

Departamento: Familia Profesional de
Actividades Físicas y Deportivas.

Curso Académico: 2022/23

Módulo: Atención al cliente.

Etapa educativa: Segundo de Formación
Profesional Básica de “Acceso y
Conservación de Instalaciones
Deportivas”.

Contenido

Introducción y justificación.	3
Contexto de centro y alumnado	3
Identificación y Competencia general del título.	4
Competencias del título	4
Unidades de competencia	6
Objetivos generales del título.	7
Objetivos Generales de la Formación Profesional Básica.	9
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.	10
Criterios de Calificación.	11
Contenidos básicos.	12
Relación entre situaciones de aprendizaje y unidades con los elementos curriculares.	13
Principios metodológicos.	16
Unidades y secuenciación.	17
Temporalización.	17
Interdisciplinaridad.	17
Recursos materiales.	18
Actividades de evaluación y recuperación.	18
Mecanismos para la evaluación de la práctica docente.	19
Actividades complementarias y extraescolares.	19
Atención a la diversidad.	19
Bibliografía y marco normativo.	20

1. Introducción y justificación.

Tal y como refleja la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, *“La educación debe aumentar su implicación en la sociedad y en el tejido productivo, apostando por la formación profesional y por la revitalización de los órganos de participación y no limitar su papel a la generación de personas egresadas.”*

Siempre según la citada Ley: *“La formación profesional comprende el conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. Incluye las enseñanzas propias de la formación profesional inicial, las acciones de inserción y reinserción laboral de los trabajadores, así como las orientadas a la formación continua en las empresas, que permitan la adquisición y actualización permanente de las competencias profesionales. La regulación contenida en la presente Ley se refiere a la formación profesional que forma parte del sistema educativo. La Formación Profesional, en el sistema educativo, tiene por finalidad preparar al alumnado para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática y pacífica, y permitir su progresión en el sistema educativo, en el marco del aprendizaje a lo largo de la vida.”*

Para cumplir con los objetivos planteados resulta fundamental que nuestro proceso de enseñanza-aprendizaje no se base en la improvisación y la aleatoriedad. Se trata de un proceso en el que debe primar una previsión razonada y justificable de cara a los diferentes elementos que vamos a manejar, en base a unos principios pedagógicos y didácticos, que permita una correcta temporalización, organización y adaptación al sistema curricular en vigor pero, sobre todo, que se adapte a nuestro alumnado.

Por lo tanto, resulta fundamental estructurar nuestra acción docente dentro de una programación didáctica ya que nos permitirá realizar una evaluación de la misma, haciéndonos reflexionar sobre la validez y fiabilidad de los diferentes elementos de la misma, con el objeto de dotar de una mayor calidad al proceso de enseñanza, partiendo siempre de un planteamiento ecléctico que conjugue las diferentes corrientes metodológicas (activas y tradicionales, Blázquez, 2013).

2. Contexto de centro y alumnado

Nuestra acción didáctica se contextualiza en un Instituto de Enseñanza Secundaria público, cuya inauguración data de hace más de medio siglo, en la ciudad de Melilla. La **Ciudad Autónoma de Melilla** cuenta con un censo que supera los 84 mil habitantes (2013), con un porcentaje de jóvenes (14-35 años) que supera el 32%, cinco puntos por encima de la media nacional. Es por ello por lo que la zona se caracteriza por una gran demanda de puestos escolares y la ratio media puede llegar a superar los 30 alumnos/as por clase.

En un reciente estudio de la Viceconsejería de Juventud de Melilla (2016) se estableció que el **porcentaje de jóvenes que realiza deporte a diario se sitúan en el 28,6%**, dato relativamente bajo en comparación con la media nacional (Casi 50%), resultando realmente llamativo que el mayor número de ellos son varones.

El centro está situado en un área de nivel socioeconómico medio, aunque la procedencia de los alumnos será variada debido a la adscripción de centros.

3. Identificación y Competencia general del título.

El Título profesional básico en acceso y conservación en instalaciones deportivas queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Título profesional básico en acceso y conservación en instalaciones deportivas.
- Nivel: Formación Profesional Básica.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia Profesional: Actividades físicas y deportivas.
- Referente europeo:
CINE3.5.3.(Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

La competencia general de este título consiste en realizar operaciones auxiliares en el control de acceso, circulación y asistencia a los usuarios y visitantes de la instalación deportiva, el apoyo a la organización de actividades físico deportivas siguiendo instrucciones de superiores o plan de trabajo, la prevención para la mejora de la seguridad dentro del recinto y la reposición o reparación de averías de nivel básico, operando con la calidad indicada, y actuando en condiciones de seguridad y de prevención de riesgos laborales y la protección medioambiental correspondientes, y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y en su caso en la lengua cooficial propia, así como en alguna lengua extranjera.

4. Competencias del título

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

- a) Realizar operaciones de atención en el control de acceso, circulación, y asistencia a los usuarios de la instalación y de acompañamiento a visitantes, grupos e individuos según su nivel de autonomía.
- b) Realizar tareas auxiliares de asistencia a la organización y desarrollo de las actividades físico deportivas, distribuyendo y colocando los materiales, equipos y elementos auxiliares necesarios para la actividad a realizar según requerimiento del técnico responsable.
- c) Realizar operaciones auxiliares de prevención de accidentes inspeccionando y manteniendo en buen estado las señales de emergencia e información, así como los equipos de primeros auxilios y el botiquín.
- d) Participar en la generación de entornos seguros en situaciones de emergencia siguiendo protocolos de actuación establecidos.
- e) Realizar trabajos de mantenimiento básico y reparación de pequeños desperfectos detectados en las instalaciones que no requieran los conocimientos de un especialista.

- f) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- g) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.
- h) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- i) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
- j) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informáticas transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
- k) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- l) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- m) Mantener hábitos de orden, puntualidad, responsabilidad y pulcritud a lo largo de su actividad.
- n) 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.
- ñ) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- o) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- p) 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.
- q) 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.
- r) 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.
- s) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

- t) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- u) 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.
- v) 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.
- w) 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.
- x) 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.
- y) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas que afectan a su actividad profesional.
- z) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- aa) 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.

5. Unidades de competencia

Cualificaciones profesionales completas:

a) Operaciones auxiliares en la organización de actividades y funcionamiento de instalaciones deportivas AFD 500_1 (Real Decreto 146/2011, de 4 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

- UC1631_1: Realizar operaciones auxiliares de control de acceso y circulación en la instalación deportiva y asistir a los usuarios en el uso de la misma.
- UC1632_1: Realizar la asistencia operativa a los técnicos deportivos durante el desarrollo de sus actividades en instalaciones deportivas.
- UC1633_1: Realizar operaciones preventivas para mejorar la seguridad en la instalación deportiva e iniciar la asistencia en caso de emergencia.

b) Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales ADG305_1 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

- UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

- UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.
- UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

Cualificación profesional incompleta:

Actividades auxiliares de comercio COM412_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio), que comprende las siguientes unidades de competencia:

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

6. Objetivos generales del título.

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Identificar las características y demandas de los usuarios de la instalación para realizar operaciones de atención en el control de acceso.
- b) Gestionar las inscripciones, adjudicación de grupos y emisión de carnés de los usuarios de la instalación para realizar operaciones de atención en el control de acceso.
- c) Aplicar técnicas y protocolos de asistencia y acompañamiento para el desplazamiento de los usuarios y visitantes dependiendo de su nivel de autonomía.
- d) Identificar las características de materiales, equipos y elementos auxiliares así como su ubicación, según necesidades de la actividad para realizar las tareas auxiliares de asistencia a la organización y desarrollo de las actividades físico deportivas.
- e) Realizar el registro de materiales, equipos, asistentes, grupos y actividades según los planes e instrucciones establecidas para realizar las tareas auxiliares de asistencia a la organización y desarrollo de las tareas físico deportivas.
- f) Comprobar y mantener el estado de instalaciones, pavimentos, equipamientos, equipos de primeros auxilios y botiquines, señales de emergencia y de información de riesgos según la normativa vigente y de las instrucciones recibidas a fin de la prevención de accidentes.
- g) Identificar las características de los protocolos y las actuaciones que garanticen la seguridad de los usuarios y el personal de la instalación para la generación de entornos seguros en situaciones de emergencia.
- h) Seleccionar y utilizar los útiles y herramientas adecuados, aplicando las técnicas básicas requeridas en cada caso para realizar trabajos de mantenimiento básico y de reparación de pequeños desperfectos en la instalación.
- i) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- j) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y de encuadernado.

- k) 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.
- l) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la actividad relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- m) Determinar elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- n) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencia para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- o) Identificar las necesidades de los clientes y la información precisa para satisfacerlas, aplicando técnicas y protocolos de resolución de incidencias y quejas para atender a los clientes.
- p) 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.
- q) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicando el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- r) 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.
- s) 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.
- t) 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.
- u) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas 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.
- v) 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.
- w) 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.
- x) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- y) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

- z) 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.
- aa) 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.
- bb) 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.
- cc) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- dd) 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 al medio ambiente.
- ee) 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.
- ff) 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.

7. Objetivos Generales de la Formación Profesional Básica.

La Ley Orgánica 3/2020 de 29 de diciembre por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece en su artículo 40 lo siguiente:

1. La Formación Profesional en el sistema educativo contribuirá a que el alumnado consiga los resultados de aprendizaje que le permitan:
 - a) Desarrollar las competencias propias de cada título de formación profesional.
 - b) Comprender la organización y las características del sector productivo correspondiente, así como los mecanismos de inserción profesional.
 - c) Conocer la legislación laboral y los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.
 - d) Aprender por sí mismos y trabajar en equipo, así como formarse en la prevención de conflictos y en la resolución pacífica de los mismos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, con especial atención a la prevención de la violencia de género.
 - e) Fomentar la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres, así como de las personas con discapacidad, para acceder a una formación que permita todo tipo de opciones profesionales y el ejercicio de las mismas.
 - f) Trabajar en condiciones de seguridad y salud, así como prevenir los posibles riesgos derivados del trabajo.
 - g) Desarrollar una identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones a la evolución de los procesos productivos y al cambio social.
 - h) Desarrollar las competencias de innovación y emprendimiento que favorezcan su empleabilidad y desarrollo profesional.
 - i) Preparar al alumnado para su progresión en el sistema educativo.
 - j) Conocer y prevenir los riesgos medioambientales.

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

2. Los ciclos formativos de grado básico contribuirán, además, a que el alumnado adquiera las competencias de educación secundaria obligatoria.

Las competencias clave para el aprendizaje permanente son las siguientes:

1. Competencia en comunicación lingüística.
2. Competencia plurilingüe.
3. Competencia en matemática y en ciencia, tecnología e ingeniería.
4. Competencia digital.
5. Competencia personal, social y de aprender a aprender.
6. Competencia ciudadana.
7. Competencia emprendedora.
8. Competencia en conciencia y expresiones culturales.

8. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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.

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 existan varias posibilidades, informando 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.

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.
- 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.

4. 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) 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.

9. Criterios de Calificación.

Al finalizar el trimestre cada alumno tendrá una serie de calificaciones que ha ido obteniendo a lo largo del desarrollo de los contenidos. Para la obtención de la calificación de la

evaluación del módulo, se tendrán en cuenta las siguientes ponderaciones para marcar el grado de cumplimiento de los criterios de evaluación:

- Nota prueba de síntesis: 40%
- Responsabilidad, trabajo en equipo y participación: 30%
- Actitud e iniciativa: 30%

Para considerar aprobada la evaluación del módulo, se ha de alcanzar una nota mínima de 5. Los alumnos que no obtuvieran una calificación positiva en el módulo deberán realizar una prueba objetiva acerca de los contenidos básicos recogidos en la programación del módulo. En el supuesto de haber perdido durante el curso el derecho a la evaluación continua, los alumnos realizarán un examen que consistirá en una o varias pruebas que garanticen que el alumno tiene un conocimiento mínimo de los contenidos básicos recogidos en la programación del módulo. Además, deberán entregar una selección de ejercicios propuestos por el profesor o profesora.

10. Contenidos básicos.

1. Atención al cliente:

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

2. Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: Modelo de actuación. Relaciones con los clientes.
- Técnicas de venta.

3. Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.

4. Tratamiento de reclamaciones:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones.
- Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.

- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

11. Relación entre situaciones de aprendizaje y unidades con los elementos curriculares.

Situaciones de aprendizaje	Contenidos	Objetivos FP	Objetivos generales del título	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Competencias del título	Competencias de aprendizaje permanente
1. Comunicación y atención al cliente	1	Todos	a,g,k,m,q,v	1,2	a,b,c,d,e,f,g,h,i	a,i, j,l,m,n,ñ,o,r,s,t,u,w, x,y,z,aa	1,2,4,5,6,7,8
2. Venta de productos y servicios	1	Todos	aa,bb,cc	1,2,3,4	a,b,c,d,e,f,g,h,i	d,h,i,j m,n,ñ,o,r,s,t,u,w,x,y ,z,aa	1,2,4,5,6,7,8
3. La venta y su desarrollo.	1	Todos	aa,bb,cc	1,2,3,4	a,b,c,d,e,f,g,h,i	d,h,i,j m,n,ñ,o,r,s,t,u,w,x,y ,z,aa	1,2,4,5,6,7,8
4 y 5. Información al cliente.	2	Todos	g,k,t	3	a,b,c,d,e,f,g,h	f,i,j m,n,ñ,o,r,s,t,u,w,x,y ,z,aa	1,2,4,5,6,7,8
6. Tratamiento de reclamaciones.	3	Todos	q	4	a,b,c,d,e,f	h,j, m,n,ñ,o,r,s,t,u,w,x,y ,z,aa	1,2,4,5,6,7,8

12. Principios metodológicos.

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

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Comunicación con el cliente.
- Información del producto como base del servicio.
- Atención de reclamaciones.

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo ñ) y las competencias profesionales, personales y sociales l) del título. Además, se relaciona con los objetivos o), q), r), s), t), u), v), w), x), y), z), ab), ac), ad) y ae) y las competencias m), n), ñ), o), p), q), r), s), t), u), v), w), x), y), z) y aa) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

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 entrega de documentación e información de las actividades.
- Protocolo de atención de reclamaciones aplicando normas básicas de atención al público.

La metodología didáctica debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que el alumno comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios.

- Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación, tanto en este como en los otros módulos de este ciclo formativo. Además, se tratará de comenzar las unidades de trabajo averiguando cuáles son los conocimientos previos de los alumnos sobre los contenidos que se van a tratar, y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de los mismos. El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:
- Se variará la distribución espacial del aula, dentro de las posibilidades, en función de la actividad que se desarrolle, procurando mantener la configuración de «herradura» o «doble herradura» para asambleas y exposiciones, la configuración de «islas» para el trabajo en grupo y la ordinaria para el resto de casos.
- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador. Se intentará que los alumnos trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.

- Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se utilizará un libro de texto para que el alumno estudie la asignatura. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los conceptos de la asignatura.
- Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. El profesor resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.
- En parte de la asignatura será necesario la utilización de equipos de reprografía, encuadernación, telefónicos, el ordenador y conexiones de internet.
- Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo, aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.

13. Unidades y secuenciación.

Primera Evaluación:

Unidad 1. Comunicación y atención al cliente.

Unidad 2. Venta de productos y servicios.

Unidad 3. La venta y su desarrollo.

Segunda Evaluación:

Unidad 4. Información al cliente (I) y Unidad 5. Información al cliente (II).

Unidad 6. Tratamiento de las reclamaciones.

14. Temporalización.

La secuenciación y temporalización de los contenidos queda prevista según la siguiente distribución.

Total: 65 horas.

- Primer trimestre: 12 semanas o 36 horas.
- Segundo trimestre: 10 semanas o 29 horas.

15. Interdisciplinariedad.

En el módulo se trabajará contenido compartido entre dos o más módulos girando en torno a un hilo conductor que permitirá a los estudiantes adquirir conocimientos y generar nuevas conclusiones con respecto a lo aprendido.

16. Recursos materiales.

Para un apropiado seguimiento del módulo es necesario como mínimo, el siguiente equipamiento:

- Aula
- Proyector
- Ordenador
- Pizarra

17. Actividades de evaluación y recuperación.

Es preciso hacer una **evaluación inicial** en la que se trate no solo de detectar, el nivel de conocimientos de partida, sino también conocer las preferencias, las expectativas, las motivaciones, las actitudes y aptitudes, las situaciones personales de los alumnos, etc., para programar en consecuencia. El proceso de enseñanza-aprendizaje debe propiciar que la evaluación sea **continua, individualizada, formativa y orientadora**. El profesor valorará y orientará en el momento la realización de los distintos procedimientos así como las actitudes necesarias y los contenidos conceptuales implicados.

En la evaluación se tendrán en cuenta distintos aspectos: cumplimiento de las actividades de la clase, realización y corrección de tareas, resolución de casos prácticos, elaboración de esquemas y resúmenes, cooperación en los grupos de trabajo, entrega en fecha de trabajos.

La evaluación se realiza en función de los criterios de evaluación previstos definiendo rúbricas para cada unidad que especifiquen el grado de cumplimiento en cuatro niveles:

- No cumple con los requerimientos mínimos establecidos en los criterios de evaluación.
- Se observa cierto grado de cumplimiento aunque no suficiente.
- Cumple mínimamente con los criterios de evaluación.
- Muestra un amplio cumplimiento de los criterios establecidos.

Actividades de recuperación.

Los alumnos que no obtuvieran una calificación positiva en el módulo deberán realizar una prueba objetiva acerca de los contenidos básicos recogidos en la programación del módulo. En el supuesto de haber perdido durante el curso el derecho a la evaluación continua los alumnos realizarán un examen que consistirá en una o varias pruebas que garanticen que el alumno tiene un conocimiento mínimo de los contenidos básicos recogidos en la programación del módulo.

18. Mecanismos para la evaluación de la práctica docente.

En esta programación se han previsto mecanismos para la evaluación de la práctica docente como herramienta para la mejora continua de la experiencia de enseñanza y aprendizaje.

Los mecanismos previstos se basan en dos elementos:

- Autoevaluación a través de la comprobación del cumplimiento de los estándares establecidos en esta programación además de su puesta en contexto a partir de la comparación con los resultados de otros procesos similares.
- Evaluación por parte de los participantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje a partir de la realización de un cuestionario.

19. Actividades complementarias y extraescolares.

Dada la naturaleza del módulo y la metodología de aprendizaje, basada en el trabajo de campo a realizar por los alumnos, se enunciarán las actividades que entendemos que los mismos deben desarrollar, siendo la frecuencia de las mismas y las fechas dependientes del contenido y de las circunstancias particulares de cada proyecto:

- Charlas y mesas redondas con empresarios.
- Visitas a empresas.
- Visitas a organismos.
- Visitas a registros.
- Visitas a salones o ferias monográficas, etc.

Así mismo, son interesantes las visitas a lugares históricos y culturales (Melilla la Vieja, Melilla Modernista) y los intercambios que favorezcan las habilidades sociales en nuestros alumnos, que son importantísimas para su futura integración en la vida laboral.

20. Atención a la diversidad.

Tenemos que aplicar unas medidas generales para todo el grupo, unas medidas ordinarias para parte del grupo y unas medidas específicas o individuales. En nuestras aulas nos encontramos con un alumnado muy diverso. Esta diversidad, fiel reflejo de nuestra sociedad, está originada por múltiples motivos, como pueden ser diferentes capacidades, distintas motivaciones e intereses. Además de seguir las consignas del Plan de Atención a la Diversidad del Instituto, en cuanto a sus líneas generales se realizará lo siguiente:

- Las actividades se diseñarán con distintos grados de dificultad y distintos enfoques, para que todos los alumnos puedan realizarlas con éxito.

- Se realizarán si fuera necesario actividades diferentes para diferentes agrupamientos de alumnos, de forma que el profesor pueda atender a todos los alumnos, o que algunos alumnos puedan ser tutorados por sus propios compañeros, "técnica entre iguales."

El proceso de enseñanza y aprendizaje propuesto incorpora una gran variedad de tipos de actividades que permiten la diversidad de agrupamientos y la adquisición de aprendizajes a distinto nivel, en función del punto de partida y las posibilidades de los alumnos. Muchas de estas actividades se plantean como problemas prácticos para los que hay diferentes soluciones según los enfoques, adoptados por cada grupo de alumnos, lo cual permite afrontar y resolver los problemas desde diferentes capacidades e intereses.

21. Bibliografía y marco normativo.

- Libro de Tratamiento de Archivo y comunicación: Editex
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre para la mejora de la calidad educativa, de educación.
- Real Decreto-ley 31/2020, de 29 de septiembre, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito de la educación no universitaria.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.

Normativa específica de Formación Profesional

- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, para los ciclos formativos de Formación Profesional.
- Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.
- *Orden EFP/792/2019, de 18 de julio, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Formación Profesional Básica correspondiente al Título Profesional Básico en Acceso y conservación en instalaciones deportivas.*
- *Real Decreto 73/2018, de 19 de febrero, por el que se establece el Título profesional básico en acceso y conservación en instalaciones deportivas y se fijan los aspectos básicos del currículo.*

Normativa reguladora de los Títulos de Formación Profesional

Todos los Ciclos Formativos del centro son Ciclos LOE (La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación).