

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15023466	Lamas de Abade	Santiago de Compostela	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
SAN	Sanidade	CMSAN02	Farmacia e parafarmacia	Ciclos formativos de grao medio	Réxime de proba libre

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0099	Disposición e venda de produtos	2023/2024	0	107	0

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	EVANGELINA LENS CERNADAS, MARÍA ISABEL FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
Outro profesorado	

2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

2.1. Primeira parte da proba

2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Aplica técnicas de atención a persoas usuarias utilizando procedementos e protocolos de comunicación, e describe estes procedementos.
RA2 - Executa actividades de venda de produtos farmacéuticos e parafarmacéuticos tendo en conta as fases dun proceso de venda, e describe esas fases.
RA3 - Organiza os produtos farmacéuticos e de parafarmacia no punto de venda aplicando técnicas de merchandising.
RA4 - Atende reclamacións presentadas pola poboación usuaria, e recoñece e aplica criterios e procedementos de actuación.

2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Identificáronse conceptos, elementos, barreiras, factores modificadores e tipos de comunicación.
CA1.2 Analizáronse os tipos de linguaxe, así como as técnicas e as estratexias para unha boa comunicación.
CA1.3 Valorouse a importancia da cortesía, a amabilidade, o respecto, a discreción, a cordialidade e o idioma do usuario, para favorecer a relación cos clientes.
CA1.4 Establecéronse as habilidades persoais e sociais que cumpra desenvolver para lograr unha perfecta comunicación.
CA1.5 Distinguíronse os elementos fundamentais para transmitir a imaxe da empresa como un departamento de atención á poboación usuaria.
CA1.6 Simulouse a obtención da información necesaria en diversas situacións de hipotéticas persoas usuarias.
CA1.7 Analizouse o comportamento de diferentes tipos de persoas en supostos debidamente caracterizados.
CA1.8 Definíronse as características da información (inmediatez e precisión) e do asesoramento (claridade e exactitude).

Crterios de avaliación do currículo

CA1.9 Descríbóronse as fases da atención ás persoas usuarias segundo o plan de acción definido.

CA2.1 Analizáronse as calidades e as actitudes que debe desenvolver o persoal vendedor cara á empresa (márketing interno) e cara á poboación usuaria.

CA2.2 Identificouse a tipoloxía das persoas usuarias, as súas motivacións e as súas necesidades de compra.

CA2.3 Descríbiuse a importancia do coñecemento das características do produto por parte do persoal vendedor.

CA2.4 Determináronse as liñas de actuación na venda segundo o plan de acción establecido pola empresa.

CA2.5 Desenvolvéronse as fases dun proceso de venda (captar a atención, provocar o interese, espertar o desexo e mover á acción).

CA2.6 Relacionouse o concepto de márketing coa satisfacción dos desexos da poboación consumidora, en función da localización da empresa.

CA2.7 Valoráronse como facilitadores no proceso de decisión de compra a información, o asesoramento, o ambiente acoledor, a educación, a comunicación e as habilidades sociais do persoal vendedor.

CA2.8 Definiuse a importancia de manter actualizado o ficheiro de persoas usuarias para a aplicación do plan de fidelización, empregando as ferramentas informáticas establecidas.

CA3.1 Identificouse a relación libre e persoal que se establece entre as persoas usuarias e os produtos expostos segundo a organización, a colocación, a decoración e a iluminación.

CA3.2 Clasificáronse os produtos farmacéuticos e de parafarmacia segundo a súa utilidade, consonte a normativa.

CA3.3 Establecéronse os parámetros físicos e comerciais que determinan a colocación dos produtos (puntos quentes) nos niveis do lineal (moblaxe).

CA3.4 Desenvolvéronse procedementos de etiquetaxe e elaboráronse elementos publicitarios de apoio para a información sobre os produtos.

CA3.5 Valorouse a importancia de reposición das existencias de acordo co procedemento establecido pola empresa.

CA3.6 Analizáronse as vantaxes e desvantaxes dos sistemas antifurto.

CA3.7 Descríbóronse os tipos de embalaxe e empaquetaxe segundo o produto, as súas características e a imaxe que queira transmitir a empresa.

CA3.8 Valoráronse as propostas que o persoal vendedor poida achegar baseándose na información compilada acerca das demandas e das suxestións de hipotéticas persoas usuarias.

CA4.1 Tipificouse a actitude, a postura e o interese que se deban adoptar ante queixas e reclamacións, utilizando un estilo asertivo para informar as persoas usuarias.

Criterios de avaliación do currículo
CA4.2 Desenvolvéronse as técnicas que se utilizan para a resolución de conflitos e reclamacións.
CA4.3 Recoñecéronse os aspectos das reclamacións en que incida a lexislación.
CA4.4 Describiuse o procedemento para a presentación de reclamacións.
CA4.5 Identificáronse as alternativas ao procedemento que se lle poidan ofrecer ás persoas usuarias ante reclamacións de doado arranxo.
CA4.6 Valorouse a importancia que teñen para o control de calidade do servizo os sistemas de información manuais e informáticos que organizan a información.
CA4.7 Estableceuse a información rexistrada do seguimento posvenda, de incidencias, de peticións e de reclamacións de persoas usuarias, como indicadores para mellorar a calidade do servizo prestado e aumentar a fidelización.

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Aplica técnicas de atención a persoas usuarias utilizando procedementos e protocolos de comunicación, e describe estes procedementos.
RA2 - Executa actividades de venda de produtos farmacéuticos e parafarmacéuticos tendo en conta as fases dun proceso de venda, e describe esas fases.
RA3 - Organiza os produtos farmacéuticos e de parafarmacia no punto de venda aplicando técnicas de merchandising.
RA4 - Atende reclamacións presentadas pola poboación usuaria, e recoñece e aplica criterios e procedementos de actuación.

2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Identificáronse conceptos, elementos, barreiras, factores modificadores e tipos de comunicación.
CA1.2 Analizáronse os tipos de linguaxe, así como as técnicas e as estratexias para unha boa comunicación.

Cráterios de avaliación do currículo

CA1.3 Valorouse a importancia da cortesía, a amabilidade, o respecto, a discreción, a cordialidade e o idioma do usuario, para favorecer a relación cos clientes.

CA1.4 Establecéronse as habilidades persoais e sociais que cumpra desenvolver para lograr unha perfecta comunicación.

CA1.5 Distinguíronse os elementos fundamentais para transmitir a imaxe da empresa como un departamento de atención á poboación usuaria.

CA1.6 Simulouse a obtención da información necesaria en diversas situacións de hipotéticas persoas usuarias.

CA1.7 Analizouse o comportamento de diferentes tipos de persoas en supostos debidamente caracterizados.

CA1.8 Definíronse as características da información (inmediatez e precisión) e do asesoramento (claridade e exactitude).

CA1.9 Describíronse as fases da atención ás persoas usuarias segundo o plan de acción definido.

CA2.1 Analizáronse as calidades e as actitudes que debe desenvolver o persoal vendedor cara á empresa (márketing interno) e cara á poboación usuaria.

CA2.2 Identificouse a tipoloxía das persoas usuarias, as súas motivacións e as súas necesidades de compra.

CA2.3 Describiuse a importancia do coñecemento das características do produto por parte do persoal vendedor.

CA2.4 Determináronse as liñas de actuación na venda segundo o plan de acción establecido pola empresa.

CA2.5 Desenvolvéronse as fases dun proceso de venda (captar a atención, provocar o interese, espertar o desexo e mover á acción).

CA2.6 Relacionouse o concepto de márketing coa satisfacción dos desexos da poboación consumidora, en función da localización da empresa.

CA2.7 Valoráronse como facilitadores no proceso de decisión de compra a información, o asesoramento, o ambiente acoledor, a educación, a comunicación e as habilidades sociais do persoal vendedor.

CA2.8 Definiuse a importancia de manter actualizado o ficheiro de persoas usuarias para a aplicación do plan de fidelización, empregando as ferramentas informáticas establecidas.

CA3.1 Identificouse a relación libre e persoal que se establece entre as persoas usuarias e os produtos expostos segundo a organización, a colocación, a decoración e a iluminación.

CA3.2 Clasificáronse os produtos farmacéuticos e de parafarmacia segundo a súa utilidade, consonte a normativa.

CA3.3 Establecéronse os parámetros físicos e comerciais que determinan a colocación dos produtos (puntos quentes) nos niveis do lineal (moblaxe).

Cráterios de avaliación do currículo

CA3.4 Desenvolvéronse procedementos de etiquetaxe e elaboráronse elementos publicitarios de apoio para a información sobre os produtos.

CA3.5 Valorouse a importancia de reposición das existencias de acordo co procedemento establecido pola empresa.

CA3.6 Analizáronse as vantaxes e desvantaxes dos sistemas antifurto.

CA3.7 Describíronse os tipos de embalaxe e empaquetaxe segundo o produto, as súas características e a imaxe que queira transmitir a empresa.

CA3.8 Valoráronse as propostas que o persoal vendedor poida achegar baseándose na información compilada acerca das demandas e das suxestións de hipotéticas persoas usuarias.

CA4.1 Tipificouse a actitude, a postura e o interese que se deban adoptar ante queixas e reclamacións, utilizando un estilo asertivo para informar as persoas usuarias.

CA4.2 Desenvolvéronse as técnicas que se utilizan para a resolución de conflitos e reclamacións.

CA4.3 Recoñecéronse os aspectos das reclamacións en que incida a lexislación.

CA4.4 Describiuse o procedemento para a presentación de reclamacións.

CA4.5 Identificáronse as alternativas ao procedemento que se lle poidan ofrecer ás persoas usuarias ante reclamacións de doado arranxo.

CA4.6 Valorouse a importancia que teñen para o control de calidade do servizo os sistemas de información manuais e informáticos que organizan a información.

CA4.7 Estableceuse a información rexistrada do seguimento posvenda, de incidencias, de peticións e de reclamacións de persoas usuarias, como indicadores para mellorar a calidade do servizo prestado e aumentar a fidelización.

3. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación**MÍNIMOS ESIXIBLES:**

Serán esixibles, totalidade de criterios indicados no currículo do ciclo medio de Farmacia e Parafarmacia (Decreto 40/2010) para o módulo de Disposición e Venda de Produtos (MP0099).

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

A valoración da adquisición dos resultados de aprendizaxe de cada módulo profesional, levarase a cabo a través da realización das dúas partes que compoñen a proba, pola persoa aspirante.

- PRIMEIRA PARTE DA PROBA: terá carácter eliminatorio. Consistirá nunha proba escrita, que versará sobre unha mostra suficientemente significativa, dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. O profesor do módulo cualificará esta parte da proba de cero a dez puntos. Para a súa superación, as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos. Finalizada esta primeira parte da proba, a comisión de avaliación exporá as puntuacións obtidas no taboleiro de anuncios do IES Lamas de Abade.

SEGUNDA PARTE DA PROBA: as persoas aspirantes que superen a primeira parte realizarán a segunda parte da proba, que tamén terá carácter eliminatorio. Consistirá no desenvolvemento dun, ou varios, supostos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación, establecidos na programación para esta parte. O profesor do módulo cualificará esta segunda parte da proba de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos. As persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas cun cero nesta segunda parte.

Finalizada esta segunda parte da proba, a comisión de avaliación exporá a puntuación obtida polas persoas aspirantes no taboleiro de anuncios do IES Lamas de Abade.

O profesor poderá excluir de calquera parte da proba do módulo profesional, ás persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento.

AVALIACIÓN, CUALIFICACIÓN E RECLAMACIÓN

A avaliación da proba libre realizarase nos termos previstos no artigo 37 da Orde do 12 de xullo do 2011, e a expresión da cualificación final obtida por cada aspirante será numérica, entre un e dez, sen decimais.

2. A cualificación final da proba, calcularase como a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada en números enteiros, redondeada por exceso ó número enteiro superior máis próximo, cando o resultado da media sexa igual ou superior a punto cinco (0,5), e redondeada por defecto ó enteiro máis próximo inferior cando o resultado da media sexa igual ou inferior a punto catro (0,4). A puntuación mínima esixida para a superación do módulo, será de 5 puntos, non aplicándose redondeos por debaixo deste valor. No caso das persoas aspirantes que non superen a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro puntos.

3. As persoas aspirantes poderán presentar reclamación contra as cualificacións finais alcanzadas no módulo, conforme ó procedemento establecido no artigo 45.2 da Orde do 12 de xullo do 2011.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

CARACTERÍSTICAS DA PROBA:

Consistirá nunha proba escrita con preguntas tipo test de resposta múltiple cunha única resposta correcta, e/ou preguntas curtas; que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte da proba.

As preguntas tipo test mal respostadas puntuarán negativo. Cada pregunta mal contestada restará a metade da puntuación correspondente a unha resposta correcta.

As preguntas non respostadas non puntuarán negativamente. As preguntas curtas levarán indicada a puntuación correspondente a cada unha delas. As preguntas curtas mal contestadas non restan.

Para a superación desta proba deberá obterse unha cualificación mínima de cinco puntos.

As respostas consignaranse na plantilla facilitada polo profesorado para tal efecto. Só se valorarán as respostas lexibles e cubertas segundo as instrucións facilitadas xunto coa proba. No caso contrario, ou no caso de dobre resposta marcada na plantilla, contarán como mal respostadas.

A duración da proba teórica será de 2 horas.

INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA O DESENVOLVEMENTO DA PROBA E NORMAS:

Para a realización da proba será necesario o uso de bolígrafo azul ou negro. Non se permite o uso de lapis, bolígrafos de tintas borrables, nin de correctores de escritura (tipo tipex).

Non se permitirá o acceso á sala do exame con móbiles ou outros dispositivos electrónicos con capacidade de almacenamento de datos ou con conexión a datos exteriores.

Será necesaria a identificación mediante DNI ou pasaporte, que deberá estar a disposición do profesorado, enriba da mesa, durante a realización da proba.

Ó finalizar a proba, deixarase a plantilla de respostas volteada enriba da mesa, xunto coas preguntas do exame. Non estará permitido sacar da aula onde se realiza a proba, ningún documento.

Non se permite abandonar a sala de exame ata que o profesorado o autorice.

4.b) Segunda parte da proba

CARACTERÍSTICAS DA PROBA:

Proba de carácter eliminatorio, consistente no desenvolvemento dun ou varios supostos teórico-prácticos, que versarán sobre una mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Cada apartado da proba levará indicada a parte proporcional da puntuación que lle corresponda. Os erros leves no procedemento, descontarán parte desa puntuación e os erros graves farán que o suposto sexa cualificado cun cero.

Para a superación desta proba, o alumnado deberá acadar unha puntuación mínima de 5 puntos.

A duración da proba non sobrepasará as 2 horas.

INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA O SEU DESENVOLVEMENTO E NORMAS:

Bolígrafo azul ou negro. Non se permite o uso de lapis, bolígrafos de tintas borrables, nin de correctores de escritura (tipo tipex).

Non se permitirá o acceso á sala do exame con móbiles ou outros dispositivos electrónicos con capacidade de almacenamento de datos ou con conexión a datos no exterior.

Non se permitirá a utilización de soporte bibliográfico.

O profesor aportará o material necesario para cada suposto práctico.

Será necesaria a identificación mediante DNI ou pasaporte, que deberá estar a disposición do profesorado, enriba da mesa, durante o tempo que dure a proba.



ANEXO III
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE PROBA LIBRE DE MÓDULOS PROFESIONAIS

Ó finalizar a proba, deixarase a plantilla de respostas volteada enriba da mesa, xunto coas preguntas do exame. Non estará permitido sacar da aula onde se realiza a proba ningún documento.
Non se permite abandonar a sala de exame ata que o profesorado o autorice.