



JUNTA DE ANDALUCÍA
I.E.S. "Virgen de Consolación"
UTRERA
(Sevilla)

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

Curso 2.021/2.022

Ciclo Formativo de Grado Superior
TÉCNICO SUPERIOR EN AUTOMOCIÓN

Módulo profesional

***TECNICA DE
COMUNICACIÓN Y
DE RELACIONES***

Curso 2.021/2.022

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA del Módulo

"Técnicas de Comunicación y de Relaciones"

PROFESOR: JUAN CARLOS MORALES BUSTO

I.E.S. VIRGEN DE CONSOLACIÓN UTRERA (SEVILLA)

INDICE

- 0.- OBJETO.**
- 1.- INTRODUCCIÓN.**
- 2.- MARCO LEGISLATIVO.**
- 3.- OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO.**
- 3.1.- CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LOS OBJETIVOS DEL CICLO.**
- 4.- COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES RELACIONADAS CON EL MÓDULO.**
- 5.-RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**
- 6.-CONTENIDOS BÁSICOS**
- 7.-DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS.**
- 8.- METODOLOGÍA.**
- 9.-CONTENIDOS TRANSVERSALES.**
- 10.-PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN.**
- 11.- MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.**
- 12.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.**
- 13.-ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**
- 14.- DATOS DE EMPRESAS COLABORADORAS EN LA F.P. DUAL**
- 15.- MODIFICACIONES EN LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA ADAPTARSE A LAS CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES IMPUESTAS POR LA PANDEMIA POR COVID19**
- 16- PARTICULARIDADES DE LA PROGRAMACIÓN NO PRESENCIAL.**

0.-OBJETO.

El objeto del presente documento es desarrollar la programación didáctica del módulo profesional de formación dual en alternancia. Este módulo profesional está ubicado y caracterizado por los datos que a continuación se detallan:

FAMILIA PROFESIONAL	TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
TÍTULO	TÉCNICO SUPERIOR EN AUTOMOCIÓN
CICLO FORMATIVO	GRADO SUPERIOR
CURSO	2º
MODULO PROFESIONAL	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES CODIFICACIÓN DEL MÓDULO
CODIGO	0309
DURACIÓN	63 horas
DISTRIBUCIÓN HORARIA	3 horas semanales
EQUIVALENCIA CREDITOS ECTS	3
AÑO ACADÉMICO	2.021 / 2.022
CENTRO	I.E.S. “Virgen de Consolación”
LOCALIDAD	UTRERA (Sevilla)
MÓDULO IMPARTIDO EN F.P.DUAL	SI
PROFESORES	JUAN CARLOS MORALES BUSTO

1.- INTRODUCCIÓN.

Dada la variedad de situaciones educativas y en el contexto socio-laboral de cada lugar, se plantea el currículo como un diseño abierto con posibilidad de adecuarlo a la realidad de cada zona, tipo de alumno, ubicación del centro escolar, entorno social, etc.

El desarrollo de este módulo se va a aplicar a un centro educativo que no cumple las condiciones establecidas por la legislación vigente en cuanto a espacios, instalaciones, etc., a pesar de ello si pretende adaptarse al entorno del Centro Educativo antes mencionado dependiente de la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía.

2.-MARCO LEGISLATIVO

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

- Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, 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, por el que se establece el título de Técnico Superior en Automoción y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Orden de 15 de octubre de 2009, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Automoción.
- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.
- Orden de 29-09-2010 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 de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- La estructura de la programación de este módulo se ha elaborado a partir de los contenidos expuestos en la normativa anterior teniendo en cuenta la secuencia y ordenación que parece más adecuada a los alumnos que se forman en nuestro centro.
- De la estructura obtenida se define la secuencia de aprendizaje marcada por una relación ordenada de unidades de trabajo. Cada una de estas unidades está caracterizada por un bloque de contenidos, una serie de actividades de enseñanza-aprendizaje y una serie de resultados de aprendizaje concretados en los criterios de evaluación que aparecen la Orden de 15 de octubre de 2009. El conjunto de todos estos elementos curriculares, expresados de manera explícita, constituyen la propuesta de programación presentada por el profesor de la asignatura que nos ocupa.
- La Formación Profesional Específica puede definirse como el conjunto de habilidades, conocimientos y capacidades relativos a una profesión, entendida ésta como la competencia para ejercer una gama más o menos amplia de puestos de trabajo afines (Campo Profesional). Situada entre la Formación Profesional de base y la formación en el puesto de trabajo, incorpora las características de programación, aprendizaje sistemático y crítico, seguimiento y evaluación, propias del Sistema Educativo, al mismo tiempo que se define en relación directa con el sistema productivo.

3.- OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO.

Los objetivos del ciclo superior de automoción 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.
- b) Analizar los sistemas del vehículo, con objeto de determinar averías utilizando técnicas de diagnosis, proponiendo soluciones para la reparación de las mismas.
- c) Interpretar y aplicar técnicas de medición a la carrocería, bastidor, cabina, para determinar deformaciones de las mismas y proponer los procesos de reparación.
- d) Identificar las operaciones y los medios necesarios para planificar los procesos de mantenimiento y conformado de elementos metálicos, sintéticos y estructurales.
- e) Analizar procesos de protección, igualación y embellecimiento de superficies, con objeto de determinar el mantenimiento o reparación que es preciso efectuar, estableciendo las operaciones necesarias para llevarlo a cabo.
- f) Interpretar la sintomatología planteada en el funcionamiento de los motores y sus sistemas auxiliares para determinar los procesos de mantenimiento y reparación de los mismos.
- g) Interpretar las anomalías de funcionamiento y la desviación de parámetros planteada en el funcionamiento del tren de rodaje y de transmisión de fuerzas para organizar los procesos de mantenimiento de los mismos.
- h) Analizar los sistemas eléctricos y electrónicos del vehículo, para planificar su mantenimiento y proponer los procesos de reparación.
- i) Definir los parámetros que hay que controlar para obtener la máxima operatividad de grandes flotas para planificar el mantenimiento programado de las mismas.
- 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 de mantenimiento utilizando las informaciones y soportes necesarios para efectuar tasaciones y confeccionar presupuestos de reparación.
- l) Interpretar las normas de seguridad laboral y medioambiental según la normativa vigente y documentación establecida para supervisar el cumplimiento de éstas.
- m) Analizar la estructura jerárquica de la empresa, identificando los roles y responsabilidades de cada uno de los componentes del grupo de trabajo para organizar y coordinar el trabajo en equipo.
- n) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para participar activamente en los grupos de trabajo y conseguir los objetivos de la producción.
- o) Identificar y valorar las oportunidades de aprendizaje y su relación con el mundo laboral, analizando las ofertas y demandas del mercado para mantener un espíritu de actualización e innovación.
- p) Reconocer las oportunidades de negocio, identificando y analizando demandas del mercado para crear y gestionar una pequeña empresa.
- q) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

3.1.-CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LOS OBJETIVOS DEL CICLO.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- m) Analizar la estructura jerárquica de la empresa, identificando los roles y responsabilidades de cada uno de los componentes del grupo de trabajo para organizar y coordinar el trabajo en equipo.
- n) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para participar activamente en los grupos de trabajo y conseguir los objetivos de la producción.
- o) Reconocer las oportunidades de negocio, identificando y analizando demandas del mercado para crear y gestionar una pequeña empresa.

4.- COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES RELACIONADAS CON EL MÓDULO.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este 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.
- 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

Concretamente este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de atención al cliente realizando comunicaciones efectivas.

La atención al cliente incluye aspectos como:

- Establecimiento de comunicaciones por distintos canales.
- Obtención y transmisión de información al cliente.
- Transmisión de imagen de empresa.
- Elaboración de planes para la mejora de la calidad, gestión ambiental y satisfacción del cliente. 6
- Compromisos y actuaciones para la fidelización de clientes.

- Procesos de gestión de quejas y reclamaciones.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Recepción de vehículos.
- Relación con el cliente.
- Ventas.

5.-RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

- Se han identificado las diferentes técnicas de comunicación, sus ventajas y limitaciones.
- Se han descrito las características de los distintos canales de comunicación.
- Se han definido los parámetros que caracterizan la atención adecuada en función del canal de comunicación utilizado.
- Se han descrito las técnicas más utilizadas de comunicación según los diferentes canales de comunicación.
- Se han identificado los errores más habituales en la comunicación.
- Se ha definido los parámetros para controlar la claridad y precisión en la transmisión y recepción de la información.
- Se ha valorado la importancia del lenguaje no verbal en la comunicación presencial.
- Se han adaptado la actitud y el discurso a la situación de que se parte.
- Se han identificado los elementos fundamentales en la comunicación oral.

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

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los objetivos de una correcta atención al cliente.
- Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes.
- Se han clasificado y caracterizado las distintas etapas de un proceso de comunicación.
- Se ha analizado, en su caso, la información histórica del cliente.
- Se ha interpretado el comportamiento del cliente.
- Se han identificado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.
- Se ha observado la forma y actitud adecuada en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- Se han valorado las interferencias que dificultan la comunicación con el cliente.
- Se han descrito las actitudes positivas hacia los clientes, en la acogida y en la despedida.

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

- Se han identificado las herramientas y elementos básicos de marketing.
- Se ha definido el concepto de imagen de la empresa.
- Se han relacionado diferentes organigramas de funcionamiento con los objetivos y características del servicio.
- Se han identificado las fórmulas de cortesía y de tratamiento protocolario.
- Se ha 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 ha valorado la importancia de la imagen corporativa para transmitir los objetivos de la empresa.
- h) Se han aplicado las normas de seguridad y confidencialidad que se deben respetar en las comunicaciones.
- i) Se han descrito las técnicas para proporcionar una información exacta y adecuada.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han 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.

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

Criterios de evaluación:

- 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 analizado 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 a cerca de la satisfacción de los clientes, aportando medidas que puedan optimizar la calidad del servicio.
- j) Se ha transmitido el departamento correspondiente los defectos detectados en el producto o servicio para mejorar su calidad.

6.- CONTENIDOS BÁSICOS.

Los siguientes contenidos están secuenciados por bloques temáticos en función del entorno de nuestro centro y las características de los alumnos a los que se les va a impartir. Estos bloques de contenidos coinciden con las unidades de trabajo programadas en las diferentes unidades de trabajo.

1.- Bloque: Técnicas de comunicación. (Se corresponde con U.T.1)

- Objetivos 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 y asertividad.
- Actitudes y técnicas de la comunicación oral.
- Pautas de conducta. La escucha y las preguntas.
- Modelo de comunicación interpersonal. Barreras y dificultades. Obstáculos en la comunicación. Ruidos, interrupciones, tono y timbre de voz. Predisposición negativa, prejuicios.
- Influencia de la tipología de las personas en la elección del canal de comunicación.

2.-Bloque: Atención al cliente. (Se corresponde con U.T. 2)

- 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 estrategia de la 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.

3.- Bloque: Transmisión de imagen de empresa. (Se corresponde con U.T. 3)

- El marketing en la actividad económica. Su influencia en la imagen de la empresa.
- Sistemas de organización de las empresas. Organigramas. 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.
- Empatía.

4.- Bloque: Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias. (Se corresponde con U.T 4)

- 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.

5.- Bloque: Control de la calidad de los servicios. (Se corresponde con U.T. 5)

- 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 la calidad.
- 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.

7.- DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS.

La temporalización de los alumnos que cursen este módulo bien por la F.P. No Dual o por la F.P. Dual será la siguiente sabiendo que en el proyecto de F.P Dual se ha repartido entre 1 hora en el centro educativo y 2 horas en la empresa semanalmente, excepto las 4 primeras semanas que estarán las 3 horas semanales en el centro educativo.

Evaluación	Alumnos en	Centro Educativo	Empresa
Primera	F. P. Inicial No Dual	(12+14) 26 h	0h
	F. P. Inicial Dual	(12+5)17h	9 h
Segunda	F. P. Inicial No Dual	37 h	0h
	F. P. Inicial Dual	13h	24h

La distribución de los contenidos a lo largo del curso se realizará en unidades de trabajo según el siguiente esquema.

1ª EVALUACIÓN

Unidad de trabajo nº1: Técnicas de comunicación en la empresa de automoción. (15 horas)

Unidad de trabajo nº 2: Atención al cliente (11 horas)

2ª EVALUACIÓN

Unidad de trabajo nº3: Transmisión de imagen de empresa (11 horas)

Unidad de trabajo nº 4: Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias. (11 horas)

Unidad de trabajo nº 5: Control de calidad de los servicios. (15 horas).

Para los alumnos que cursen este módulo en F.P. Dual, la distribución de los contenidos serán igual que para los demás alumnos, pero las actividades que realizarán en las empresas irán en función de las posibilidades de realización de éstas por parte de la empresa. El conjunto de actividades prácticas propuestas y recogidas en el proyecto de F.P Dual se enuncian de la siguiente forma:

- 1- Atender a varios tipos de clientes tanto presencialmente como telefónicamente. RA 2.
- 2- Conocer y realizar un informe sobre los distintos tipos de publicidad y marketing que realiza la empresa. RA 3.
- 3- Realizar un informe sobre la atención y gestión de quejas y reclamaciones de clientes del taller. RA 4.
- 4- Realizar el control de calidad de una reparación según procedimientos del taller. RA 5.
- 5- Realizar informe sobre organigrama y canales de comunicación entre los operarios (reuniones). RA 1.

8.- METODOLOGÍA.

La metodología aplicada en la impartición de cada unidad de trabajo de este módulo comenzará con la actuación del profesor que iniciará el tema motivando al alumno mediante un resumen sobre cada unidad de trabajo. Se desarrollarán los contenidos de cada unidad de trabajo mediante los recursos didácticos disponibles resolviendo las dudas de los alumnos que pudieran surgir y desarrollando un debate entre los alumnos sobre su aplicación directa en los puestos de trabajo. Para ello se expondrán experiencias reales y se realizarán esquemas-resúmenes, presentaciones con aplicaciones informáticas (power point), se utilizará el libro de texto y demás material didáctico.

A continuación, el alumno resolverá las actividades propuestas acerca de la materia explicada por el profesor y desarrollada en las puestas en común, así como simulaciones de situaciones reales que pueden aparecer en un taller. Para ello se organizarán trabajos monográficos en grupo e individuales que serán interdisciplinarios. Todo lo expuesto va encaminado a que se aplique una metodología que debe de cumplir las siguientes características:

ACTIVA Y MOTIVADORA: que sitúe al alumnado como eje didáctico, le convierta en actor de su propio aprendizaje.

FLEXIBLE: adecuar las técnicas a las que mejor resultado ofrezcan con el grupo.

PARTICIPATIVA: que favorezca, a través de la intervención de todo el alumnado, el intercambio de experiencias personales.

FUNCIONAL: como principio básico de la formación profesional, el aprendizaje está enfocado a los aspectos reales y funcionales de la competencia laboral.

ECLÉCTICA: sólo se utiliza lo que funciona, rechazando aquello que no produzca resultados positivos. **CREATIVA:** generando el interés del alumnado y fomentando el uso de nuevas tecnologías.

EXPOSITIVA E INVESTIGADORA: Se genera en el alumnado el aprendizaje significativo, el aprender a aprender mediante la investigación tutorizada.

9.- CONTENIDOS TRANSVERSALES.

Los contenidos transversales a impartir en este módulo seguirán las líneas de actuación del

proceso enseñanza-aprendizaje desarrollada en esta programación y que deben permitir alcanzar los objetivos del módulo. Estos contenidos versarán sobre:

- El establecimiento de comunicaciones efectivas.
- La aplicación de técnicas para la obtención, confidencialización y transmisión de información.
- La atención telefónica a todo tipo de personas sin discriminación por razón de sexo, edad, o cultural.
- Las relaciones personales con clientes y compañeros correcta y respetuosa.
- Detectar los aspectos injustos de la realidad cotidiana aplicando formas de vida más justas encaminadas a la paz y el respeto a los demás.
- Identificar las situaciones de rechazo derivadas de la pertenencia a un determinado sexo, fomentando comportamiento de acuerdo con los valores de igualdad no sexista.
- Comprender y analizar las repercusiones de las actividades humanas sobre el medio ambiente y las estrategias de solución utilizadas en los talleres de reparación de vehículos.
- Comprender el respeto y la solidaridad entre los distintos grupos culturales.

10.- PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN.

La evaluación de este módulo está basada en las competencias y será criterial. Tanto los resultados de aprendizaje como los criterios de evaluación serán tratados equiponderalmente. El proceso de evaluación del alumnado comenzará a principio de curso con la Evaluación Inicial. Esta evaluación tendrá como finalidad conocer los conocimientos y destrezas que trae el alumno relacionados con este módulo para así partir de un nivel asequible por él. Para ello utilizaremos como instrumentos de evaluación la observación en los primeros días de curso tanto en el aula como en el taller, la información proporcionada por el centro sobre los estudios y/o trabajos realizados y una prueba escrita sobre conceptos básicos que sin ser evaluada cualitativamente nos ayudará a la finalidad antes mencionada. La información recabada será expuesta en la sesión de evaluación inicial.

El procedimiento de evaluación que se desarrollará durante todo el curso escolar, se repetirá para las distintas unidades de trabajo independientemente. Por tanto, habrá que superar todas las unidades de trabajo para tener una evaluación final positiva en el módulo.

Este procedimiento de evaluación para cada unidad de trabajo consistirá en evaluar y calificar, mediante instrumentos como pruebas escritas, actividades prácticas, trabajos monográficos individuales y en grupo, exposiciones en clase y debates, los criterios de evaluación correspondientes a cada unidad.

La calificación final del módulo será la media aritmética de las obtenidas en las unidades de trabajo (redondeando al entero más próximo), siempre que estas calificaciones sean todas positivas o superiores a 5 puntos y se considere por parte del profesor del módulo que el alumno ha alcanzado las competencias profesionales, personales y sociales a las que contribuye este módulo. Una evaluación negativa de una unidad de trabajo conllevará el suspenso de la evaluación parcial correspondiente, como constatación de que los resultados de aprendizaje no están siendo adquiridos.

Si al final del curso el alumno concurre con alguna unidad de trabajo con evaluación negativa, ésta deberá ser recuperada durante el periodo especificado para ello. Las evaluaciones con calificación positiva serán respetadas durante todo el proceso de recuperación.

Una vez finalizada la segunda evaluación parcial, se realizarán para aquellos alumnos que no hayan logrado superar alguna unidad de trabajo, unas actividades de recuperación y repaso. Estas actividades consistirán en la realización de pruebas escritas y actividades prácticas de forma similar a las realizadas durante el curso y encaminadas a la superación de las realizaciones de aprendizaje no superadas.

La evaluación de las actividades realizadas por los alumnos de F.P Dual en la empresa contribuirá con el mismo peso de calificación que las de los demás alumnos ya que las actividades coinciden. El periodo de recuperación para los alumnos de F.P. Dual será el mismo que para todos los alumnos, debiendo realizar la recuperación de las actividades prácticas (no superadas en la empresa) en el centro educativo.

11.- MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

Las medidas de atención a la diversidad en este módulo irán encaminadas a la adecuación de las actividades prácticas formativas realizadas, así como de los criterios y los procedimientos de evaluación cuando el ciclo formativo vaya a ser cursado por alumnado con algún tipo de discapacidad, garantizándose el acceso a las pruebas de evaluación. Esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de la competencia general del título. Para ello, en función de la diversidad presentada en cada curso se realizarán adaptaciones de los equipos informáticos que se utilizarán en el aula, así como de las herramientas utilizadas en el taller. Una vez realizada la prueba de evaluación inicial no se ha detectado ningún alumno que necesite medidas de atención a la diversidad.

12.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

El material para el alumno se basará en el siguiente libro de texto:

- Libro de texto: “Técnicas de comunicación y de relaciones”. Ed. Cesvimap ISBN: 978-84-9701-312-3 Además el alumno puede consultar diversos documentos y páginas de internet en la biblioteca del centro y del departamento:

- Documentación aportada por el profesor.
- Artículos de revistas de Cesvimap.
- Utilización de las herramientas informáticas disponibles.
- Manuales y materiales de cursos impartidos a trabajadores de las distintas empresas de sector.

- Libro: “Logística y comunicación en un taller de vehículos”. Ed. Paraninfo. ISBN: 978-84-9732-845-6

- Plataforma digital. Moodle. Es importante que las actividades encaminadas a la orientación profesional y laboral de nuestros estudiantes no se limiten al entorno más convencional. El uso de plataformas virtuales ofrece la oportunidad de conocer las posibilidades de trabajar en un entorno digital, a la vez que hacer ver la importancia del conocimiento de herramientas informáticas. Como plataforma de la documentación y archivos varios que necesitamos para nuestro trabajo, así como para la presentación de los trabajos requeridos, tanto a los alumnos individualmente como en grupo, empleamos la plataforma Moodle de nuestro centro.

13. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

En este curso escolar, debido a la situación extraordinaria que sufrimos por la pandemia del virus Covid-19, no realizaremos actividades complementarias ni

extraescolares.

14.- DATOS DE EMPRESAS COLABORADORAS EN LA F.P. DUAL.

EMPRESA	DOMICILIO	POBLACION	Nº ALUMNOS
NORTHGATE RENTING FLEXIBLE	C/ torre de los herberos, P.I La Isla	Dos Hermanas (Sevilla)	1
SEVILLA WAGEN S.A	Crta. Su Eminencia 2	41006 Sevilla	3
TURISMOS LA RAZA S.A.	Crta Su Eminencia s/n	41006 Sevilla	1
SAN PABLO MOTOR S.L.	Crta. Su Eminencia 26	41006 Sevilla	1

15.- MODIFICACIONES EN LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA ADAPTARSE A LAS CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES IMPUESTAS POR LA PANDEMIA POR COVID19.

En el Anexo II. “Metodología y planificación en caso de semipresencialidad o confinamiento” de la programación del departamento, especificamos como vamos a modificar la programación para que se adapte al posible cambio de modalidad.

16- PARTICULARIDADES DE LA PROGRAMACIÓN NO PRESENCIAL.

Las particularidades expuestas en este apartado se llevarán a cabo cuando la situación de pandemia nos impida las clases presenciales en nuestro IES y en las empresas donde algunos alumnos realizan las actividades prácticas.

Los objetivos y criterios de evaluación serán los que aparecen en esta programación y modificaremos la metodología para que los alumnos alcancen los resultados de aprendizaje.

La metodología se basará en el trabajo de contenidos mediante la plataforma Moodle del centro y el uso de aplicaciones informáticas para realizar videoconferencias con los alumnos.

La parte práctica de la metodología se realizará mediante el uso de la plataforma Electude, el visionado de videos de YouTube y la utilización del material audiovisual que pone a nuestra disposición la Consejería de Educación.

En el apartado de evaluación, se llevarán a cabo entrega de trabajos on line así como actividades preguntas-respuestas mediante videoconferencia

En la situación que se puede producir formación a distancia o semipresencial nos basaremos en la utilización de la plataforma Moodle, Electude, Classroom, You Tube, aplicaciones de Google y WhatsApp así como recursos de los portales “Aula Virtual” y “TodoFP” que dispone la Junta de Andalucía.

