



PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA.

Curso 2021/22

Ciclo Formativo de Grado Superior.

TÉCNICO SUPERIOR EN AUTOMOCIÓN.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES.

Módulo profesional nº 0309



PROFESOR: PEDRO SÁNCHEZ ÁGUILA

FECHA: OCTUBRE 2021



ÍNDICE

- 1. OBJETO.**
- 2. INTRODUCCIÓN.**
- 3. MARCO LEGISLATIVO.**
- 4. REFERENCIA DEL SISTEMA PRODUCTIVO.**
- 5. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO RELACIONADOS CON EL MODULO.**
- 6. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.**
- 7. CONTENIDOS BÁSICOS.**
- 8. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**
- 9. DISTRIBUCIÓN HORARIA.**
- 10. SECUENCIA DE UNIDADES DIDÁCTICAS QUE INTEGRAN EL MODULO**
- 11. ESTRATEGIA METODOLÓGICA- REFUERZO Y RECUPERACIÓN.**
- 12. ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL ALUMNADO.**
- 13. RECUPERACIONES**
- 14. ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL PROCESO EDUCATIVO**
- 15. MATERIALES SELECCIONADOS PARA SU UTILIZACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE**
- 16. BIBLIOGRAFÍA**
- 17. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.**
- 18. UNIDADES DIDÁCTICAS**

1- OBJETO

El presente documento desarrolla la programación didáctica del módulo profesional de formación en centro educativo asociado a la competencia que a continuación se detalla:

FAMILIA PROFESIONAL:	Transporte y Mantenimiento de Vehículos
REFERENTE EUROPEO:	CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)
TÍTULO:	Técnico Superior en Automoción
GRADO:	Superior (duración 2000horas)
CURSO:	2º
MÓDULO PROFESIONAL:	" TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES."
CUERPO DOCENTE:	590 - Profesor de Enseñanza Secundaria
ESPECIALIDAD DOCENTE:	111 - Organización y Procesos de Mantenimiento de Vehículos
DURACIÓN:	63 HORAS
CURSO ACADÉMICO:	2021/22
CENTRO:	IES Politécnico Jesús Marín
DIRECCIÓN:	C/ Politécnico 1 - 29007Málaga
PROFESORES:	D. PEDRO SÁNCHEZ ÁGUILA

2- INTRODUCCIÓN

Dada la variedad de situaciones educativas diferentes y la necesidad de su adaptación al contexto socio-laboral de cada lugar, se plantea el currículo como un diseño abierto y flexible con posibilidad de adecuarlo a la realidad de cada zona, tipo de alumnos/as, ubicación del centro escolar, entorno social etc.

Por todo ello, el desarrollo curricular de este módulo se va a aplicar al centro educativo I.E.S. Politécnico Jesús Marín dependiente de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

En el desarrollo curricular de estas enseñanzas se pretende promover la autonomía pedagógica y organizativa de los centros docentes, de forma que puedan adaptar los contenidos de las mismas a las características de su entorno productivo y al propio proyecto de centro.

3- MARCO LEGISLATIVO

La presente programación está desarrollada de acuerdo con el contenido, orientaciones y criterios de las siguientes normativas vigentes:

- **Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación**, tiene como objetivo adecuar la regulación legal de la educación no universitaria a la realidad actual en España (educación infantil, primaria, secundaria obligatoria, bachillerato, formación profesional, de idiomas, artísticas, deportivas y de adultos) bajo los principios de calidad de la educación para todo el alumnado, la equidad que garantice la igualdad de oportunidades, la transmisión y efectividad de valores que favorezcan la libertad, responsabilidad, tolerancia, igualdad, respeto y justicia.
- **Ley Orgánica 5/2006, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional**, establece en su artículo 10.1 que la Administración General de Estado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149.1. 30ª y 7ª de la Constitución y previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinará los títulos y los certificados de profesionalidad, que constituirán las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo de Cualificaciones Profesionales.

Real Decreto. 1228/2006, de 27 de octubre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de determinadas cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo Modular 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, en él se establecen las finalidades de la formación profesional y se numeran las competencias profesionales, personales y sociales que el estudiante debe alcanzar al superar un ciclo formativo de un determinado nivel (inicial, medio o superior).
- **Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero**, por el que se establece el Reglamento de ingreso, accesos y adquisición, así como las especialidades requeridas al profesorado de los distintos cuerpos docentes.
- **Ley Orgánica 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía**, establece en su Capítulo V "Formación Profesional", los aspectos propios de Andalucía relativos a la ordenación de las enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo.
- **Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, de Formación Profesional**, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo.
- **Real Decreto 1796/2008, de 3 de noviembre, de Formación Profesional**, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Automoción y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- **Orden de 29 de septiembre de 2010**, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- **Orden de 15 de octubre de 2009**, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de técnico superior de Automoción.

4- REFERENCIA AL SISTEMA PRODUCTIVO.

La competencia general del título de formación profesional de Técnico Superior en Automoción es:

“Organizar, programar y supervisar la ejecución de las operaciones de mantenimiento y su logística en el sector de automoción, diagnosticando averías en casos complejos, y garantizando el cumplimiento de las especificaciones establecidas por la normativa y por el fabricante del vehículo”.

El módulo está relacionado con la unidad de competencia UCO137_3 del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, la cual expresa lo siguiente:

“Gestionar el mantenimiento de vehículos y la logística asociada, atendiendo a criterios de eficacia, seguridad y calidad”.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales que se relacionan a continuación:

Obtener un prediagnóstico de los problemas de funcionamiento de los vehículos para elaborar la orden de trabajo correspondiente.

Realizar el diagnóstico de averías de un vehículo, seleccionando y operando los medios y equipos necesarios y siguiendo un orden lógico de operaciones.

Efectuar consultas dirigiéndose a la persona adecuada y saber respetar la autonomía de los subordinados, informando cuando sea conveniente.

e) Gestionar la limpieza y el orden en el lugar de trabajo cumpliendo los requisitos de salud laboral y de impacto medioambiental.

k) Efectuar consultas, dirigiéndose a la persona adecuada y saber respetar la autonomía de los subordinados, informando cuando sea conveniente.

4.1 Entorno Profesional

Las personas con este perfil profesional ejercen su actividad en el sector de construcción y mantenimiento de vehículos, en los subsectores de automóviles, vehículos pesados, tractores, maquinaria agrícola, de industrias extractivas, de construcción y de obras públicas, tales como:

- Compañías de seguros.
- Empresas fabricantes de vehículos y componentes.
- Empresas dedicadas a la inspección técnica de vehículos.
- Laboratorios de ensayos de conjuntos y subconjuntos de vehículos.
- Empresas dedicadas a la fabricación, venta y comercialización de equipos de comprobación, diagnóstico y recambios de vehículos.
- Empresas de flotas de alquiler de vehículos, servicios públicos, transporte de pasajeros y mercancías.

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

- Jefe del área de electromecánica.
- Recepcionista de vehículos.
- Jefe de taller de vehículos de motor.
- Encargado de ITV.
- Perito tasador de vehículos.
- Jefe de servicio.
- Encargado de área de recambios.
- Encargado de área comercial de equipos relacionados con los vehículos.
- Jefe del área de carrocería: chapa y pintura.

4.2 Prospectiva del Título en el Sector

Las Administraciones educativas desarrollan el currículo del presente Título según las siguientes consideraciones:

a) El sector productivo en el área de electromecánica señala una evolución en la actividad hacia, la aplicación de nuevas tecnologías en detección, diagnóstico y reparación de averías, la aparición de nuevos motores tanto eléctricos como los denominados híbridos, donde los dispositivos de cambio de velocidad serán sustituidos por variadores de velocidad y la utilización de nuevos combustibles no derivados de petróleo.

b) En el área de carrocería se prevé la aparición de nuevas técnicas motivadas por el uso de nuevos materiales para estructuras, nuevos sistemas de unión de componentes y nuevas máquinas y utillajes.



c) La evolución en las normas de seguridad activa y pasiva de los vehículos, dará lugar a un aumento en los niveles de calidad exigidos en el mantenimiento, determinando una actividad más rigurosa para su control, basada en la comprensión y aplicación adecuada de las normas de calidad específica.

d) En el aspecto organizativo se prevén cambios en las estrategias y los procedimientos que hay que aplicar, en función de los nuevos productos concebidos bajo el concepto de prevención del mantenimiento: el mantenimiento preventivo y predictivo tiende a aumentar y el correctivo tiende a la sustitución de conjuntos, grupos y componentes. Todo esto conlleva unas exigencias mayores en logística de apoyo, tanto del mantenimiento preventivo y predictivo, como del correctivo.

e) En el aspecto económico se prevén inversiones en las empresas, debido básicamente a que el sector se tecnifica a medida que el parque de vehículos se moderniza, y a las exigencias cada vez mayores en logística de apoyo al mantenimiento.

f) El desarrollo de los planes de seguridad en los talleres con la aplicación de la normativa de seguridad, prevención y protección ambiental, así como su adaptación al tratamiento y gestión de residuos y agentes contaminantes implicarán una mayor exigencia en su aplicación y cumplimiento.

5- OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO RELACIONADOS CON EL MÓDULO.

De conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Real Decreto 1796/2008, de 3 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Automoción y se fijan sus enseñanzas mínimas, los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al mismo son relacionados con el módulo son:

a- Interpretar la información y en general, todo el lenguaje simbólico, asociado a las operaciones de mantenimiento y reparación de vehículos, equipos y aperos para obtener un prediagnóstico de reparación.

j- Analizar las variables de compra y venta teniendo en cuenta las existencias en almacén para gestionar el área de recambios.

k- Identificar las actividades y los medios necesarios para llevar a cabo operaciones del mantenimiento utilizando las informaciones y soportes necesarios para efectuar tasaciones y confeccionar presupuestos de reparación.

6- COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de éste título que se relacionan a continuación:

- a. Obtener un prediagnóstico de los problemas de funcionamiento de los vehículos para elaborar la orden de trabajo correspondiente.
- b. Realizar el diagnóstico de averías de un vehículo, seleccionando y operando los medios y equipos necesarios y siguiendo un orden lógico de operaciones.
- c. Realizar tasaciones y elaboración de presupuestos en el área de carrocería y electromecánica.
- e) Gestionar el área de recambios de vehículos, teniendo en cuenta las existencias en función de las variables de compra y venta.
- i) Administrar y gestionar un taller de mantenimiento de vehículos, conociendo y cumpliendo las obligaciones legales.
- j) Gestionar la limpieza y el orden en el lugar de trabajo cumpliendo los requisitos de salud laboral y de impacto medioambiental.
- k) Efectuar consultas, dirigiéndose a la persona adecuada y saber respetar la autonomía de los subordinados, informando cuando sea conveniente.

7- CONTENIDOS BÁSICOS.

Técnicas de comunicación:

- Objeto de la comunicación.
- Tipos de comunicación a distancia y en persona.
- Proceso de comunicación.
- Etapas, agentes y elementos que intervienen. Métodos para la emisión del mensaje, información o canalización a otras personas.
- Redes de comunicación, canales y medios.
- La comunicación generadora de comportamientos.
- La comunicación verbal y no verbal. El lenguaje corporal. Imagen personal.
- Escucha activa. Receptividad, empatía asertividad.
- Actitudes y técnicas de la comunicación oral. Pautas de conducta. La escucha y las preguntas.
- Modelo de comunicación interpersonal. Barreras y dificultades. Obstáculo en la comunicación. Ruidos, interrupciones
- Predisposición negativa, prejuicios.
- Influencia de la tecnología de las personas en la elección del canal de comunicación.

Atención al cliente.

- Concepto de cliente. Identificación de clientes externos e internos. Tipología de clientes.
- Motivaciones del cliente. Actitudes, comportamientos.
- Entrevista con el cliente. Toma de contacto. Sondeo. Planteamiento de la situación. Toma de acuerdos. Documentación necesaria para la prestación del servicio.
- Técnicas de captación del interlocutor. Tratamiento y normas de cortesía.
- Técnicas de estrategias de relación y del estilo comunicativo. La voz, el lenguaje, el silencio, los gestos entre otros.
- Técnicas de obtención de información complementaria y fiable del cliente.
- Verificación de la comprensión del mensaje y/o grado de satisfacción. Manejo de conflictos.

Transmisión de imagen de empresa:

- El marketing en la actividad económica. Su influencia en la imagen de la empresa.
- Sistemas de organización de las empresas. Organigrama. Tipos.
- Políticas de empresa. Medios y herramientas para potenciar la imagen.
- Establecimiento de canales de comunicación con el cliente, tanto presencial como no presencial. La comunicación en el servicio asistencial. Comunicación interna y externa. Comunicación telefónica con los clientes.
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Imagen corporativa. Puntos fuertes, detección de puntos débiles, información a transmitir.
- Procedimientos transmisión de información dentro de la empresa.
- Métodos para evaluar la atención al cliente.

Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:

- Quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Principales motivos de quejas de clientes en empresas de mantenimiento de vehículos.
- Normativa legal vigente relacionada con reclamaciones.
- Elementos de recogida de quejas reclamaciones o sugerencias.
- Fases de la gestión de quejas y reclamaciones. Procedimientos de actuación frente a reclamaciones. Documentos necesarios para gestionar una reclamación. Información proporcionada al cliente. Técnicas de respuesta a las objeciones del cliente.

Control de la calidad de los servicios:

- Concepto de calidad en la atención al cliente. Sistemas de calidad más habituales en las empresas de reparación de vehículos.
- Características del servicio. Factores de calidad. La garantía como elemento de localización.
- Relación entre la calidad de servicio y la fidelización.
- La satisfacción del cliente. Documentos o cuestionarios para medir el grado de satisfacción.
- Procedimientos de control del servicio. Parámetros y técnicas de control.
- Calidad y mejora continua.
- Evaluación del servicio. Métodos e indicadores.
- Métodos de optimización de la calidad del servicio.

8 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

A continuación, se relacionan los resultados de aprendizaje del módulo junto con sus criterios de evaluación, considerándose ambos adecuados al entorno socioeconómico del centro y a las características de los alumnos/as.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Aplica técnicas de comunicación analizando las características y posibilidades de las mismas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se ha identificado las diferentes técnicas de comunicación, sus ventajas y limitaciones.
- b) Se ha descrito las características de los distintos canales de comunicación.
- c) Se han definido los parámetros que caracterizan la atención adecuada en función del canal de comunicación utilizado.
- d) Se han descrito las técnicas más utilizadas de comunicación según los diferentes canales de comunicación.
- e) Se han identificado los errores más habituales en la comunicación.
- f) Se ha definido los parámetros para controlar la claridad y precisión en la transmisión y recepción de la información.
- g) Se ha valorado la importancia del lenguaje verbal en la comunicación presencial.
- h) Se han adaptado la actitud y el discurso a la situación de que se parte.
- i) Se han identificado los elementos fundamentales en la comunicación oral.

2. Atiende de posibles clientes, relacionando sus necesidades con las características del servicio o producto.
 - a) Se han identificado los objetivos de una correcta atención al cliente.
 - b) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes.
 - c) Se han clasificado y caracterizado las distintas etapas de un proceso de comunicación.
 - d) Se han analizado en su caso, la información histórica del cliente.
 - e) Se ha interpretado el comportamiento del cliente.
 - f) Se han identificado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.
 - g) Se ha observado la forma y actitud adecuada en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
 - h) Se han valorado las interferencias que dificultan la comunicación con el cliente.
 - i) Se han descrito las actitudes positivas hacia los clientes, en la acogida y en la despedida.

3. Transmite la imagen de negocio relacionándola con las características y objetivos de la empresa.
 - a) Se han identificado las herramientas y elementos básicos de marketing.
 - b) Se ha definido el concepto de imagen de la empresa.
 - c) Se han relacionado diferentes organigramas de funcionamiento con los objetivos y características del servicio.
 - d) Se han identificado las fórmulas de cortesía y de tratamiento protocolario.
 - e) Se han valorado la necesidad de transmitir una información diversa y precisa.
 - f) Se han descrito los elementos fundamentales para transmitir en la comunicación telefónica la imagen adecuada de la empresa.
 - g) Se han descrito los elementos fundamentales para transmitir en la comunicación telefónica la imagen adecuada de la empresa.
 - h) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para transmitir los objetivos de la empresa.
 - i) Se han aplicado las normas de seguridad y confidencialidad que se deben respetar en las comunicaciones.
 - j) Se han descrito las técnicas para proporcionar una información exacta y adecuada.

4. Gestiona quejas, reclamaciones y sugerencias analizando el problema identificando la legislación aplicable.

- a) Se ha definido los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de clientes en las empresas de mantenimiento de vehículos.
- c) Se han jerarquizado en función del tipo de organización los canales de presentación de reclamaciones.
- d) Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones en su ámbito de competencia.
- e) Se ha aplicado la normativa legal vigente en el proceso de resolución de reclamaciones de clientes.
- f) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
- g) Se han definido los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.
- h) Se ha valorado la importancia de observar una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en el proceso.

5. Controla la calidad del servicio prestado, analizando el grado de satisfacción de los posibles clientes.

- a) Se han descrito las incidencias comunes en los procesos de atención al cliente en empresas de mantenimiento de vehículos.
- b) Se ha definido el concepto de calidad y sus implicaciones en la atención al cliente.
- c) Se han identificado los factores que influyen en la calidad de prestación del servicio.
- d) Se ha obtenido información de los clientes para conocer sus necesidades y demandas.
- e) Se ha relacionado la calidad de servicio con la fidelización del cliente.
- f) Se ha relacionado las características del servicio prestado, comparándolas con las necesidades de los clientes.
- g) Se han descrito los métodos de evaluación de la eficiencia en la prestación del servicio.
- h) Se han propuesto posibles medidas de resolución ante problemas tipo de atención al cliente en empresas de mantenimiento de vehículos.
- i) Se han presentado conclusiones a través de informes acerca de la satisfacción de los clientes, aportando medidas que puedan optimizar la calidad del servicio.
- j) Se ha transmitido al departamento correspondiente los defectos en el producto o servicio para mejorar su calidad.

9- DISTRIBUCIÓN HORARIA.

La distribución horaria prevista para la totalidad del módulo profesional es de 3 horas a lo largo de 21 semanas de permanencia de los alumnos/as en el centro escolar; lo que hace un total de 63 horas.

10- RELACIÓN SECUENCIAL DE LAS UNIDADES DIDACTICAS QUE INTEGRAN EL MÓDULO.

El orden de las unidades didácticas podrá alterarse a criterio del profesor, bien por cuestiones organizativas, o por falta de los materiales necesarios para la realización de las prácticas que cada unidad didáctica lleva consigo.

Así mismo otro criterio básico para la alteración en la secuenciación de las unidades didácticas será las condiciones cambiantes del mercado y las necesidades detectadas, basándonos en el criterio fundamental de la prioridad y necesidades del sector, así como su comportamiento dentro del entorno donde se circunscribe el I.E.S. "Politécnico Jesús Marín".

UNIDAD DIDACTICA N°	TITULO	TEMPORALIZACION(HORAS) Y EVALUACIÓN	
UD1	Técnicas de comunicación.	14 HORAS	1ª EVAL
UD2	Atención al cliente.	12 HORAS	1ª EVAL
UD3	Transmisión de imagen de empresa.	12 HORAS	1ª EVAL
UD4	Feedback con clientes y control de calidad.	26 HORAS	2ª EVAL
TOTAL HORAS		63 horas	

11- ESTRATEGIA METODOLÓGICA

- Introducir, enunciar y explicar los conceptos fundamentales de cada unidad didáctica por parte del profesor.
- Análisis, desarrollo y esquematización de los contenidos, provocando una alta participación del alumnado
- Exposición del abanico de procedimientos y materiales empleados en cada caso con análisis y descripción de los medios utilizados.
- Provocar un foro de análisis dentro de la gama de procedimientos y materiales a elegir, utilizando el más adecuado para la consecución de determinados supuestos prácticos.
- Se debe complementar la actividad docente con la exposición de material audiovisual e informático relacionado, muestras físicas de los elementos en curso de estudio y documentación técnica específica.
- Realizar prácticas de comunicación según supuestos prácticos propuestos por parte del profesor, tales como:
 - Generación de debates en clase.
 - Exposición oral por parte de los alumnos en clase de temas propuestos por el profesor.
 - Utilización de las redes sociales como instrumento de comunicación para los clientes y para los trabajadores de la empresa.
 - Generación de documentos escritos por parte de los alumnos simulando determinados casos prácticos propuestos por la profesora.

Refuerzo y recuperación.

Para el alumnado que necesite refuerzo, debido a que no consigue las capacidades con las actividades propuestas se le propondrá actividades similares pero con un grado de dificultad inferior.

Lo mismo realizaremos con el alumnado que necesite realizar la recuperación de una UT o de una evaluación.

Para el alumnado que tenga que recuperar alguna evaluación o UT , siempre que haya asistido regularmente a las clases, se le realizará un examen teórico práctico al comienzo de la siguiente evaluación.

12- SISTEMA DE EVALUACIÓN

El objeto de la evaluación es valorar las capacidades obtenidas por los alumnos/as (conductas observables), durante el proceso enseñanza-aprendizaje, y recoger la información necesaria que permita realizar las consideraciones precisas para la orientación y toma de decisiones para el propio proceso.

En general, en la evaluación de los aprendizajes por parte del alumnado del módulo profesional que nos ocupa, se considerarán:

- los objetivos generales
- las competencias, como expresión de los resultados que deben ser alcanzados en el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- los criterios de evaluación como referencia del nivel aceptable de estos resultados, relacionados con los resultados de aprendizaje.

Se partirá de una evaluación inicial donde se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Conocimiento de la materia en general.
- Nivel de conocimiento de materiales y herramientas.
- Ideas previas de los alumnos/as.
- Grado de utilización de vocabulario técnico.
- Nivel de utilización de técnicas de expresión gráfica.
- Grado de desarrollo de la capacidad de observación.
- Creatividad.

Se realizará evaluación de las competencias que se hayan conseguido en cada unidad didáctica dentro del sistema de evaluación continua. Los aspectos a tener en cuenta en la evaluación del alumnado serán:

- Grado de consecución de los objetivos propuestos.
- Resultados de aprendizaje desarrollados en base a los criterios de evaluación.
- Actitud del alumno ante el trabajo.
- Hábitos y cumplimiento de las normas de comportamiento.
- Actividades y trabajos realizados.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad de toma de decisiones individualmente.
- Complementación de los formularios y fichas propuestos.
- Respeto al medio ambiente.

Dada la naturaleza de los contenidos de las unidades didácticas que integran la presente programación y los objetivos generales del ciclo formativo se aplicarán, en general, los siguientes porcentajes al proceso de evaluación,

- **60 % para los resultados de aprendizaje trabajados durante las actividades de clase tipo ponencia, grupos de trabajo, realizar actividades propuestas. etc.**
- **40 % para los resultados de aprendizaje trabajados en pruebas de clase, tanto escritas como orales.**

se realizarán actividades de grupo, actividades individuales, trabajos de investigación, pruebas escritas e intervenciones orales. Estos instrumentos de evaluación me darán la información necesaria para poder poner la nota en cada apartado del proceso de evaluación.

Para que se pueda considerar superada por un alumno la unidad evaluada, éste deberá obtener un mínimo de 5 sobre 10 en cada una de los instrumentos de evaluación anteriores. Si el alumno no supera alguna de estas parcelas con el mínimo citado, tendrá que recuperar la unidad en cuestión. En ningún caso se aplicará una media ponderada para la evaluación correspondiente a las unidades didácticas desarrolladas para dicha evaluación, siendo el principio relatado en el inicio del párrafo.

Al término de este proceso, habrá una calificación final que, de acuerdo con dicha evaluación continua, recogerá las calificaciones de las distintas unidades didácticas valorando los resultados conseguidos por los alumnos/as y que active, si es necesario, el proceso de recuperación.

Con el fin de garantizar el derecho que asiste a los alumnos/as a que su rendimiento escolar sea valorado conforme a criterios de plena objetividad, los profesores informarán a los alumnos/as, a principio de curso, a cerca de los objetivos, competencias, resultados de aprendizaje, contenidos, criterios metodológicos y estrategias de evaluación de los diferentes módulos profesionales.

Con un 20% de faltas se pierde la evaluación continua y el alumno tiene que hacer un examen teórico- práctico con todos los contenidos del curso. El examen se realiza antes de la evaluación final de junio.

13- ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL PROCESO EDUCATIVO

Se realizará un análisis del proceso educativo con los siguientes objetivos:

- Contrastar el grado de adecuación de los objetivos planteados y los resultados obtenidos.
- Adecuar los recursos metodológicos a las necesidades del desarrollo de la unidad
- Valorar las condiciones en las que se está desarrollando el proceso
- Definir el carácter de las relaciones entre el profesor y los alumnos/as
- Analizar la suficiencia e idoneidad de los recursos empleados

- Determinar el grado de desarrollo real de la programación didáctica y su adecuación a las necesidades educativas del centro y a las características específicas del alumnado con especial interés sobre:
 - Validez de la selección, distribución y secuenciación de las capacidades terminales, contenidos y criterios de evaluación, a lo largo del curso.
 - Idoneidad de la metodología, así como de los materiales curriculares y didácticos empleados.
 - Validez de las estrategias de evaluación establecidas.

14- MATERIALES SELECCIONADOS PARA SU UTILIZACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE.

Se prevé la utilización de los siguientes materiales didácticos:

- Material bibliográfico y textos.
 - Material informático de autoaprendizaje y audiovisual disponible.
- Ordenador personal propio del alumnado.

15- BIBLIOGRAFÍA

Se prevé la utilización de la siguiente bibliografía:

- Técnicas de Comunicación y de Relaciones. Editorial: EDITEX.
- Logística y Comunicación en Un Taller de Vehículos Editorial: Paraninfo.

16- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Distribuidas en concordancia con las materias en fase de desarrollo, se organizarán las siguientes actividades complementarias, siempre que las posibilidades presupuestarias lo permitan:

- Visita a un taller de reparación de vehículos de la zona y comprobación de roles, tareas asignadas y funciones descritas en el organigrama.

17- UNIDADES DIDÁCTICAS

FAMILIA PROFESIONAL: MANTENIMIENTO DE VEHICULOS AUTOPROPULSADOS		
Ciclo Formativo de Grado Superior	Título: TECNICO SUPERIOR EN AUTOMOCION	Curso 21/22
MODULO PROFESIONAL: TECNICAS DE COMUNICACION Y DE RELACIONES		
Unidad de competencia: Efectuar consultas, dirigiéndose a la persona adecuada y saber respetar la autonomía de los subordinados, informando cuando sea conveniente.		
UNIDAD DIDACTICA Nº1 Técnicas de Comunicación	OBJETIVO: interpretar todo el lenguaje simbólico asociado a las operaciones de mantenimiento y reparación de vehículos.	HOJA 1 DE 2
TEMPORALIZACION: 14 horas		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACION	
1.Aplica técnicas de comunicación analizando las características y posibilidades de las mismas	a), b), c) d), e),f), g), h), i).	
2- Atiende de posibles clientes, relacionando sus necesidades con las características del servicio o producto.	a), b), c) d), e),f), g), h), i).	
METODOLOGIA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE		
<ul style="list-style-type: none">• Introducir, enunciar y explicar los conceptos fundamentales de la unidad didáctica por parte del profesor.• Análisis, desarrollo y esquematización de los contenidos, provocando una alta participación del alumnado• Exposición del abanico de materiales empleados• Se utilizará material audiovisual relacionado, muestras físicas de los elementos en curso de estudio y documentación técnica específica• Realización de supuestos prácticos por parte del alumno, dichos casos serán propuestos por el profesor• Utilización de las redes sociales como instrumento de comunicación con los clientes y con los trabajadores.		

FAMILIA PROFESIONAL: MANTENIMIENTO DE VEHICULOS AUTOPROPULSADOS		
Ciclo Formativo de Grado Superior	Título: TECNICO SUPERIOR EN AUTOMOCION	Curso 21/22
MODULO PROFESIONAL: TECNICAS DE COMUNICACION Y DE RELACIONES		
Unidad de competencia: Efectuar consultas, dirigiéndose a la persona adecuada y saber respetar la autonomía de los subordinados, informando cuando sea conveniente.		
UNIDAD DIDACTICA Nº1 Técnicas de Comunicación	OBJETIVO: interpretar todo el lenguaje simbólico asociado a las operaciones de mantenimiento y reparación de vehículos.	HOJA 2 DE 2
TEMPORALIZACION: 14 horas		
ANALISIS DE CONTENIDOS		
1. La Comunicación 2. Tipos de Comunicación 3. Proceso de Comunicación 4.Redes de Comunicación 5.Obstaculos en la Comunicación 6. La Comunicación Generadora de Comportamientos. 7. Actitudes y Técnicas de la Comunicación Oral 8 Pautas de Conducta: Escuchar y preguntar		

FAMILIA PROFESIONAL: MANTENIMIENTO DE VEHICULOS AUTOPROPULSADOS		
Ciclo Formativo de Grado Superior	Título: TECNICO SUPERIOR EN AUTOMOCION	Curso 21/22
MODULO PROFESIONAL: TECNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES		
Unidad de competencia: Efectuar consultas, dirigiéndose a la persona adecuada y saber respetar la autonomía de los subordinados, informando cuando sea conveniente. Obtener un prediagnóstico de los problemas de funcionamiento de los vehículos para elaborar la orden de trabajo correspondiente.		
UNIDAD DIDACTICA Nº 2 ATENCIÓN AL CLIENTE	OBJETIVO: interpretar todo el lenguaje simbólico asociado a las operaciones de mantenimiento y reparación de vehículos.	HOJA 1 DE 2
TEMPORALIZACION: 12 horas		
ANALISIS DE CONTENIDOS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Concepto de Cliente. 2. Motivaciones del Cliente. 3. Técnicas de captación del interlocutor. 4. Técnicas de estrategia de la relación y del etilo comunicativo. 5. Técnica de obtención de información complementaria. 6. Verificación de la comprensión del mensaje y el grado de satisfacción. 		

FAMILIA PROFESIONAL: MANTENIMIENTO DE VEHICULOS AUTOPROPULSADOS		
Ciclo Formativo de Grado Superior	Título: TECNICO SUPERIOR EN AUTOMOCION	Curso 21/22
MODULO PROFESIONAL: TECNICAS DE COMUNICACION Y DE RELACIONES		
Unidad de competencia: Efectuar consultas, dirigiéndose a la persona adecuada y saber respetar la autonomía de los subordinados, informando cuando sea conveniente Obtener un prediagnóstico de los problemas de funcionamiento de los vehículos para elaborar la orden de trabajo correspondiente.		
UNIDAD DIDACTICA Nº 2 ATENCIÓN AL CLIENTE	OBJETIVO: Interpretar la información y en general todo el lenguaje simbólico, asociado a las operaciones de mantenimiento y reparación de vehículos, equipos y aperos para obtener un prediagnóstico de reparación.	HOJA 2 DE 2
TEMPORALIZACION: 12 horas		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACION	
1. Aplica técnicas de comunicación analizando las características y posibilidades de las mismas	a), b), c) d), e),f), g), h), i).	
2- Atiende de posibles clientes, relacionando sus necesidades con las características del servicio o producto.	a), b), c) d), e),f), g), h), i).	
METODOLOGIA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE		
<ul style="list-style-type: none">• Introducir, enunciar y explicar los conceptos fundamentales de la unidad didáctica por parte del profesor.• Análisis, desarrollo y esquematización de los contenidos, provocando una alta participación del alumnado.• Exposición del abanico de materiales empleados• Se utilizará material audiovisual relacionado, muestras físicas de los elementos en curso de estudio y documentación técnica específica• Realización de supuestos prácticos por parte del alumno, dichos casos serán propuestos por el profesor.• Utilización de las redes sociales como instrumento de comunicación con los clientes y con los trabajadores.		

FAMILIA PROFESIONAL: MANTENIMIENTO DE VEHICULOS AUTOPROPULSADOS		
Ciclo Formativo de Grado Superior	Título: TECNICO SUPERIOR EN AUTOMOCION	Curso 21/22
MODULO PROFESIONAL: TECNICAS DE COMUNICACION Y DE RELACIONES		
Unidad de competencia: Administrar y gestionar un taller de mantenimiento de vehículos, conociendo y cumpliendo las obligaciones legales.		
UNIDAD DIDACTICA Nº 3 TRANSMISIÓN DE IMAGEN DE LA EMPRESA	OBJETIVO: identificadr los factores que influyen en la calidad de la prestación del servicio. Definir el concepto de calidad y sus implicaciones en la atención al cliente.	HOJA 1 DE 2
TEMPORALIZACION: 12 horas		
ANALISIS DE CONTENIDOS		
1. Marketing en la actividad económica. 2. Sistemas de organización de las empresas. 3. Canales de comunicación con el cliente. 4. procedimiento de obtención de información. 5. Imagen corporativa. 6. Procedimiento de transmisión de información dentro de la empresa. 7. Evaluación de la atención al cliente. 8. Empatía.		

FAMILIA PROFESIONAL: MANTENIMIENTO DE VEHICULOS AUTOPROPULSADOS		
Ciclo Formativo de Grado Superior	Título: TECNICO SUPERIOR EN AUTOMOCION	Curso 21/22
MODULO PROFESIONAL: TECNICAS DE COMUNICACION Y DE RELACIONES		
Unidad de competencia: Administrar y gestionar un taller de mantenimiento de vehículos, conociendo y cumpliendo las obligaciones legales.		
UNIDAD DIDACTICA Nº 3 TRANSMISIÓN DE IMAGEN DE LA EMPRESA	OBJETIVO: - Transmite la imagen de negocio relacionándola con las características y objetivos de la empresa.	HOJA 2 DE 2
TEMPORALIZACION: 12 horas		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACION	
3- Transmite la imagen de negocio relacionándola con las características y objetivos de la empresa.	a), b), c) d), e),f), g), h), i).	
METODOLOGIA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE		
<ul style="list-style-type: none">• Introducir, enunciar y explicar los conceptos fundamentales de la unidad didáctica por parte del profesor.• Análisis, desarrollo y esquematización de los contenidos, provocando una alta participación del alumnado.• Exposición del abanico de materiales empleados• Se utilizará material audiovisual relacionado, muestras físicas de los elementos en curso de estudio y documentación técnica específica• Realización de supuestos prácticos por parte del alumno, dichos casos serán propuestos por el profesor.• Utilización de las redes sociales como instrumento de comunicación con los clientes y con los trabajadores.		

FAMILIA PROFESIONAL: MANTENIMIENTO DE VEHICULOS AUTOPROPULSADOS		
Ciclo Formativo de Grado Superior	Título: TECNICO SUPERIOR EN AUTOMOCION	Curso 21/22
MODULO PROFESIONAL: TECNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES		
Unidad de competencia: Administrar y gestionar un taller de mantenimiento de vehículos, conociendo y cumpliendo las obligaciones legales.		
UNIDAD DIDACTICA Nº 4 Feedback con clientes y control de calidad	OBJETIVO: describir las incidencias comunes en los procesos de atención al cliente en empresas de mantenimiento de vehículos. Analizar las características del servicio prestado. Comparándolas con las necesidades de los clientes. Describir los métodos de evaluación de la eficiencia en la prestación del servicio.	HOJA 1 DE 2
TEMPORALIZACION: 26 horas		
ANALISIS DE CONTENIDOS		
1. Gestión de quejas y reclamaciones 2. Motivos de las quejas de clientes. 3. Recogida de quejas.. 4. Gestión de las quejas. 5. Normativa relacionada con las reclamaciones. 6. Control de Calidad 7. Grado de satisfacción. 8. calidad y mejora continua.		

FAMILIA PROFESIONAL: MANTENIMIENTO DE VEHICULOS AUTOPROPULSADOS		
Ciclo Formativo de Grado Superior	Título: TECNICO SUPERIOR EN AUTOMOCION	Curso 21/22
MODULO PROFESIONAL: TECNICAS DE COMUNICACION Y DE RELACIONES		
Unidad de competencia: Administrar y gestionar un taller de mantenimiento de vehículos, conociendo y cumpliendo las obligaciones legales.		
UNIDAD DIDACTICA Nº 4 Feedback con clientes y control de calidad	OBJETIVO: describir las incidencias comunes en los procesos de atención al cliente en empresas de mantenimiento de vehículos. Analizar las características del servicio prestado. Comparándolas con las necesidades de los clientes. Describir los métodos de evaluación de la eficiencia en la prestación del servicio.	HOJ A 2 DE 2
TEMPORALIZACION: 12 horas		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACION	
4- Gestiona quejas, reclamaciones y sugerencias analizando el problema identificando la legislación aplicable.	a), b), c), d), e), f),g),	
5- Controla la calidad del servicio prestado, analizando el grado de satisfacción de los posibles clientes.	a), b), c), d), e), f),g),h).i)	
METODOLOGIA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE		
<ul style="list-style-type: none">• Introducir, enunciar y explicar los conceptos fundamentales de la unidad didáctica por parte del profesor.• Análisis, desarrollo y esquematización de los contenidos, provocando una alta participación del alumnado.• Exposición del abanico de materiales empleados• Se utilizará material audiovisual relacionado, muestras físicas de los elementos en curso de estudio y documentación técnica específica• Realización de supuestos prácticos por parte del alumno, dichos casos serán propuestos por el profesor.• Utilización de las redes sociales como instrumento de comunicación con los clientes y con los trabajadores.		