

Curso 2017-18

Módulo Profesional:

Atención al cliente. Código: 3005.



IES Patacona

GRUPOS: 1º FP Básica Peluquería y Estética

Curso Académico: 2017-2018

Profesora: M.^a SOLEDAD PÉREZ GIL

ÍNDICE

LA FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Referencias legales

1.2 Justificación de la programación

2. CONTEXTUALIZACIÓN

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

4. CONTENIDOS DEL MÓDULO “ATENCIÓN AL CLIENTE “.

5. UNIDADES DIDÁCTICAS

6. ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

7. TEMPORALIZACIÓN

8. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

9. TRANSVERSALIDAD

10. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

11. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

11.1 Procedimientos e instrumentos de evaluación

11.2 Plan de recuperación

12. EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN EDUCATIVA

13. RECURSOS MATERIALES

14. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

LA FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA

Las enseñanzas conducentes a la obtención de los títulos profesionales básicos, según el artículo 40.2 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, contribuirán, a que el alumnado adquiera o complete las competencias del aprendizaje permanente, además, de los fines y objetivos establecidos con carácter general para las enseñanzas de Formación Profesional.

Las enseñanzas de Formación Profesional Básica forman parte de las enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo y deben responder a un perfil profesional. Asimismo, se ordenarán en ciclos formativos organizados en módulos profesionales de duración variable.

El perfil profesional incluirá al menos unidades de competencia de una cualificación profesional completa de nivel 1 del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, establecido en el artículo 7 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.

Los módulos profesionales de las enseñanzas de Formación Profesional Básica estarán constituidos por áreas de conocimiento teórico-prácticas cuyo objeto es la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales y de las competencias del aprendizaje permanente a lo largo de la vida.

El Proyecto de Decreto del Consell, establece que en el currículo propio para la Comunitat Valenciana, se incorporan dos módulos profesionales no asociados a unidades de competencia denominados Formación y Orientación Laboral I (primer curso) y Formación y Orientación Laboral II (segundo curso).

1. INTRODUCCIÓN

La programación que se desarrolla en el presente documento corresponde al módulo “**Atención al cliente**”, que se imparte en el primer curso de los ciclos formativos de Formación Profesional Básica de Peluquería.

1.1 Referencias legales

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.
- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Decreto 135/2014, de 8 de agosto, del Consell, por el que se regulan los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

1.2 Justificación de la programación

La LOE establece en el artículo 91 que una de las funciones de los profesores es la programación de los módulos que tengan encomendados. En el ámbito autonómico, el Decreto 234/1997 de 2 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de los Institutos de Educación Secundaria (ROFIES), abunda en el mismo sentido, al señalar en el artículo 107 que *“los profesores programarán su actividad docente de acuerdo con las programaciones didácticas...”*

La realización de la programación contribuye a lograr la eficiencia en el desarrollo del trabajo del profesor en el aula, así como a organizar su labor didáctica.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

La programación se ha concretado a nivel temporal en el curso 2015/2016; y a nivel espacial en el Instituto de Enseñanza Secundaria “La Patacona” de la localidad de Alboraiá, en la provincia de Valencia. El centro educativo se encuentra rodeado de una zona urbana relativamente nueva en la zona de la playa. El alumnado proviene tanto de la localidad de Alboraiá, como de Valencia capital así como de otros pueblos cercanos como, siendo por lo tanto muy diverso.

La mayoría de alumnos de FP Básica han cursado hasta 2º o 3º de ESO, sin finalizarla con éxito.

La mayor parte del alumnado no han cursado los estudios previos en el centro. En cuanto a sus intereses académicos, muestran interés por cursar un ciclo formativo de grado medio de la misma familia profesional, cuando finalicen la FP Básica. Si bien, algunos de ellos también muestran interés por cambiar a otras familias diferentes.

La edad media de los alumnos se encuentra entre los 15 y 16 años, aunque hay alumnos con 17 años.

Como ya se ha hecho referencia anteriormente, las enseñanzas de FP Básica forman parte de las enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo y deben responder a un perfil profesional.

La Formación Profesional Básica que se imparte en el IES Patacona, incluye dos ciclos:

Formación Profesional Básica Peluquería y Estética:

- Denominación: Ciclo Formativo de FP Básica Peluquería y Estética
- Familia: Imagen Personal
- Nivel: Primer curso de Formación Profesional Básica
- Duración: 2.000 horas
- Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

3.-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:

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

- 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.

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.

4. CONTENIDOS DEL MÓDULO “ATENCIÓN AL CLIENTE”

Contenidos básicos

Duración: 40 horas.

3 horas semanales.

1ª EVALUACIÓN (Hasta 22 de noviembre)

Atención al cliente:

El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.

- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Venta de productos y servicios:

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

2ª EVALUACIÓN (Hasta 21 de febrero)

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.

3ª EVALUACIÓN (Hasta 16 de mayo)

- 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.

PRACTICAS DE FORMACIÓN EN EMPRESA FCT's

5. UNIDADES DIDÁCTICAS

Los contenidos que forman parte del currículum del módulo profesional "Atención al cliente" se reflejarán en las siguientes unidades didácticas:

CONTENIDOS DEL MÓDULO

1ª Evaluación

- Importancia del cliente en el salón
- La comunicación
- Elementos de la comunicación
- Fases de atención al cliente

2ªEvaluación

- Tipos de clientes
- Imagen del salón y del profesional
- Calidad de un servicio
- Actitud ante el trabajo

3ªEvaluación

- Las ventas y sus fases
- Técnicas de venta
- La post-venta
- Reclamaciones, informes y normativas

PRÁCTICAS EN EMPRESA

FCT 'S

6. ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

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 a), b); y, las competencias profesionales, personales y sociales a), y c) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias s), t), u), v), w), x) e y) 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 realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

El alumnado debe adquirir o completar las competencias del aprendizaje permanente.

Para poder alcanzar los fines propuestos, la metodología utilizada para impartir el módulo “Atención al cliente” se caracterizará por lo siguiente:

-El proceso de enseñanza y aprendizaje se organizará en torno a un plan personalizado de formación, adaptado a las necesidades e intereses de cada alumno y diseñado a partir de las necesidades que presente al inicio del ciclo de FP Básica.

-Al establecer los criterios metodológicos a aplicar en el aula, debemos tener en cuenta la mayoría de dificultades que presentan los alumnos, así como sus aspectos positivos. Entre sus déficits podemos destacar los problemas de comprensión y expresión escrita. Asimismo, carecen de técnicas de estudio y hábitos de trabajo. Por otro lado, les cuesta organizarse y trabajar de forma autónoma.

-Los alumnos suelen responder de forma positiva a la realización de trabajos prácticos, creativos y que estén relacionados con situaciones reales. Así mismo les gusta buscar información en internet, si bien no presentan destrezas en la búsqueda activa. Hemos de tener en cuenta a la hora de diseñar las actividades, que algunos de ellos no tienen ordenador o internet en sus casas. Por este motivo es conveniente facilitarles el acceso a dichos recursos bien en la biblioteca del centro o darles a conocer la posibilidad de acceder a dichos recursos en las bibliotecas municipales.

-Es habitual que se distraigan en clase, por tanto ha de diseñarse una metodología eminentemente práctica.

-La disposición de la clase nos puede permitir aplicar de forma más eficiente los principios metodológicos.

La metodología empleada debe ajustarse a los siguientes principios:

- a) Individualización. Supone la personalización de los aprendizajes.
- b) Diversificación. Permite la consideración de los niveles, estilos de aprendizaje e intereses del alumnado con el fin de que se implique activamente en su propio proceso formativo. Para ello se favorecerán actividades diferenciadas que permitan el trabajo autónomo, así como los agrupamientos flexibles donde se estimule la ayuda mutua y el aprendizaje cooperativo.
- c) Globalización. La enseñanza y aprendizaje del módulo tendrá un carácter globalizador. Sus contenidos se estructurarán progresivamente, desde lo más instrumental y sencillo hacia lo más técnico y complicado, y siempre en estrecha relación con el resto de módulos que constituirán el eje integrador y motivador de todo el proceso.
- d) Confianza y participación. La finalidad madurativa de la FP Básica, pretende promover el desarrollo positivo de los jóvenes. Para ello, el equipo docente favorecerá un clima de confianza y ayuda en el que cada alumno partiendo de su situación real, pueda, como fruto de una decisión y compromiso personal, formular un proyecto de mejora. La participación del alumnado en todo el proceso es decisiva y comienza con su compromiso de iniciar, voluntariamente, esta formación y debe mantenerse estimulándole a asumir metas concretas a lo largo del curso.

Por tanto, para aplicar el currículo previsto se seguirán estos principios. El proceso de enseñanza aprendizaje se organizará de modo individualizado, atendiendo a las necesidades específicas de cada alumno o alumna a partir de un plan personalizado de formación, como ya se ha mencionado.

Por otro lado, y dada la naturaleza de los módulos del currículo, éstos deberán entenderse cómo áreas integradoras y necesariamente interdisciplinarias. Además se utilizarán los recursos audiovisuales e informáticos disponibles y el aprendizaje por descubrimiento, que favorezca las técnicas de trabajo autónomo y en equipo que desarrolle el pensamiento divergente.

Por tanto, es fundamental proporcionar a los alumnos los medios necesarios para que se acostumbren a asumir actitudes críticas, reflexivas, creativas y solidarias, razón por

la cual debe existir una interacción permanente entre profesor y alumno y entre los propios alumnos, es decir, un trabajo en equipo que se traduzca en debates, trabajos de investigación, interpretación de textos, lectura de prensa, etc.

Los métodos pedagógicos se deben adaptar a las características del propio alumnado, teniendo en cuenta como prioridad la capacidad del trabajo autónomo del alumno como medio de aprendizaje, promoviendo la creatividad y el dinamismo gracias a la integración de elementos como Internet, la prensa, etc.

La metodología se aplicará mediante los siguientes procedimientos:

-Las unidades de trabajo se iniciarán con una exposición teórica por parte de la profesora, en ocasiones se partirá de un supuesto práctico de la vida real. Se realizará una detección de los conocimientos previos o preconceptos de los alumnos, haciendo preguntas para que las respondan y para compartir sus conocimientos. De esta forma se fomenta la participación y mejora su autoestima, ya que se convierten en protagonistas de su aprendizaje.

-A partir de esa introducción teórica se realizarán ejercicios prácticos, de observación directa de la realidad, presentaciones, esquemas, resúmenes etc.

-Se desarrollará por tanto una **metodología activa y participativa**, primero como elemento integrador del alumno en el proceso de enseñanza-aprendizaje y segundo como modelo de metodología dirigida a la **motivación** del alumno y al desarrollo de su capacidad de autonomía y responsabilidad personal, de creciente importancia en el mundo profesional.

Como rasgos generales de la metodología, destacar las siguientes estrategias metodológicas:

- Como se ha hecho referencia anteriormente, se partirá de los **conocimientos previos** de los alumnos, a través de una evaluación inicial. De esta forma los alumnos construyen el conocimiento a partir de aquello que conocen, de sus propias experiencias y de su nivel de comprensión.

- Se introducirá en la acción educativa las **situaciones reales** realizando **aplicaciones** y transferencias de lo aprendido al **puesto de trabajo**. Asimismo, se llevarán a cabo en el aula simulaciones de situaciones en las que los alumnos adopten diferentes roles. Esta técnica es de gran utilidad para que los alumnos tomen

contacto con una realidad a la que en un plazo breve deberán enfrentarse, en concreto al realizar el módulo de Formación en Centros de Trabajo.

- Por otra parte, el estudio de los resultados de aprendizaje y de sus correspondientes criterios de evaluación, contrastados con la observación de los elementos de capacidad profesional descritos para esta formación, se deduce que el aprendizaje debe basarse en el **saber hacer** y que el contenido organizador del mismo debe, por lo tanto, definirse en torno a los procesos reales de trabajo.

- Así, en las unidades didácticas se intenta unir conceptos, técnicas, métodos y procedimientos, que están relacionados, en muchos casos, con otras disciplinas

- Se buscará la **funcionalidad de los aprendizajes**: enseñando a aprender a aprender y relacionando lo aprendido con lo que acontece fuera del aula.

- Se **estructurarán los contenidos**: creando un cuerpo unitario donde cada parte tenga sentido en función del todo, de forma que se perciba la globalidad del módulo.

- Habrá **unión de la teoría y la práctica**.

- Se propiciará la **cooperación en el aprendizaje**: fomentando el trabajo en equipo y la asunción de responsabilidades personales en las tareas marcadas.

- Se fomentará el **espíritu crítico**, fomentando opiniones personales y situándose ante la realidad.

- El uso de las **nuevas tecnologías** (Internet y otras herramientas informáticas) estará presente durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. En su futuro profesional seguro que se va a enfrentar a herramientas informáticas, de ahí la necesidad de que se familiaricen con ellas y entiendan que no sólo sirven para jugar o “chatear”, sino que son una gran herramienta de trabajo. El uso de las TIC, y más concretamente el uso de Internet, en el proceso de enseñanza y en concreto del módulo de Atención al cliente da la oportunidad de fomentar el autoaprendizaje en el alumno, mediante la búsqueda de información y recursos bibliográficos complementarios a los que les podemos dar los profesores en clase.

- La metodología que se aplicará deberá fomentar la **autonomía y la buena educación** del alumnado, así por ejemplo la profesora propondrá la realización de trabajos voluntarios a realizar por los alumnos de forma individual o en grupo. Dichos trabajos pueden suponer una ampliación de los contenidos impartidos en el aula.

En ocasiones la temática de éstos puede ser propuesta por el alumno, siempre que esté relacionada con los contenidos del módulo.

- Uno de los principios de la actividad educativa es la **metodología activa**, que aseguraba la participación del alumnado en los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Se promoverá la **integración de contenidos científicos, tecnológicos y organizativos**. Además, favorecerá en el alumno la capacidad para aprender por sí mismo y para trabajar en equipo. También favorecerá la formación en la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social.
- La metodología didáctica para estas enseñanzas, tratará de **forma globalizada** los contenidos científicos, tecnológicos y organizativos, integrando la teoría y la práctica, y promoverá en el alumnado una visión global y coordinada de los procesos productivos en los que deberá intervenir como profesional.

Resumiendo; teniendo en cuenta lo anterior, se deduce que el aprendizaje debe basarse, en el saber hacer y que el contenido organizador del mismo debe, por tanto, definirse en torno a los procesos reales de trabajo. La metodología de trabajo será en consecuencia, eminentemente práctica.

- La metodología aplicable será, así mismo, **constructivista**, tratando de aprovechar los conocimientos con los que inicialmente cuenta el alumno. Esta modalidad de trabajo en cuanto que es un procedimiento que se realiza a través de un progreso teórico/práctico, se expone de modo esquemático en el cuadro siguiente:

PRINCIPIO PSICOPEDAGÓGICO	PRINCIPIO METODOLÓGICO	ACTIVIDAD DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE
Se parte del nivel de desarrollo del alumno	Detección de conocimientos previos	Actividades iniciales Actividades de detección
Construcción de aprendizajes significativos	Selección de tipos de contenidos relacionados entre sí y con carácter funcional en la consecución resultados de aprendizaje	Actividades de descubrimiento, orientación o adquisición de destrezas básicas
Capacidad del alumno para	Contenidos con fuerte	Actividades de adiestramiento

aprender por sí mismo	interés para el alumno y de carácter práctico que hagan desarrollar su capacidad de planificación y autonomía personal	y de desarrollo
Modificación de los esquemas de conocimiento	Relación entre conocimientos previos y conocimientos adquiridos	Actividades de análisis y estudio
Intensa actividad por parte del alumno: relacionando el nuevo conocimiento y el esquema de conocimiento pre-existente	Esquemas conceptuales adecuados a su formación de partida: habilidades y actitudes ligadas a la realización y responsabilidad de su trabajo tanto personal como en grupo	Actividades de aplicación, generalización, resumen y crítica

Para desarrollar esta metodología tendremos en cuenta los criterios metodológicos, expuestos previamente, y especificados y ampliados a continuación:

1) El protagonista del proceso de enseñanza y aprendizaje es el alumno con su propia actividad.

2) Hay que huir de la explicación academicista, donde el alumno es un mero receptor de información y utilizar una metodología en la que el alumno participe aportando ideas y dando su opinión, de manera que el profesor pueda conocer los intereses, motivaciones, necesidades y expectativas del alumno.

3) Se facilitarán métodos para que el alumno exprese los conocimientos que tiene sobre la materia que se va a tratar (realizando cuestionarios o haciendo preguntas a los alumnos).

4) Se sigue una metodología activa e investigadora que enseñe al alumno, orientado por la profesora, a adquirir un elenco de conocimientos propios. Se trata que el alumno aprenda a aprender. Sólo así irá construyendo el pensamiento de manera sistemática.

5) Promover la adquisición de aprendizajes significativos, que se produce cuando el alumno relaciona los nuevos contenidos con los que ya tiene.

6) Favorecer el desarrollo integral del alumno, fomentando valores como el compañerismo, el valor del trabajo bien hecho, el respeto hacia las ideas de los demás., en definitiva, fomentar una ética laboral. Además, se fomentará el trabajo en equipo.

7) Se valora la memorización, pero sólo si es comprensiva. La memorización repetitiva, sin comprensión de los contenidos, no ejerce ninguna función de aprendizaje.

8) Motivar al alumno, planteándole objetivos ambiciosos y motivadores con el fin de que el alumno se sienta motivado y pueda superar sus propias expectativas, aunque no llegue a las planteadas por la profesora inicialmente, serían suficientes. Si bien, los objetivos que se planteen deben ser reales y alcanzables, evitando de este modo la desmotivación y frustración que podría llevar al abandono, y que suele ser habitual en este tipo de alumnado. En definitiva, se trataría de que el alumno tuviera confianza en sus propias posibilidades ya que se le fijan alcanzables por el alumno.

En resumen seguiremos una metodología activa y participativa que facilite la interacción, fomente la responsabilidad sobre el aprendizaje, asegure la motivación, favorezca la modificación o adquisición de nuevas actitudes, posibilite el desarrollo de habilidades y potencie la evaluación como un proceso de retroalimentación continuo.

Así pues, se atenderá a las características de los alumnos y a sus necesidades para incorporarse a la vida activa con responsabilidad y autonomía, y se respetará el perfil profesional establecido. La metodología empleada se adaptará a las necesidades del alumnado y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitar a cada alumno la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.

Por tanto, para que los criterios pedagógicos se adapten a las características específicas de los alumnos de Formación Profesional Básica, la organización de estas enseñanzas tendrá carácter flexible.

La metodología tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales que se incluyen en cada título.

7. TEMPORALIZACIÓN

1ª Evaluación: UD 1, 2.3

2ª Evaluación: UD 4, 5, 6

3ª Evaluación: UD 7 y FCT 's

8. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

La aplicación de la metodología explicada en el apartado anterior se llevará a cabo en gran medida mediante la realización de diferentes tipos de actividades. Dichas actividades deben favorecer el desarrollo de destrezas y hábitos generadores de autonomía personal y social en el alumnado de tal modo que, con el acompañamiento y la orientación tutorial necesarios, sean capaces de elaborar su propio proyecto personal.

El objetivo de las actividades es facilitar el aprendizaje de los alumnos para alcanzar los objetivos previstos. Estas actividades, que pueden ser grupales o individuales, deben seguir un orden:

- Se comenzará con actividades sencillas de introducción o motivación
- Se continuará con actividades de dificultad progresiva destinadas a desarrollar los conocimientos programados
- Se realizarán actividades de consolidación de los conocimientos, de evaluación y seguimiento y de atención a la diversidad, llevando a cabo actividades de ampliación con quienes superen con facilidad las actividades propuestas y actividades de recuperación con los alumnos que presenten alguna dificultad.

9. TRANSVERSALIDAD

Se incluirá en el módulo de Atención al cliente de forma transversal los aspectos relativos al trabajo en equipo, al emprendimiento, a la actividad empresarial y a la orientación laboral de los alumnos y las alumnas, que tendrán como referente para su concreción las materias de la educación básica y las exigencias del perfil profesional del título y las de la realidad productiva.

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

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

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

En cuanto a la evaluación de los contenidos transversales, se realizará al valorar los contenidos actitudinales.

10. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La Formación Profesional Básica se organiza de acuerdo con el principio de atención a la diversidad de los alumnos y su carácter de oferta obligatoria.

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

Para ello se adoptarán medidas metodológicas de atención a la diversidad que permitan la impartición del módulo adaptándose a las características de los alumnos, con especial atención para los alumnos que presenten dificultades en su expresión oral, sin que las medidas adoptadas supongan una minoración de la evaluación de sus aprendizajes.

El concepto de diversidad remite al hecho de que todos los alumnos tienen unas necesidades educativas propias y específicas para acceder a las experiencias de aprendizaje, cuya satisfacción requiere una atención pedagógica individualizada. Esta atención puede ser proporcionada, para la mayoría de ellos, mediante las actuaciones pedagógicas habituales en los centros y en las aulas. Sin embargo, en ocasiones, las necesidades educativas de algunos alumnos requieren, para ser satisfechas adecuadamente, la adopción de actuaciones de carácter pedagógico, curricular y organizativo que son distintas a las habituales.

Las medidas ordinarias que se han previsto para atender las diferencias individuales de los alumnos son:

- Se realizará una evaluación inicial al comienzo del módulo y, al comienzo de cada unidad didáctica, con el fin de detectar las diferencias existentes en los intereses, capacidades, conocimientos previos y motivaciones de los alumnos que condicionen el logro de las capacidades a desarrollar.

- Se incluyen contenidos concretos para atender las diferentes necesidades de los alumnos, en base a los intereses y motivaciones manifestados en la evaluación inicial.
- Se han programado diferentes actividades para tratar cada uno de los contenidos fundamentales planteadas de forma que permitan trabajar un mismo contenido con diferentes niveles de dificultad.
- Se han diseñado actividades complementarias, de ampliación o refuerzo, dirigidas bien a aquellos alumnos con un mayor ritmo de aprendizaje o a alumnos con un ritmo más lento y mayor necesidad de apoyo.
- Se ha previsto una organización flexible del espacio y el tiempo, que atiende a las preferencias personales en relación con la forma de trabajar, como a diferencias en el ritmo de aprendizaje y a posibles dificultades. En un momento determinado pueden coexistir en el aula distintas formas de agrupamiento que aborden tareas diferentes, de modo que cada alumno, en función de sus necesidades, su ritmo de aprendizaje o sus preferencias, se integre en uno u otro.
- Agrupamientos flexibles en el aula y trabajo cooperativo. El aprendizaje supone una cooperación a distintos niveles, uno de los que se debe potenciar es el que se produce entre los alumnos, para ello se puede recurrir a los agrupamientos flexibles y al trabajo cooperativo. Los agrupamientos flexibles permiten adaptar las tareas a los alumnos según sus necesidades mientras que el trabajo cooperativo incide sobre el aprendizaje compartido. La cooperación implica que los objetivos de la actividad sólo pueden ser conseguidos por cada uno cuando los demás miembros también lo consiguen. De este modo, el éxito individual va ligado al del grupo, lo que no impide que cada uno demuestre lo que ha aprendido.
Este modo de organizar el aprendizaje implica valores y actitudes como el de la solidaridad frente a la competitividad, la responsabilidad hacia el trabajo del grupo o el resolver los problemas dentro del grupo.
- Los recursos didácticos. El carácter compensador de las dificultades de aprendizaje que subyacen a esta formación, así como las características del planteamiento metodológico expuesto hacen necesario aportar herramientas que potencien las competencias de los alumnos y les motiven. En este sentido se potencian los recursos informáticos o audiovisuales y las tareas extraescolares. Otro recurso importante será la Biblioteca que estimule y facilite las actividades relacionadas con la obtención de información.
- El aula específica. En la configuración de esta aula y su mantenimiento los alumnos

del grupo deben tener una responsabilidad importante, lo que debe formar parte de su formación. Por otro lado, el tener esta responsabilidad y disponer de un espacio con unos recursos específicos, es muy probable que afecte a la motivación y autoestima de estos alumnos, lo que, a su vez, mejorará su predisposición hacia el aprendizaje.

La evaluación de los aprendizajes de este alumnado, se realizará tomando como referencia los criterios de evaluación para ellos propuestos.

Así pues, la atención a la diversidad del alumnado se prestará mediante una metodología, actividades y evaluación acordes a sus necesidades y características.

Los mecanismos o vías del tratamiento a la diversidad serán variados y no excluyentes:

- Metodologías diversas, actividades de refuerzo, mayor control y observación,...
- Propuestas de actividades diferenciadas.
- Materiales didácticos no homogéneos.
- Agrupamientos flexibles y ritmos distintos.

Esta atención a la diversidad también tendrá en cuenta, la presencia de alumnado extranjero.

Por tanto, a modo de resumen, ante alumnos con necesidades educativas especiales, teniendo en cuenta la legislación vigente, el departamento, establecerá en colaboración con el departamento de orientación, las medidas adecuadas para un satisfactorio aprendizaje de estos alumnos. Por último indicar que se contará con su colaboración y asesoramiento.

En general, se trata de un alumnado que valora negativamente el sistema escolar, al que considera excesivamente teórico y alejado de sus intereses; alumnado que se caracteriza por buscar resultados tangibles y aplicables y que, en el mejor de los casos, pretende una integración inmediata en el mundo laboral o realizar un ciclo formativo de grado medio.

Por tanto, en clase se tratará de ofrecer una atención personalizada a cada alumno conforme a sus características, motivaciones y actitudes. La metodología señalada se adaptará a las particularidades que el alumnado vaya mostrando a lo largo del proceso de enseñanza aprendizaje, para lo cual se llevará un seguimiento de la evolución de las clases en el cuaderno del profesor.

Ante los problemas o dudas que pudieran surgir en este ámbito se consultará con el Departamento de Orientación para poder dar una respuesta adecuada a las particularidades de cada alumno y de cada situación.

11. EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La evaluación de los alumnos de los ciclos de formación profesional básica tendrá carácter continuo, formativo e integrador, permitirá orientar sus aprendizajes y las programaciones educativas y se realizará por módulos profesionales.

Los alumnos tendrán derecho a un máximo de dos convocatorias anuales cada uno de los cuatro años en que puede estar cursando estas enseñanzas para superar el módulo.

La evaluación estará adaptada a las necesidades y evolución de los alumnos, especialmente para las personas en situación de discapacidad, para las que se incluirán medidas de accesibilidad que garanticen una participación no discriminatoria en las pruebas de evaluación.

Sus objetivos generales, los módulos profesionales y los objetivos de dichos módulos profesionales, expresados en términos de resultados de aprendizaje y sus criterios de evaluación, así como las orientaciones pedagógicas, son los que se establecen para cada uno de ellos en el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero y en el Real Decreto 356/2014, de 16 de mayo.

-El proceso de evaluación será continuado. La evaluación se realiza de forma trimestral.

-Durante la evaluación se realizarán varias pruebas escritas y la nota de la evaluación será la nota media de dichas pruebas (en lo que respecta a los contenidos conceptuales).

-La nota del módulo será la media aritmética de las tres evaluaciones, que deberá ser igual o superior a cinco, para superarla.

-Los alumnos con nota final inferior a cinco, no tendrán superada la asignatura.

Criterios de calificación.

Para superar el módulo de atención al cliente el alumno tendrá que aprobar con un 5 cada una de las partes siguientes:

Exámenes escritos y prácticos: 40%

Trabajos de clase: 30%

Actitud: 30%

Se realizarán exámenes escritos al finalizar uno o dos temas, al finalizar se realizará la media de los exámenes, el alumno que suspenda cualquier evaluación podrá recuperarla en la evaluación siguiente mediante un examen de recuperación, en el cual la nota máxima que podrá obtener será de un 5.

Aquel alumno que en clase no tenga la actitud correcta y adecuada, el profesor se reserva la opción de recuperar al alumno en junio.

- Puntualidad. Pasados 10' del comienzo de la clase, el alumno ya no podrá entrar al taller, tendrá que ir al aula de convivencia.
- Atención en clase
- Respeto por los compañeros y el profesor
- Realización de todos los trabajos que indique el profesor.
- Vocabulario y educación. Para ser un buen profesional es muy importante tener educación y respeto ante el trabajo.

- Buena disposición ante el trabajo y el trato con las clientas
- Correcta atención al cliente
- Buena imagen personal. El uso del uniforme no es obligatorio en las clases teóricas de atención al cliente.
- Llevar siempre el material necesario para trabajar, en perfectas condiciones de orden y limpieza
- El taller debe quedar limpio y ordenado SIEMPRE antes de ser abandonado, para ello se disponen equipos de limpieza, y encargados, que deberán realizar su función, además de ser evaluados por ellos.

NO SE RECOGERÁN TRABAJOS FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO POR EL PROFESOR, aquel trabajo presentado fuera de plazo no será evaluado. No se repetirán exámenes fuera las horas establecidas por el profesor a menos que esté debidamente justificado. Las actividades extraescolares tanto fuera del centro, como dentro del centro son obligatorias

La asistencia a clase es obligatoria. Se debe de tener en cuenta y cuidado a las faltas de asistencia, ya que un 15% de faltas, supone la pérdida de la evaluación continua, y el alumno directamente no será evaluado, hasta finalizar el módulo. Las faltas de asistencia (se entiende por justificada una falta, médica, jurídica...), ya sean justificadas o no siempre perjudicarán a la realización de los trabajos

11.1 Procedimientos e instrumentos de evaluación

Los procedimientos e instrumentos que se emplearán en el proceso de evaluación son:

- Pruebas objetivas (exámenes) sobre los diferentes contenidos del módulo en las que se combinan preguntas cortas, tipo test, de verdadero o falso, de completar frases o supuestos prácticos dependiendo de la naturaleza de la unidad de trabajo.
- Observación sistemática de los hábitos de trabajo, de la actitud, la participación en clase, motivación hacia el módulo. La información obtenida se anotará en el cuaderno del profesor.
- Cuestionario de autoevaluación al finalizar cada unidad de trabajo
- Análisis de los trabajos y actividades entregados a la profesora.

11.2 Plan de recuperación

A los alumnos que no hayan superado alguna evaluación se les facilitará material de apoyo y actividades de refuerzo para que puedan alcanzar los objetivos marcados. Se les prestará una atención personalizada para atender cualquier problema con la materia.

Al finalizar cada evaluación tendrán la oportunidad de recuperar en un examen de recuperación. En dicha recuperación podrán obtener un 5 como máximo.

Los alumnos que no hayan superado alguna evaluación podrán recuperar las evaluaciones pendientes en junio. En dicha recuperación podrán obtener un 5 como máximo.

Los alumnos que no superen el módulo en la evaluación final de junio tendrán una convocatoria extraordinaria en julio en la que se examinará de todos los contenidos del módulo. En dicha convocatoria podrán obtener un 5 como máximo.

12. EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN EDUCATIVA

La LOE dedica el Título VI a la “evaluación del sistema educativo”. Concretamente el artículo 141 establece que la evaluación se aplicará también a la actividad del profesorado y los procesos educativos. Por tanto, una de las funciones del profesorado es la evaluación del proceso de aprendizaje, así como también la evaluación del proceso de enseñanza.

Como instrumento para la evaluación de la práctica docente se utiliza el cuaderno diario del profesor.

Es conveniente revisar nuestra actuación a partir de los resultados obtenidos con los alumnos, de la opinión de estos y de la opinión de otras profesoras del departamento que observen nuestra intervención en el aula.

La evaluación es un proceso fundamental del proceso, a través de ella el profesor controla su intervención educativa a fin de obtener rendimientos satisfactorios del proceso y alcanzar las exigencias mínimas de los objetivos que se marquen del módulo. Nos ayuda a ver si el alumno está captando los objetivos propuestos en la unidad.

Con este fin, la profesora, podrá elaborar encuestas trimestrales sobre la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje aplicado en el aula. Esta encuesta será contestada por el alumnado de forma anónima, al final de cada evaluación y servirá para orientar al profesor en la mejora de dicho proceso.

También habrá que realizar una evaluación sobre el grupo, analizando en que medida el profesor se relaciona con el mismo y si con su actitud favorece suficientemente un ambiente de trabajo óptimo en el aula. Habrá que analizar también la disposición de los alumnos y su actitud a nivel grupal.

De igual forma, es conveniente reflexionar sobre el clima en clase, la colaboración y comunicación entre los alumnos y entre alumnos y profesor, la organización de materiales y recursos, y todo ello para potenciar los aspectos que fomenten el aprendizaje o modificar los que entorpezcan el mismo. Los aspectos que por básicos deben periódicamente revisarse son:

- La adecuación de los objetivos y las actividades a los conocimientos previos, las experiencias, los intereses y las motivaciones de los alumnos.
- La secuenciación y temporalización de contenidos orientada a la construcción de aprendizajes que realmente sean funcionales y significativos.
- El ajuste de los materiales curriculares y de los recursos didácticos a los objetivos y a las necesidades de los alumnos.
- La organización del espacio de trabajo, de modo que garantice un ambiente motivador y funcional.
- La evaluación y los criterios de calificación del aprendizaje de los alumnos.

13. RECURSOS MATERIALES

Los alumnos seguirán las clases a través de los apuntes y fichas que la profesora les entregará en el aula, así como de fotocopias de textos, artículos de prensa y revistas especializadas para fomentar la finalidad madurativa de esta formación.

Recursos del alumno:

Los materiales y recursos para los alumnos son:

- Recopilación de apuntes
- Esquemas y resúmenes
- Fichas proporcionadas por la profesora
- Prensa
- Internet. Actualmente es un recurso que deben saber manejar los alumnos para buscar material de ampliación, actualizaciones, etc,

Recursos del profesor:

El profesor empleará como materiales auxiliares:

- Manuales de Atención al cliente para FP Básica de editorial videocinco.
- CD guía del profesor de editorial videocinco.
- Prensa

- Revistas especializadas
- Internet
- Presentaciones en Powers Point elaboradas por el profesor
- Películas y documentales.

14. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

La posibilidad de realizar actividades complementarias y extraescolares queda abierta dependiendo de la evolución del grupo.

Este año contemplamos un proyecto integrador de la Formación Profesional Básica junto a los Ciclos Formativos y proponemos diferentes actividades a lo largo del curso escolar, integrando a todos los módulos de los Ciclos Formativos de Imagen Personal del Centro IES LA PATACONA

FECHAS PROPUESTAS	ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES
Enero	Participación en el Foro de Experiencias de Imagen Personal
Febrero	Asistir a las II Jornadas IMAGINARTE de Imagen Personal
Marzo	Actividades del “DIA DE LA DONA”
Abril - Mayo	Visita al Museo del Traje en Madrid
Junio	Pasarela final de curso de los AÑOS 50