

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15016000	Compostela	Santiago de Compostela	2018/2019

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CBHOT02	Aloxamento e lavandería	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3005	Atención á clientela	2018/2019	2	58	58

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	JULIO SENÉN FERNÁNDEZ GUERRA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



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

A competencia xeral deste título consiste en realizar con autonomía as operacións básicas de preparación e conservación de elaboracións culinarias sencillas no ámbito de produción na cociña i nas operacións de preparación e presentación de alimentos e bebidas en establecementos de restauración e catering, asistindo nos procesos de servizo e atención ao cliente, seguindo os protocolos de calidade establecidos, según normas de hixiene, prevención de riscos laborais e protección medioambiental, comunicándose de forma oral e escrita en lingua Galega, así como en algunha lingua estranxeira con responsabilidade e iniciativa persoal observando as normas de seguridade e hixiene no traballo.



3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	Atención ó cliente	Procesos de comunicación: axentes e barreras que interveñen. Comunicación verbal e motivacións.	12	20
2	Venta de produtos e servizos	O vendedor: aptitudes e cualidades. Exposición de produtos e servizos. Modelos e técnicas de venda.	14	25
3	Información ó cliente	Tipoloxía. Fidelización: necesidades, gustos e obxeccións do cliente.	18	30
4	Tratamento de reclamacións	Queixas, reclamacións e suxestións. Técnicas e procedementos na xestión de reclamacións. Lexislación sobre a protección do consumidor en España.	14	25



4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Atención ó cliente	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	SI
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustificaas desde o punto de vista técnico	NO
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	NO
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	NO
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Analizouse o comportamento da clientela posible
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta
CA1.5 Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.7 Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as
CA1.8 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato
CA1.9 Transmitiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables
CA3.2 Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso

4.1.e) Contidos

Contidos
Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.



Contidos

Barreiras e dificultades comunicativas.

Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.

Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.

O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.

Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.

A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.

Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.



4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Venta de produtos e servizos	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	NO
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustifícaa desde o punto de vista técnico	SI
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	NO
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	NO
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta
CA2.1 Analizouse a tipoloxía de público
CA2.2 Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral
CA2.3 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial
CA2.4 Diferenciouse entre información e publicidade
CA2.5 Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables
CA2.7 Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha
CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida
CA3.3 Identifícanse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto
CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela
CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións

4.2.e) Contidos

Contidos
Barreiras e dificultades comunicativas.
O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.



Contidos

Exposición das calidades dos produtos e servizos.

O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.

Técnicas de venda.

Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.

Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.

Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.



4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Información ó cliente	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	NO
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustifícaa desde o punto de vista técnico	NO
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	SI
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	NO
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA2.4 Diferenciouse entre información e publicidade
CA3.1 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos
CA3.2 Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso
CA3.3 Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións
CA3.5 Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela
CA3.6 Mantívoise sempre o respecto cara á clientela
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais apareladas
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo

4.3.e) Contidos

Contidos
Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.
Exposición das calidades dos produtos e servizos.



Contidos

Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.

Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.

Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.

Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.

Obxeccións da clientela e o seu tratamento.

A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.

Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.

O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.

Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.



4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento de reclamacións	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	NO
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustificaas desde o punto de vista técnico	NO
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	NO
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	NO
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.8 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato
CA2.5 Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público
CA2.7 Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións
CA4.1 Caracterizouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela
CA5.1 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable
CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación
CA5.5 Cubriuse unha folla de reclamación
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo

4.4.e) Contidos

Contidos
Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.
O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
Técnicas de venda.



Contidos

Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.

Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.

Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.

Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.

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

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

Realizaremos (para os contidos conceptuais fundamentalmente) probas escritas e/ou orais que, en función da materia a avaliar poderán ser de diverso tipo. test, preguntas breves, casos prácticos..., e todos aqueles aspectos conceptuais recollidos nos criterios de avaliación do módulo. No caso de ter varias probas será a media aritmética das notas obtidas a que nos dará a cualificación final neste apartado. Suporán un 20% da cualificación final do módulo.

As actividades, traballos, casos prácticos e exercicios individuais e/ou en grupo serviránnos para avaliar procedementos; Traballos individuais e grupais nos que se valora a estrutura e dominio de contidos, dinámica de traballo, exposición (se é o caso) e utilización de recursos, habilidades e destrezas, e todos aqueles aspectos procedementais recollidos nos criterios de avaliación do módulo. Suporán un 40 % da cualificación do módulo.

Formarán parte da cualificación ademais a presentación e o interese/traballo en equipo (cualificacións cualitativas e que formarán parte da avaliación de actitudes). Valorarase a puntualidade, á asistencia ás clases, unha actitude de respecto tanto de cara ao profesorado coma os compañeiros/as, receptividade, así como a iniciativa, o interese, a presentación axeitada dos distintos materiais solicitados, a participación e o traballo en equipo dos alumnos/as, a uniformidade e coidado da imaxe persoal, e todos aqueles aspectos actitudinais recollidos nos criterios de avaliación do módulo. Dado o carácter fundamentalmente práctico do módulo, dicir que en ningún caso superarán a avaliación aqueles alumnos/as que a súa cualificación neste apartado sexa negativa ou inferior a 5. Suporán un 40.% da cualificación final do módulo.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

No suposto de que se pase de curso con este módulo pendente, o alumnado será informado das actividades programadas para a súa recuperación, así como do período da súa realización, temporalización e data en que serán avaliados, que coincidirá coa sesión de avaliación parcial previa á realización da FCT en período ordinario.

O alumnado de segundo curso que non poida acceder á FCT no período ordinario por ter este módulo pendente poderá recuperalo neste mesmo período. Para este fin, seránlle asignadas unha serie de actividades de recuperación, con indicación expresa da data final en que serán avaliados.

En ambos casos realizarase un informe de avaliación individualizado. (MD.75.AVA.01 do procedemento de Avaliación PR.75.AVA.01)

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

a.O alumnado de FP básica, segundo o disposto na Orde do 5 de agosto de 2014, non ten perda de dereito a avaliación continua, polo que se acuerda que as faltas de asistencia poderán ser consideradas na cualificación do mesmo; establecendo, con carácter xeral, o seguinte:

¿ 1- Para aquel alumnado que supere o 15 % de faltas de asistencia de xeito continuado a un determinado módulo, con respecto a duración total do mesmo:

¿ Outorgarlle unha cualificación final cun peso diferente ao do resto do alumnado, sendo este peso dun 30 % menos sobre a cualificación final

obtida.

¿ Non se contemplará para este alumnado a realización de probas parciais, debendo de realizar unha única proba final teórico-práctica baseada no realizado, segundo programación, ao longo do curso. Para aprobar o módulo é condición imprescindible obter como mínimo una puntuación de 5 puntos.

¿ 2- Para aquel alumnado no que a súa falta de asistencia non supere o 5% de horas do módulo por trimestre descontáraselle na avaliación parcial de módulos, no apartado correspondente á cualificación actitudinal, ata un total de 0,5 puntos; podendo seguir sendo avaliado de forma parcial ao longo do curso, sempre e cando non incorra no establecido no apartado 1.

Terase en conta, para este segundo caso que, a pesares de que o alumno ou alumna supere o 15 % total de faltas de asistencia do módulo ao final do curso, se esta ausencia non se produce de xeito continuado e se mantén dentro dun límite razoable, non se aplicará o sinalado no apartado 1.

En todo caso cada docente, na súa programación de módulo, establecerá as concrecións que considere oportunas, sempre dentro do establecido no Regulamento de Réxime Interior (RRI) e sen que implique unha desviación significativa ao respecto do indicado neste acordo xeral do equipo docente.

O alumnado será informado dos criterios de avaliación e cualificación, ao inicio de curso e en todo caso, tan pronto como se produza calquera variación do desenvolvemento da programación fixada para cada materia e nivel/curso, conforme ao establecido na correspondente orde de calendario escolar e /ou outras instrucións e normativa vixentes en materia de avaliación dos módulos de ciclos de Formación Profesional Básica.

As faltas de asistencia deberán ser igualmente comunicadas ao seu pai, nai ou titor/a legal, de ser o caso.

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

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

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

Para a memoria final utilizaremos o modelo proporcionado pola xefatura de estudos ao final de curso. MD.75.PRO.04 do procedemento de Programación PR.75.PRO.01

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Tal e como se establece na lexislación vixente, Orde do 12 de xullo de 2011, no seu artigo 28: Ao comezo das actividades do curso académico, o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial do alumnado, que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar o alumnado en relación co perfil profesional correspondente.



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

Será necesario incluír un cuestionario a criterio do profesor/a titular do módulo, ANEXO I a esta programación.

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

O carácter continuo da avaliación debe permitir, a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e, en consecuencia, promover a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Cando a análise da marcha dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles contidos nos que ten máis dificultades propoñendo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar as capacidades terminais asociados aos contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

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

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

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

Educación para a igualdade: Estará sempre presente, xa que logo, en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenciación entre as persoas.

Educación ambiental: É fundamental fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo fomentar o correcto emprego dos medios de que se dispoñen desperdiciando papel, consumo de auga, electricidade, etc., insistir na reciclaxe e na conservación.

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

Educación para a convivencia: Procurarase a resolución de conflitos fomentando o diálogo baseado no respecto, e, procurando atopar solucións de consenso de xeito democrático. Por exemplo: achegas de propostas ou ideas á hora de fixar condicións de entrega de traballos, datas de probas, etc.

Educación do consumidor: Fomentando entre os alumnos un consumo responsable, tanto dos seus propios materiais como os do centro e o ciclo (aula, material informático, talleres,...)

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

Consideraremos tamén de xeito transversal e como valor importante na Formación Profesional a orientación profesional polo carácter teórico e práctico que posúe o módulo e o ciclo, impregnando de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos e contextualizándoas, sempre



que sexa posible, no noso contorno socioeconómico.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Non se contemplan