

PROGRAMACIÓN LOOIFP

Versión Docente

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
32016285	CIFP de Vilamarín	Vilamarín	2025/2026

Datos da programación

Ensinanza			Ciclo formativo/Curso de especialización			Grao
Graos D: Ciclos formativos			D1HOT001200 - Aloxamento e lavandaría			CB
Módulo						
MP3005 - Atención á clientela (2º)						
Tipo de oferta			Modalidade		Réxime dual	Grupo
Réxime modular			FP Dual		Intensivo	B
Sesións semanais	Horas anuais	Duración Sesións	Sesións anuais	Sesións centro	Identificador	
4	122	60	122	65		

Etiquetas

Profesorado responsable

Docentes

García Blanco, Silvia

Contido	Páxina
1.1. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo.	3
2.1. Relación e secuencia de unidades didácticas	3
2.2. Asignación de elementos curriculares ás unidades didácticas.	3
3.2. Deseño das unidades didácticas: asignación de elementos curriculares ás actividades.	10
5.1. Procedemento de avaliación inicial.	20
6.1. Criterios de cualificación e recuperación	20
6.2. Procedemento de seguimento, recuperación e avaliación das materias pendentes	23
6.3. Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito á avaliación continua	23
7.1. Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados.	23
8.1. Programación da educación en valores.	23
9.1. Actividades complementarias e extraescolares.	24
10.1. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente.	24
11.1. Outros apartados.	24

1.1. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo.

Este módulo profesional está incluído dentro dos contidos a impartir na FA Actividades básicas do departamento de pisos relativos á función de atención e servizo á clientela, tanto na información previa como na posvenda do produto ou servizo.

O módulo profesional de atención á clientela (MP3005) esta relacionado coa Unidade de Competencia UC1329_1:

- Proporcionarlle á clientela atención e información operativa, estruturada e protocolizada.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar as competencias do módulo versarán sobre:

- Descrición dos produtos que comercializan e dos servizos que prestan empresas tipo.
- Realización de exercizos de expresión oral, aplicando as normas básicas de atención ao público.
- Resolución de situacións estándares mediante exercicios de simulación.

2.1. Relación e secuencia de unidades didácticas

UD	Título	Descrición	% Peso materia	Nº sesións
1	Actividad Formativa en Empresa		35	1
2	Atención á clientela	Proceso de comunicación	20	18
3	Venda de produtos e servizos	O/a vendedor (a) e as técnicas de venda	18	17
4	Información á clientela	A clientela, necesidades e obxectivos	15	16
5	Tratamento de reclamacións	Tipos de reclamacións e como actuar	12	13

2.2. Asignación de elementos curriculares ás unidades didácticas.

UD	Título da UD	Duración
1	Actividad Formativa en Empresa	1

Criterios de avaliación	IA	%
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación		
CA1.1 - Analizouse o comportamento da clientela posible	TO	3
CA1.2 - Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida	TO	3
CA1.3 - Obtívose a información necesaria da posible clientela	TO	3
CA1.4 - Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta	TO	3

Criterios de avaliación	IA	%
CA1.5 - Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)	TO	4
CA1.6 - Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado	TO	3
CA1.7 - Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as	TO	3
CA1.8 - Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato	TO	4
CA1.9 - Transmitiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa	TO	4
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustifícaa desde o punto de vista técnico		
CA2.1 - Analizouse a tipoloxía de público	TO	3
CA2.2 - Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral	TO	3
CA2.3 - Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial	TO	3
CA2.4 - Diferenciouse entre información e publicidade	TO	3
CA2.5 - Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público	TO	3
CA2.6 - Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables	TO	4
CA2.7 - Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha	TO	4
CA2.8 - Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida	TO	3
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas		
CA3.1 - Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos	TO	3
CA3.2 - Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso	TO	3
CA3.3 - Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto	TO	3
CA3.4 - Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións	TO	3
CA3.5 - Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela	TO	3

Criterios de avaliación	IA	%
CA3.6 - Mantívose sempre o respecto cara á clientela	TO	3
CA3.7 - Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo	TO	3
CA3.8 - Definiuse o período de garantía e as obrigas legais aparelladas	TO	3
RA4 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación		
CA4.1 - Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable	TO	4
CA4.2 - Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións	TO	3
CA4.3 - Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso	TO	3
CA4.4 - Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación	TO	4
CA4.5 - Cubriuse unha folia de reclamación	TO	3
CA4.6 - Compartiuse información co equipo de traballo	TO	3

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

Contidos
BC1 - Atención á clientela
Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.
Barreiras e dificultades comunicativas.
Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.
Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.
BC2 - Venda de produtos e servizos
O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
Exposición das calidades dos produtos e servizos.
O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
Técnicas de venda.
BC3 - Información á clientela

Contidos
Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.
Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.
Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.
Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.
Obxeccións da clientela e o seu tratamento.
BC4 - Tratamento de reclamacións
Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.
Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.

UD	Título da UD	Duración
2	Atención á clientela	18

Criterios de avaliación	IA	%
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación		
CA1.1 - Analizouse o comportamento da clientela posible	PE	15
CA1.2 - Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida	PE	15
CA1.3 - Obtívose a información necesaria da posible clientela	OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios	8
CA1.4 - Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta	OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios	8
CA1.5 - Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)	OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios	8
CA1.6 - Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado	PE	15
CA1.7 - Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as	OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios	8
CA1.8 - Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato	OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios	8

Criterios de avaliación	IA	%
CA1.9 - Transmítese información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa	PE	15

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

Contidos
BC1 - Atención á clientela
Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.
Barreiras e dificultades comunicativas.
Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.
Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.

UD	Título da UD	Duración
3	Venda de produtos e servizos	17

Criterios de avaliación	IA	%
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustifícaa desde o punto de vista técnico		
CA2.1 - Analízase a tipoloxía de público	OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios	10
CA2.2 - Diferenciase clientela de provedores/as e do público en xeral	OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios	10
CA2.3 - Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial	PE	15
CA2.4 - Diferenciase entre información e publicidade	OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios	10
CA2.5 - Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público	OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios	10
CA2.6 - Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables	PE	15
CA2.7 - Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha	PE	15

Criterios de avaliación	IA	%
CA2.8 - Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida	PE	15

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

Contidos
BC2 - Venda de produtos e servizos
O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
Exposición das calidades dos produtos e servizos.
O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
Técnicas de venda.

UD	Título da UD	Duración
4	Información á clientela	16

Criterios de avaliación	IA	%
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas		
CA3.1 - Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos	OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios	6
CA3.2 - Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso	OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios	6
CA3.3 - Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto	TO	8
CA3.4 - Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións	OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios	6
CA3.5 - Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela	TO	8
CA3.6 - Mantívose sempre o respecto cara á clientela	OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios	6
CA3.7 - Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo	PE	30

Criterios de avaliación	IA	%
CA3.8 - Definiuse o período de garantía e as obrigas legais aparelladas	PE	30

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

Contidos
BC3 - Información á clientela
Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.
Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.
Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.
Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.
Obxeccións da clientela e o seu tratamento.

UD	Título da UD	Duración
5	Tratamento de reclamacións	13

Criterios de avaliación	IA	%
RA4 - Atende reclamacións de posible clientela e reconece o protocolo de actuación		
CA4.1 - Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable	OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios	20
CA4.2 - Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións	PE	15
CA4.3 - Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso	PE	15
CA4.4 - Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación	PE	15
CA4.5 - Cubriuse unha folla de reclamación	PE	15
CA4.6 - Compartiuse información co equipo de traballo	OU: Actividades prácticas, exercicios e cuestionarios	20

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

Contidos
BC4 - Tratamento de reclamacións
Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.
Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.

3.2. Deseño das unidades didácticas: asignación de elementos curriculares ás actividades.

UD	Título da UD	Duración
1	Actividad Formativa en Empresa	1

	Actividade	Descrición	Duración
1	Actividade formativa en empresa: Atención á clientela en servizos de pisos	O alumnado realiza prácticas reais nunha empresa para aplicar as técnicas básicas de atención á clientela: comunicarse con corrección, informar e asesorar sobre servizos, manter unha boa imaxe profesional e ofrecer alternativas ante pequenas reclamacións. Esta unidade avalía a súa capacidade para atender con respecto e profesionalidade en situacións reais de traballo.	1

Criterios de avaliación

RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación

CA1.1 - Analizouse o comportamento da clientela posible

CA1.2 - Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida

CA1.3 - Obtívose a información necesaria da posible clientela

CA1.4 - Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta

CA1.5 - Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)

CA1.6 - Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado

CA1.7 - Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as

CA1.8 - Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato

CA1.9 - Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa

RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustifícaa desde o punto de vista técnico

CA2.1 - Analizouse a tipoloxía de público

CA2.2 - Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral

CA2.3 - Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial

CA2.4 - Diferenciouse entre información e publicidade

CA2.5 - Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público

CA2.6 - Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables

CA2.7 - Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha

CA2.8 - Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida

RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas

CA3.1 - Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos

CA3.2 - Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso

CA3.3 - Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto

CA3.4 - Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións

CA3.5 - Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela

CA3.6 - Mantívose sempre o respecto cara á clientela

CA3.7 - Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo

CA3.8 - Definiuse o período de garantía e as obrigas legais aparelladas

RA4 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación

CA4.1 - Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable

CA4.2 - Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións

CA4.3 - Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso

CA4.4 - Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación

CA4.5 - Cubriuse unha folla de reclamación

CA4.6 - Compartiuse información co equipo de traballo

Contidos

BC1 - Atención á clientela

C1.1 - Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.

C1.2 - Barreiras e dificultades comunicativas.

C1.3 - Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.

C1.4 - Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.

BC2 - Venda de produtos e servizos

C2.1 - O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu

desenvolvemento.

C2.2 - Exposición das calidades dos produtos e servizos.

C2.3 - O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.

C2.4 - Técnicas de venda.

BC3 - Información á clientela

C3.1 - Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.

C3.2 - Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.

C3.3 - Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.

C3.4 - Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.

C3.5 - Obxeccións da clientela e o seu tratamento.

BC4 - Tratamento de reclamacións

C4.1 - Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.

C4.2 - Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.

Obxectivos específicos

Aplicar técnicas básicas de comunicación coa clientela en situacións reais

Informar e asesorar con precisión sobre os servizos e características ofertadas

Manter unha imaxe profesional, correcta e axeitada ao posto de traballo

Resolver pequenas incidencias ofrecendo alternativas claras e viables

Mostrar actitude de respecto e trato adecuado en todo momento

Resultados ou produtos

Agárdase que o alumnado demostre interaccións profesionais satisfactorias coa clientela, unha presentación persoal coidada e a capacidade de informar, asesorar e resolver pequenas reclamacións. O resultado final reflíctese nun desempeño valorado positivamente pola empresa colaboradora.

Recursos específicos

O alumnado contará coa empresa de acollida, o apoio dunha persoa titor, o uniforme ou vestimenta profesional requirida e a documentación interna necesaria para coñecer os servizos. Tamén empregará os espazos e materiais propios da área de pisos, así como as fichas de seguimento e avaliación.

UD	Título da UD	Duración
2	Atención á clientela	18

	Actividade	Descrición	Duración
1	Atención á clientela	Nesta actividade o alumnado aprenderá a comunicarse de forma efectiva cos clientes, desenvolvendo habilidades sociais e comunicativas, interpretando diferentes situacións e aplicando técnicas de atención ao cliente para resolver incidencias e ofrecer un servizo profesional e de calidade. Primeira parte (sesións 1-6): Introducción á atención á clientela e ao proceso de comunicación, abordando elementos, etapas, barreiras e tipos de comunicación. Segunda parte (sesións 7-12): Desenvolvemento de habilidades comunicativas e sociais: comunicación verbal e non verbal, paralingüística, kinesia, proxemia, motivación, asertividade, empatía e escoita activa, con exercicios prácticos e simulacións. Terceira parte (sesións 13-18): Aplicación práctica das competencias adquiridas e resolución de incidencias.	18

Criterios de avaliación

RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación

CA1.1 - Analizouse o comportamento da clientela posible

CA1.2 - Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida

CA1.3 - Obtívose a información necesaria da posible clientela

CA1.4 - Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta

CA1.5 - Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)

CA1.6 - Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado

CA1.7 - Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as

CA1.8 - Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato

CA1.9 - Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa

Contidos

BC1 - Atención á clientela

C1.1 - Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.

C1.2 - Barreiras e dificultades comunicativas.

C1.3 - Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.

C1.4 - Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.

Obxectivos específicos

Comprender o proceso de comunicación e os elementos que o conforman, identificando as barreiras e os diferentes tipos de comunicación aplicados á atención ao cliente.

Desenvolver habilidades comunicativas e sociais, como asertividade, empatía, motivación e escoita activa, para interactuar de forma eficaz co cliente.

Aplicar os coñecementos e habilidades adquiridas en situacións prácticas de atención ao cliente, resolvendo incidencias e garantindo un servizo de calidade.

Resultados ou produtos

Ao rematar a unidade, o alumnado será quen de comprender e aplicar os principios básicos da comunicación na atención á clientela. Mostrará capacidade para identificar os elementos e fases do proceso comunicativo, recoñecer posibles barreiras e empregar diferentes tipos de comunicación ¿verbal, non verbal e paralingüística¿ de forma adecuada á situación.

Recursos específicos

Empregaranse recursos teóricos e prácticos como presentacións, vídeos e fichas de traballo, así como actividades de role-playing e simulacións de situacións reais de atención ao cliente. Utilizarase equipamento informático, medios dixitais e espazos adaptados que reproduzan contextos profesionais, ademais de material impreso e de escritura para exercicios e avaliacións.

UD	Título da UD	Duración
3	Venda de produtos e servizos	17

	Actividade	Descrición	Duración
1	Venda de produtos e servizos	Nesta actividade o alumnado aprenderá a identificar e aplicar as técnicas básicas de venda no ámbito do departamento de pisos, ofrecendo produtos e servizos complementarios de maneira eficaz e profesional. Primeira parte (sesións 1-6): Introducción á venda de produtos e servizos. O proceso de venda: fases, tipos e características. Segunda parte (sesións 7-12): Técnicas de comunicación e persuasión aplicadas á venda. Identificación de necesidades e argumentación comercial. Terceira parte (sesións 13-17): Superación de obxeccións, peche da venda e atención postvenda. Prácticas e simulacións de situacións reais.	17

Criterios de avaliación

RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustifícaa desde o punto de vista técnico

CA2.1 - Analízase a tipoloxía de público

CA2.2 - Diferenciase clientela de provedores/as e do público en xeral

CA2.3 - Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial

CA2.4 - Diferenciase entre información e publicidade

CA2.5 - Adecúanse as respostas en función das preguntas do público

CA2.6 - Informase a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables

CA2.7 - Asesorase a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informase das características e dos acabamentos previsibles de cada unha

CA2.8 - Solicítuselle á clientela que comunique a elección da opción elixida

Contidos

BC2 - Venda de produtos e servizos

C2.1 - O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.

C2.2 - Exposición das calidades dos produtos e servizos.

C2.3 - O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.

C2.4 - Técnicas de venda.

Obxectivos específicos

Comprender o proceso de venda e as súas fases, aplicando técnicas adecuadas a cada etapa.

Desenvolver habilidades comunicativas e comerciais, adaptando a mensaxe ás necesidades e perfil do cliente.

Aplicar estratexias de venda e fidelización, resolvendo obxeccións e garantindo a satisfacción e confianza do cliente.

Resultados ou produtos

Ao rematar a unidade, o alumnado será quen de aplicar de forma correcta as técnicas de venda e promoción de produtos e servizos propios do departamento de pisos. Coñecerá as fases do proceso de venda e demostrará habilidades comunicativas e comerciais que lle permitirán identificar as necesidades do cliente, ofrecer solucións adecuadas e pechar vendas con eficacia.

Así mesmo, mostrará unha actitude profesional baseada na empatía, na cortesía e na orientación ao servizo, contribuíndo á fidelización da clientela e á mellora da imaxe do establecemento.

Recursos específicos

Empregaranse presentacións, vídeos, fichas de traballo e materiais didácticos específicos sobre técnicas de venda e atención comercial. Realizaranse prácticas de simulación, role-playing e exercicios de análise de casos. Utilizarase equipamento informático e medios dixitais para apoiar as actividades e elaborar materiais promocionais, ademais de material impreso e de escritura para rexistro e avaliación.

UD	Título da UD	Duración
4	Información á clientela	16

	Actividade	Descrición	Duración
1	Información á clientela	Nesta actividade o alumnado aprenderá a ofrecer información clara, precisa e adaptada ás necesidades da clientela no ámbito do departamento de pisos. Traballarase a importancia de transmitir mensaxes de forma profesional, tanto presencialmente como por teléfono ou mediante outros medios de comunicación interna e externa do establecemento. Primeira parte (sesións 1-5): O papel da información na atención ao cliente. Tipos e fontes de información no establecemento. Segunda parte (sesións 6-11): Técnicas de comunicación informativa. Canles e medios de transmisión da información. Comunicación presencial, telefónica e escrita. Terceira parte (sesións 12-16): Recollida e tramitación de solicitudes, incidencias e reclamacións. Prácticas de atención informativa e avaliación final.	16

Criterios de avaliación

RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas

CA3.1 - Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos

CA3.2 - Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso

CA3.3 - Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto

CA3.4 - Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións

CA3.5 - Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela

CA3.6 - Mantívose sempre o respecto cara á clientela

CA3.7 - Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo

CA3.8 - Definiuse o período de garantía e as obrigas legais aparelladas

Contidos

BC3 - Información á clientela

C3.1 - Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.

C3.2 - Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.

C3.3 - Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.

C3.4 - Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.

C3.5 - Obxeccións da clientela e o seu tratamento.

Obxectivos específicos

Recoñecer a importancia da información na atención e satisfacción da clientela, diferenciando os distintos tipos e fontes de información.

Aplicar técnicas adecuadas de comunicación informativa, adaptándose ao contexto e ao medio empregado.

Xestionar solicitudes, dúbidas e reclamacións de forma eficaz e profesional, canalizando a información correctamente dentro do establecemento.

Resultados ou produtos

Ao finalizar a unidade, o alumnado será capaz de proporcionar información clara, precisa e adaptada ás necesidades da clientela, empregando diferentes medios e canles de comunicación. Mostrará habilidades para recoller, transmitir e rexistrar información relevante, garantindo unha comunicación fluída entre o persoal e unha atención de calidade.

Ademais, demostrará actitudes profesionais baseadas na cortesía, a empatía e a responsabilidade, contribuíndo á mellora da imaxe do servizo e á satisfacción global do cliente.

Recursos específicos

Empregaranse recursos audiovisuais, fichas de traballo e materiais informativos do establecemento (planos, carteis, folletos, normas, horarios). Realizaranse simulacións e role-playing de atención informativa, tanto presencial como telefónica. Utilizarase equipamento informático e medios dixitais para practicar a comunicación escrita, ademais de material impreso e de escritura para o rexistro e avaliación das actividades.

UD	Título da UD	Duración
5	Tratamento de reclamacións	13

	Actividade	Descrición	Duración
1	Tratamento de reclamacións	Nesta actividade o alumnado aprenderá a xestionar de maneira profesional e eficaz as reclamacións ou incidencias plantexadas polos clientes no ámbito do departamento de pisos. Primeira parte (sesións 1-5): Tipos de reclamacións e incidencias máis frecuentes. Procedimentos internos para a súa xestión. Segunda parte (sesións 6-10): Técnicas de comunicación e resolución de conflitos. Actitude profesional, asertividade e empatía. Terceira parte (sesións 11-14): Aplicación práctica: simulacións de reclamacións reais, análise de casos e avaliación final.	13

Criterios de avaliación

RA4 - Atende reclamacións de posible clientela e reconece o protocolo de actuación

CA4.1 - Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable

CA4.2 - Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións

CA4.3 - Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso

CA4.4 - Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación

CA4.5 - Cubriuse unha folla de reclamación

CA4.6 - Compartiuse información co equipo de traballo

Contidos

BC4 - Tratamento de reclamacións

C4.1 - Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.

C4.2 - Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.

Obxectivos específicos

Identificar os diferentes tipos de reclamacións e incidencias que poden presentarse na atención ao cliente.

Aplicar técnicas de comunicación eficaz e resolución de conflitos para xestionar reclamacións de forma profesional.

Ofrecer solucións adecuadas que garanten a satisfacción do cliente e contribúan á mellora do servizo.

Resultados ou produtos

Ao finalizar a unidade, o alumnado será capaz de atender reclamacións de forma profesional, mantendo unha comunicación respectuosa, clara e empática. Saberá xestionar conflitos, aplicar procedementos internos e ofrecer solucións efectivas, contribuíndo á fidelización do cliente e á mellora da calidade do servizo.

Recursos específicos

Empregaranse materiais teóricos (fichas de casos, guías e procedementos internos), vídeos e exemplos reais de reclamacións. Realizaranse role-playing e simulacións de incidencias para practicar a resolución de conflitos. Utilizarase equipamento informático e medios dixitais para apoiar as actividades, ademais de material impreso e de escritura para rexistro e avaliación das actuacións.

5.1. Procedemento de avaliación inicial.

Antes de iniciar cada unidade, realizarase unha avaliación inicial orientada a determinar o nivel de coñecementos previos, destrezas comunicativas e actitudes do alumnado respecto á atención e ao servizo ao cliente. Para iso empregárase unha combinación de técnicas:

1. Proba diagnóstica escrita: cuestións breves sobre conceptos básicos de comunicación, atención ao cliente, vendas ou xestión de reclamacións, segundo a unidade correspondente.
 2. Entrevista ou cuestionario individual: preguntas abertas sobre experiencias previas do alumnado en atención ao cliente, motivación e expectativas.
 3. Observación directa en dinámicas curtas: role-playing ou simulacións simples para valorar as habilidades comunicativas e sociais iniciais, como empatía, asertividade e capacidade de escoita activa.
- Os resultados desta avaliación permitirán adaptar a metodoloxía, os recursos e o ritmo de aprendizaxe ás necesidades do grupo, garantindo unha planificación adecuada e eficaz para cada unidade.

6.1. Criterios de cualificación e recuperación

Pesos dos instrumentos de avaliación por UD:

Unidade didáctica	UD 1	UD 2	UD 3	UD 4	UD 5	Total
Peso UD/ Tipo Ins.	35	20	18	15	12	100
Outro	0	40	40	24	40	24
Proba escrita	0	60	60	60	60	39
Táboa de observación	100	0	0	16	0	37

Procedemento e criterios de cualificación:

Criterios de cualificación:

A cualificación de cada UD calcularase aplicando os pesos correspondentes a cada instrumento, e a nota final resultará da media ponderada das UD, xa que non todas teñen o mesmo valor no módulo.

O peso dos distintos CA gardan relación cos distintos instrumentos de avaliación indicados no apartado 3.3, como son

probos obxectivos, e outros baseados en traballo/actividades do alumnado. Todos eles puntúanse sobre 10 e despois ponderarase a nota segundo o peso especificado.

PESO NA AVALIACIÓN:

1. PROBAS TEÓRICAS: suporán o 60% do total da nota: Faranse probas escritas parciais, puidendo desenvolverse máis en función das dificultades que presente o alumnado e unha proba escrita final de recuperación. O alumnado que non superase os contidos das probas parciais poderá recuperalos na proba final. As probas escritas son de obrigado cumprimento. Serán probas tipo test, de completar, verdadeiro ou falso, de unir ou de definicións de contidos vistos nas unidades.

Todos aqueles que non poidan presentarse a estas probas, deberán recuperalas na proba final de recuperación.

2. PROBAS PRÁCTICAS: de entrega obrigatoria desenvoltas ó longo da edición, suporán o 40% do total da nota. A non presentación dalgunha destas suporá un cero neste apartado da avaliación. Unha vez entregadas todas as actividades valorarase tanto o contido das mesmas como a exposición segundo os criterios expostos na aula pola profesora no caso que se esixa. Aqueles alumnos e alumnas que non acudan a clase cando se programen as actividades, terán a responsabilidade por si mesmos de informarse ao respecto sobre os contidos das actividades ou as datas de entrega, así como as subidas á aula virtual que deben entregarse dentro dos prazos establecidos.

Ademais dos contidos, valoraranse os seguintes aspectos:

- Creatividade
- Boa estruturación do traballo
- Iniciativa
- Esforzo
- Autosuficiencia na procura de información e no manexo de bibliografía especializada
- Presentación
- Capacidade comunicativa
- Organización na exposición

Os traballos serán para o alumnado un instrumento cara a investigación e o desenvolvemento intelectual e persoal, para completar os coñecementos da materia, para aprender a traballar en equipo, para interrelacionarse con outros compañeiros e como medio para aprender. Poderán ser individuais ou en equipo. Neste último caso evítaranse grupos de máis de tres membros pola dispersión de traballo e para que non se produzan situacións nas que determinados alumnos/as deleguen a súa responsabilidade noutros membros do grupo.

Proporáanse varios traballos durante o curso sobre a aplicación de coñecementos aprendidos na aula.

Os traballos serán orixinais e deberán ter un alto grao de profesionalidade nos seus contidos e na súa presentación.

Os textos serán obtidos polo alumno/a a partir de diversas fontes de información, procesados e escritos coa súa propia linguaxe para evitar o corta-pega de internet.

No caso de utilizar aplicacións de IA, o traballo final non deberá ter máis dun 30% da redacción da aplicación. O docente resérvase o dereito de utilizar un programa de utilización de tantos por cento en IA.

No caso de traballos en equipo terase en conta ademais: Reparto racional do traballo, cumprimento das funcións e responsabilidades de cada membro do equipo, asimilación e/ou aproveitamento de todos os membros do equipo dos contidos do traballo, aportacións e aceptación de ideas, reunións e postas en común.

Os traballos poderán ser expostos oralmente para comprobar o grao de asimilación por parte do alumnado. Así e todo, e para evitar que o alumnado realice só unha parte do traballo e non se traballe en equipo, procurarase obter información de todos os membros de forma aleatoria.

1ª EDICIÓN (Setembro-Febrero)

1ª AVALIACIÓN

CÁLCULO DA NOTA NO PERÍODO DE FORMACIÓN NO CENTRO

O período no centro educativo será ata o 12/12/2025 aproximadamente.

Para a superación positiva do módulo, o alumnado deberá acadar unha cualificación media ponderada dos dous apartados avaliados (probos teóricos e actividades prácticas) que teña a consideración de aprobado, sen que se esixa unha cualificación mínima en cada un deles.

A cualificación final de cada avaliación calcularase a partir da media ponderada das cualificacións correspondentes á parte teórica e á parte práctica, de acordo co peso asignado a cada unidade didáctica e coas porcentaxes establecidas para cada un dos apartados.

No relativo ás unidades didácticas, non se requirirá a súa superación individual. A cualificación obtense mediante a media das cualificacións acadadas no conxunto das unidades, aínda que algunha delas non estea superada. En consecuencia, a non superación dunha unidade didáctica non implicará necesariamente unha cualificación negativa na avaliación.

Finalmente, no que respecta ao redondeo da cualificación final, cando a parte decimal sexa igual ou superior a 0,5, a

cualificación redondearase á alza; en caso contrario, farase á baixa.

De non haber traballos-tarefa de aula, a nota farase sobre as probas teóricas (100%)

De non haber proba teórica, a nota final farase sobre as probas prácticas (100%)

CÁLCULO DA NOTA NO PERÍODO DE FORMACIÓN NA EMPRESA

A cualificación correspondente ao período de formación na empresa representará o 35% da cualificación final do módulo, cun valor máximo de 3,5 puntos sobre 10.

Durante este período avaliaranse os resultados de aprendizaxe (RAs) seleccionados para a formación en empresa. No presente caso, avaliaranse os catro resultados de aprendizaxe do módulo, distribuíndose a puntuación total (3,5 puntos) de maneira equitativa entre eles. En consecuencia, cada resultado de aprendizaxe terá un valor máximo de 0,875 puntos.

A cualificación de cada RA obterase a partir da valoración realizada pola empresa mediante unha rúbrica ou táboa de observación facilitada previamente, na que se recollerá o nivel de desempeño do alumnado.

A escala de valoración empregada será a seguinte:

- Óptimo: 100% da puntuación asignada ao RA
- Bo: 80%
- Regular: 50%
- Aceptable: 30%
- Deficiente: 10%

A suma das puntuacións obtidas nos distintos resultados de aprendizaxe dará lugar á cualificación total do período de formación na empresa, ata un máximo de 3,5 puntos.

Esta cualificación integrarase coa obtida no centro educativo (65%) para o cálculo da cualificación final do módulo.

AVALIACIÓN FINAL

A avaliación final realizarase no mes de febreiro, tendo en conta as actividades realizadas na empresa (informe do titor na empresa) e no centro educativo. A nota final será a ponderación do peso da cualificación da empresa (35%) e do período de formación no centro (65%).

No caso de que a empresa non se vexa capaz de asumir e avaliar algúns RA do módulo, será derivado ao docente para realizar actividades de desenvolvemento e mellora a través da aula virtual para avaliar os RA non acadados na empresa. Estas actividades serán realizadas polo alumnado e avaliadas en febreiro.

Se o alumno/a non completa a súa formación na empresa e volve para o centro, a empresa terá que indicar os RA non acadados na mesma. O alumnado poderá superar estes RA mediante actividades na aula virtual ata febreiro.

2ª EDICIÓN (Febreiro-Xullo)

Na 1ª avaliación procederase de igual xeito que na primeira edición, a diferenza é que aquí o período no centro educativo será ata o 29/05/2026 aproximadamente.

A AVALIACIÓN FINAL realizarase no mes de xullo, tendo en conta as actividades realizadas na empresa (informe do titor na empresa) e as cualificacións do trimestre anterior. A nota final será a ponderación do peso da cualificación da empresa e do período de formación no centro.

No caso de que a empresa non se vexa capaz de asumir e avaliar algúns RA do módulo, será derivado ao docente para realizar actividades de desenvolvemento e mellora a través da aula virtual para avaliar os RA non acadados na empresa. Estas actividades serán realizadas polo alumnado e avaliadas en xullo.

Se o alumno/a non completa a súa formación na empresa e volve para o centro, a empresa terá que indicar os RA non acadados na mesma. O alumnado poderá superar estes RA mediante actividades na aula virtual ata xullo.

NOTAS ACLARATORIAS PARA TODAS AS AVALIACIÓNS

- Para acudir os exames será obrigatorio presentarse co material necesario para a realización do mesmo.

- Os teléfonos móbiles non serán admitidos como calculadoras.

- O alumnado presentarse puntualmente o exame, en caso contrario, poderá realizar a proba pero o tempo axustarase ó estipulado, sen posibilidade de aumentalo.

- Os/as alumnos/as que non poidan acudir á realización das probas na data establecida sen causa xustificada recollida nas NOF do centro, terán que recuperar esa parte nunha proba final.

- No caso de constatare unha situación fraudulenta nunha proba ou exame, esta deberá repetirse á maior brevidade posible, procedendo á modificación da devandita proba.

Procedemento e criterios de recuperación

Ao tratarse, neste caso, dunha formación DUAL, o alumnado incorporarase igualmente á empresa, co cal, non se poderá ter en conta a porcentaxe do 10% de faltas de asistencia de perda de avaliación.

Teñen dereito a realizar unha avaliación extraordinaria . Esta proba non poderá ser realizada previa á incorporación á empresa por parte do alumnado, ao tratarse dunha formación DUAL.

Esta proba será un exame teórico-práctico de todos os contidos do módulo. Ditas probas levaranse a cabo no transcurso da semana prevista a tal fin polo centro, nunca antes da incorporación á empresa. As datas, hora, lugar de celebración das probas e información relativa aos traballos a entregar subiranse á aula virtual e exporase no taboleiro do centro coa antelación necesaria, dictada dende a xefatura de estudos.

Para a superación desta proba, o alumnado deberá acadar unha cualificación que teña a consideración de aprobado. Para estes efectos, aplicarase o criterio de redondeo habitual, de xeito que as cualificacións iguais ou superiores a 4,5 se redondearán á alza.

6.2. Procedemento de seguimento, recuperación e avaliación das materias pendentes

A avaliación das materias pendentes consistirá nunha proba teórico-práctica sobre os contidos conceptuais e procedementais do período correspondente, que suporá o 100 % da cualificación. Para a súa superación, o alumnado deberá obter unha cualificación final que teña a consideración de aprobado, aplicándose o criterio de redondeo establecido, de xeito que as cualificacións iguais ou superiores a 4,5 puntos se redondearán á alza.

- 1º período (setembro-febreiro): a proba terá lugar ao final de febreiro.
- 2º período (febreiro-xullo): a proba terá lugar ao final xullo.

Durante o período, o alumnado poderá realizar actividades de reforzo e seguimento baixo supervisión do profesorado e do titor da empresa.

6.3. Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito á avaliación continua

No caso da FP Dual Acelerada Intensiva, tal e como establece a normativa vixente, nas programacións non se pode incluír ningunha mención á perda do dereito á avaliación continua.

As condutas reiteradas contrarias ás normas, as ausencias ou atrasos inxustificadas e outros comportamentos recollidos nas NOFC poden derivar nun insuficiente aproveitamento da formación tanto no centro educativo como na empresa.

7.1. Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados.

Para o alumnado que non alcance globalmente os obxectivos do módulo, realizaranse actividades de reforzo adaptadas aos contidos non superados. Estas poderán incluír simulacións de atención ao cliente, role play, resolución de incidencias e revisión de procedementos, sempre acompañadas de seguimento e orientación individualizada por parte do profesorado. O obxectivo é que o alumnado alcance os obxectivos mínimos antes da proba final.

8.1. Programación da educación en valores.

Ao longo do módulo, o alumnado fomentará valores relacionados coa atención ao cliente e a convivencia profesional, como o respecto, a responsabilidade, a honestidade, a empatía e a cortesía. Estes valores traballaranse de forma transversal mediante simulacións de atención ao cliente, role play, resolución de queixas e dinámicas de comunicación, promovendo a actitude profesional e o comportamento ético no contexto dunha empresa de servizos.

9.1. Actividades complementarias e extraescolares.

O alumnado poderá participar en actividades complementarias e extraescolares relacionadas coa atención ao cliente e os servizos de hostalaría, como visitas a hoteis ou empresas turísticas, charlas de profesionais do sector, obradoiros de atención ao público ou simulacións prácticas en contextos reais. Estas actividades teñen como obxectivo ampliar a experiencia práctica, reforzar os contidos do módulo e fomentar habilidades sociais e profesionais.

10.1. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente.

A normativa que regula o seguimento das programacións dos módulos de Formación Profesional en Galicia é a Orde do 12 de xullo de 2011. O equipo docente realizará reunións mensuais, nas que se levará constancia en acta do seguimento, valorando o grao de cumprimento das programacións e xustificando as desviacións. A programación revisaráse ao inicio do curso e entregaráse unha memoria final de cada módulo, deixando copia ao titor/a e en Xefatura de Estudos, supervisable por inspección ou outros membros do equipo docente. O seguimento mensual rexistrarase na plataforma oficial, indicando datas, sesións realizadas, comentarios xerais, propostas de mellora e grao de cumprimento das actividades.

Para complementar a avaliación, o Departamento de Calidade realiza enquisas ao alumnado para valorar a práctica docente e comprobar o equilibrio entre expectativas e resultados, enviando as enquisas aos titores de cada grupo.

11.1. Outros apartados.

1. Consideracións xerais

Este módulo intégrase nas liñas xerais do centro en materia de innovación educativa, sustentabilidade e igualdade. Favorecerase o uso de ferramentas dixitais como apoio á aprendizaxe autónoma, o fomento dun consumo responsable e a redución de recursos innecesarios na actividade diaria. Así mesmo, promoverase o traballo cooperativo, o respecto á diversidade e a actitude profesional, garantindo a adquisición das competencias profesionais, persoais e sociais propias do título.