y servirán para afianzar e incrementar competencias adquiridas en los módulos profesionales superados. Se aplicarán con carácter obligatorio durante el periodo comprendido entre las semanas 32 y 35 del curso académico.

Los programas de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos y de mejora de las competencias serán elaborados e impartidos por el profesorado responsable del módulo profesional sobre el que se basan.

Planes para la adquisición de aprendizajes

El alumnado que, como consecuencia de los criterios de promoción, repita curso y, de conformidad con lo establecido en el apartado de 4 del artículo 23 se matricule en los módulos profesionales superados, dispondrá de un plan para la adquisición de aprendizajes que le ayudará a mejorar conocimientos conceptuales y habilidades prácticas de los módulos superados.

El alumnado que promocione a segundo curso con módulos profesionales pendientes de primero, dispondrá para cada módulo profesional suspenso de un plan para la adquisición de aprendizajes que le ayudará en la recuperación de los mismos.

Tanto los planes para la adquisición de aprendizajes dirigidos a la mejora de conocimientos como a la recuperación de módulos profesionales pendientes, serán elaborados y supervisados por el profesorado responsable del módulo profesional sobre los que se basan y formarán parte del Proyecto Educativo de Centro.

8. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Un elemento importante entre los relativos al cómo enseñar, es la planificación de los aspectos organizativos que conforman el contexto inmediato de la acción didáctica y que necesariamente abarca a: la organización del trabajo, los tiempos y los espacios.

8.1 LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: LOS AGRUPAMIENTOS

1) **El agrupamiento grupo-clase**, es decir, todos al mismo tiempo, lo utilizaremos para aquellas actividades que requieran la participación de todo el grupo, como son: exposiciones, explicaciones, presentaciones de contenidos, actividades de motivación, evaluación de los conocimientos previos, etc.

2) **El agrupamiento en equipos de trabajo**, este será el tipo de agrupamiento básico en la organización del trabajo en el aula, teniendo como criterios de formación de los equipos los siguientes:

 Cada grupo estará formado por 3-5 alumnos/as.

🇪🇸 Los alumnos de cada grupo serán de nivel de aprendizaje heterogéneo.

Este agrupamiento es el que adoptaremos para todas aquellas actividades que requieran procesos de comprensión lectora, expresión escrita, resolución de problemas, elaboración de gráficas, valoración, etc.

3) **El trabajo individual**, será el que utilizemos para realizar tres grupos de tareas escolares:

- 🇪🇸 Aquellas que no requieran la intervención de procesos de comprensión como son las actividades de memorización.
- 🇪🇸 Asimismo será el agrupamiento para realizar aprendizajes personalizados.
- 🇪🇸 Y para finalizar. los aprendizajes de carácter instrumental.

8.2 MATERIALES, RECURSOS DIDÁCTICOS Y TECNOLÓGICOS

El material se podría analizar desde múltiples puntos de vista y enfoques. Destacar que según sea el grupo de alumnos, el curso en el que estén, el contexto en el que se desenvuelvan, habrá que plantear un material u otro. Asimismo, cuando hablamos de materiales no solamente nos referimos a material impreso sino a cualquier otro de tipo audiovisual, lúdico, etc.

Los materiales para el trabajo deberían tener estas características:

- ✅ Deben ofrecer al profesorado vías de análisis y reflexión para que puedan adaptarlos con más facilidad a las condiciones sociales y culturales en las que van a desarrollar su trabajo.
- ✅ Han de recoger las propuestas didácticas en relación siempre con los objetivos que se intentan conseguir.
- ✅ Deben incluir los tres tipos de contenidos: conceptos, procedimientos y actitudes.

- ✅ Deben respetar la atención a los distintos ritmos de aprendizaje de los alumnos. Esto se traduce en ofrecer una amplia gama de actividades didácticas que respondan a diferentes grados de aprendizaje.
- ✅ La multiplicidad de funciones que deben cumplir los materiales curriculares apunta a una concepción mucho más amplia y variada que la de un solo libro de texto, basada en un conjunto de textos y de otro tipo de materiales, con un soporte audiovisual en algunos casos.

En nuestro caso, emplearemos material audiovisual, utilizando las posibilidades que nos ofrece el centro, con los diversos recursos TIC's que ostenta, aunque no obviaremos el uso del libro de texto, con el fin de profundizar en la capacidad y comprensión lectora del alumnado.

9. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Las actividades complementarias y extraescolares que se desarrollarán durante el curso serán las aprobadas por el Departamento de Administración:

1ª EVALUACIÓN

No están previstas actividades complementarias y extraescolares concretas para este módulo. Se procurará participar de forma transversal, dentro de otras actividades complementarias y extraescolares que se decidan realizar dentro de la programación general de actividades del Departamento de administración.

2ª EVALUACIÓN

Queda abierta la posibilidad de poder realizar alguna otra actividad que surja a lo largo del curso escolar como visitas a empresas y otras.

**ANEXO II:
TEMPORALIZACIÓN**

PRIMER TRIMESTRE	RA 1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	UT1.- Atención al cliente. 12 sesiones. Temporalización:12 h	
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS	
a) El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. b) Barreras y dificultades comunicativas. Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales, con una estructura clara y precisa. c) Técnicas para hablar correctamente en público. d) Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. e) Empatía y receptividad.		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 transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa. j) Se ha colaborado y trabajado en el aula, así como realizado las tareas asociadas a este resultado de aprendizaje.	6,66% 6,66% 6,66% 6,66% 6,66% 6,66% 6,66% 6,66% 6,66% 40 %
INTRUMENTOS DE EVALUACIÓN		RECURSOS DIDÁCTICOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Observación - Rúbrica para exposiciones orales. - Pruebas teórico-prácticas. - Actividades y tareas. - Trabajos de investigación. 		<ul style="list-style-type: none"> - Libro de texto, y otro material de producción propia. - Ordenadores con acceso a internet, proyectores, pizarra digital, y material de producción propia. - Conexión a Internet. 	

PRIMER TRIMESTRE	RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	UT2.- Venta de productos y servicios. Temporalización:18 h	
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS	
a) Actuación del vendedor profesional, ante diferentes tipos de público y clientes. b) Exposición de las cualidades de los productos y servicios, y calidades esperables. c) El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. d) El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. e) Técnicas de venta. Diferencias entre información y publicidad. f) Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.		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. i) Se ha colaborado y trabajado en el aula, así como realizado las tareas asociadas a este resultado de aprendizaje.	7,5% 7,5% 7,5% 7,5% 7,5% 7,5% 7,5% 40%
INTRUMENTOS DE EVALUACIÓN		RECURSOS DIDÁCTICOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Observación - Rúbrica para exposiciones orales. - Pruebas teórico-prácticas. - Actividades y tareas. - Trabajos de investigación. 		<ul style="list-style-type: none"> - Libro de texto, y otro material de producción propia. - Ordenadores con acceso a internet, proyectores, pizarra digital, y material de producción propia. - Conexión a Internet. 	

SEGUNDO TRIMESTRE	RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	UT3.- Información al cliente. Temporalización:18 h	
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS	
<ul style="list-style-type: none"> a) Roles, objetivos y relación cliente- profesional. b) Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. c) Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. Calidad de atención al cliente. d) Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. e) Fidelización de clientes. f) Objeciones de los clientes y su tratamiento. g) Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos. h) Documentación básica vinculada a la prestación de servicios, o entrega de productos. 		<ul style="list-style-type: none"> 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. i) Se ha colaborado y trabajado en el aula, así como realizado las tareas asociadas a este resultado de aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> 7,5% 7,5% 7,5% 7,5% 7,5% 7,5% 7,5% 7,5% 40%
INTRUMENTOS DE EVALUACIÓN		RECURSOS DIDÁCTICOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Observación - Rúbrica para exposiciones orales. - Pruebas teórico-prácticas. - Actividades y tareas. - Trabajos de investigación. 		<ul style="list-style-type: none"> - Libro de texto, y otro material de producción propia. - Ordenadores con acceso a internet, proyectores, pizarra digital, y material de producción propia. - Conexión a Internet. 	

TERCER TRIMESTRE	RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	UT4.- Tratamiento de reclamaciones. Temporalización:12 h	
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ 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. Hoja de reclamaciones. ✚ Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones. 		<ul style="list-style-type: none"> 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. g) Se ha colaborado y trabajado en el aula, así como realizado las tareas asociadas a este resultado de aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> 10% 10% 10% 10% 10% 10% 40%
INTRUMENTOS DE EVALUACIÓN		RECURSOS DIDÁCTICOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Observación - Rúbrica para exposiciones orales. - Pruebas teórico-prácticas. - Actividades y tareas. - Trabajos de investigación. 		<ul style="list-style-type: none"> - Libro de texto, y otro material de producción propia. - Ordenadores con acceso a internet, proyectores, pizarra digital, y material de producción propia. - Conexión a Internet. 	