



PROGRAMACIÓN SIMPLIFICADA

CURSO 2024/2025

MÓDULO: 0309 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES/ 2º CURSO DE CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR DE AUTOMOCIÓN

RESULTADOS DEL APRENDIZAJE.

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

RA 2: Atiende posibles clientes, relacionando sus necesidades con las características del servicio o producto.

RA 3: Transmite la imagen de negocio relacionándola con las características y objetivos de la empresa.

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

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

CONTENIDOS Y SECUENCIACIÓN.

- Evaluación 1ª:
 - U. D. 01: Técnicas de comunicación.
 - U. D. 02: Atención al cliente.
 - U. D. 03: Transmisión de imagen de empresa.
- Evaluación 2ª:
 - U. D. 04: Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
 - U. D. 05: Control de la calidad de los servicios.

METODOLOGÍA.

La metodología que emplear durante la aplicación de los métodos y técnicas de enseñanza para desarrollar las Unidades de trabajo tendrán la finalidad de que el aprendizaje sea significativo. Los principios constituyentes de estas estrategias serán los relacionados a continuación:



- El alumnado ha de ser el constructor de su propio aprendizaje. El profesor será un guía o mediador en el proceso, no resolverá de inmediato sus posibles dudas o carencias, sino que le indicará las pautas a seguir para que el propio alumnado encamine la resolución de las actividades de forma correcta.
- Mientras el profesor va realizando la evaluación procesual, irá indicando a todo aquel alumnado que tenga dificultades, los aspectos a mejorar o modificar para la resolución de las actividades planteadas. El profesor podrá modificar parte de los planteamientos propuestos adaptándolos a las necesidades de aprendizaje que se vayan produciendo.
- Las actividades que se propongan se desarrollarán desde un punto de vista teórico-práctico. El objetivo final es que el alumnado adquiera la formación necesaria para el desempeño profesional de la unidad de competencia asociada al módulo profesional.
- El alumnado debe saber cómo buscar y aplicar la información necesaria para resolver las actividades propuestas. Para ello tendrá que dominar la búsqueda de la información: biblioteca del departamento, páginas web relacionadas con el sector de automoción, actividades anteriores y, en definitiva, todos los recursos técnicos y didácticos necesarios para la realización de las actividades propuestas.
- Las actividades que se propongan se plantearán principalmente en el aula o aula-taller y, una buena parte de su resolución se realizará en los mismos, y el resto en horario fuera de clase. La parte de trabajo con mayor complejidad se ha de realizar en el aula para que el profesor pueda solucionar las posibles dificultades.
- Las actividades se propondrán de forma individual o en grupo. Se agrupará alumnado con diferentes características de modo que alumnado con mejores destrezas o más conocimientos trabajen con alumnos menos aventajados dando respuesta también, de esta manera, a la atención a la diversidad.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Teniendo en cuenta la normativa vigente relativa a la evaluación de los Ciclos Formativos de Formación Profesional, la evaluación de los aprendizajes del alumnado en este módulo se realizará respetando los siguientes principios:

- Será continua.
- Se requiere la asistencia continuada a clase y la participación en las actividades programadas por parte del alumnado.
- Tendrá siempre como referente las competencias profesionales, capacidades terminales y crite-



rios de evaluación fijados para alcanzar los objetivos generales.

- Se mantendrá informado al alumnado de los resultados de las evaluaciones que se le vaya haciendo.

El carácter instrumental de esta materia, en la que los contenidos procedimentales adquieren un papel predominante, hace que los instrumentos para la evaluación estén basados en la observación sistemática de las actividades diarias, los instrumentos que permitirán la recogida de información para el proceso de evaluación podrán ser:

- Fichas de seguimiento de la programación.
- Pruebas de control escritas para la comprobación de determinados contenidos conceptuales.
- Exposición de los contenidos a través de debates o presentaciones orales.
- Entrega de trabajos.
- Memoria detallada de la realización de las actividades.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

La calificación resultante de cada unidad didáctica se obtendrá de la suma de las calificaciones de los Criterios de evaluación establecidos en cada unidad.

La calificación de cada evaluación se deducirá de la nota media de las obtenidas en cada unidad didáctica, cuyo valor deberá ser igual o superior a 5 puntos.

La calificación final del módulo se calculará con la media ponderada de las calificaciones de los Resultados de aprendizaje. Esta media será ponderada teniendo en cuenta el peso de cada RA sobre la nota final. Cada RA tendrá un peso determinado por el número de Criterios de evaluación establecidos en él por la normativa vigente. Cada criterio de evaluación se valorará como resultado del porcentaje que represente sobre el total de todos los establecidos en los RA que se esperan del Módulo.

Para aprobar el módulo será preciso haber alcanzado una calificación de igual o superior a 5 en todos los módulos.

El alumnado que tenga uno o más RA del módulo suspensos deberá recuperar todos los CE asignados al, o a los mismos, en la convocatoria final de junio.

Copiar en las pruebas escritas se considerará un fraude cometido en el proceso de evaluación y supondrá la anulación de la prueba para el alumno/a. La calificación obtenida será de cero puntos.

RECUPERACIÓN. CONTENIDOS MÍNIMOS.

Para poder optar a la recuperación y presentarse a las pruebas finales, es imprescindible que el alumno/a entregue todas las actividades y trabajos atrasados, aunque no tendrán ningún peso en la calificación final al no haber sido realizados en el aula de manera presencial.

Todas las actividades de recuperación se realizarán en el tercer trimestre y convocatoria de junio.

El alumnado que tenga uno o más RA del módulo suspensos deberá recuperar todos los CE asignados al, o a los mismos, en la convocatoria final de junio.

Las pruebas finales de recuperación pueden ser escritas y prácticas, según las circunstancias de cada alumno/a, debiéndose entregar todas las actividades y trabajos no realizados durante el curso para poder presentarse a los exámenes, aunque no tendrán ningún peso en la calificación final al no haber sido completados en el aula de manera presencial.

Todas las pruebas de recuperación tendrán una calificación máxima de 5 puntos.

Se fijan como objetivos mínimos los siguientes:

- Definir el proceso de comunicación
- Conocer los modelos de comunicación interpersonal.
- Determinar las técnicas de estrategia de la relación y del estilo comunicativo.
- Establecer los canales de comunicación con el cliente.
- Transmitir información dentro de la empresa.
- Valorar la calidad de la atención al cliente.
- Evaluar el servicio prestado por el taller.