

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36017430	Ricardo Mella	Vigo	2022/2023

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 adultos

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	2022/2023	4	107	128

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	LORENA IGLESIAS GONZÁLEZ, NÉLIDA FERNÁNDEZ LÓPEZ (Subst.)
Outro profesorado	NÉLIDA FERNÁNDEZ LÓPEZ

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de prestación do servizo de atención á persoa usuaria e á venda.

A función de prestación do servizo abrangue aspectos como:

- Atención, información e asesoría á poboación usuaria sobre produtos farmacéuticos e parafarmacéuticos.
- Venda de produtos parafarmacéuticos.
- Organización dos produtos na farmacia e na parafarmacia.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en:

- Oficinas de farmacia.
- Establecementos de parafarmacia.
- Establecementos de ortopedia e ortoprótese.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)	Resultados de aprendizaxe			
					MP0099_00			
					RA1	RA2	RA3	RA4
1	Atención e comunicación co usuario	Elabóranse, identifícanse estratexias de comunicación cara o usuario.	30	28	X			
2	Actividades de Venda	Instrue o alumno nos procesos de decisión de compra e actitude na venda aplicando técnicas de márketing	30	28		X		
3	Organización dos produtos de parafarmacia	Empregaranse técnicas de merchandising na organización dos espazos e produtos	38	25			X	
4	A calidade na prestación dos servizos	Aplicar sistemas de xestión de calidade na organización e cara o usuario	30	19				X
Total:			128					

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Atención e comunicación co usuario	30

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica técnicas de atención a persoas usuarias utilizando procedementos e protocolos de comunicación, e describe estes procedementos.	SI

4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Describir os elementos que interveñen na comunicación	1	O proceso da comunicación	5,0
2.1 Conocer diferentes formas de comunicación co usuario	2	Describir os diferentes tipos de comunicación	5,0
3.1 Aprender a comunicarse eficazmente	3	Comunicación eficaz	10,0
4.1 Identificáronse e trataronse os diferentes tipos de usuarios	4	A Atención os usuarios	10,0
TOTAL			30

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Identifícanse conceptos, elementos, barreiras, factores modificadores e tipos de comunicación.	• PE.1 - Cuestionario de preguntas sobre os elementos da comunicación	S	10
CA1.2 Analizáronse os tipos de linguaxe, así como as técnicas e as estratexias para unha boa comunicación.	• PE.2 - Cuestionario de preguntas sobre estratexias na comunicación	S	10
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.	• PE.3 - Cuestionario de preguntas sobre a empatía	S	13
CA1.4 Establecéronse as habilidades persoais e sociais que cumpra desenvolver para lograr unha perfecta comunicación.	• PE.4 - Cuestionario de preguntas sobre habilidades na comunicación	S	13
CA1.5 Distinguíronse os elementos fundamentais para transmitir a imaxe da empresa como un departamento de atención á poboación usuaria.	• PE.5 - Cuestionario de preguntas sobre os elementos dun servizo público	S	12
CA1.6 Simulouse a obtención da información necesaria en diversas situacións de hipotéticas persoas usuarias.	• PE.6 - Cuestionario de preguntas sobre diversas situacións de hipotéticas persoas usuarias	S	10
CA1.7 Analizouse o comportamento de diferentes tipos de persoas en supostos debidamente caracterizados.	• PE.7 - Cuestionario de preguntas sobre o comportamento de diferentes tipos de persoas	S	10
CA1.8 Definíronse as características da información (inmediatez e precisión) e do asesoramento (claridade e exactitude).	• PE.8 - Cuestionario de preguntas sobre as características da información	S	12
CA1.9 Describíronse as fases da atención ás persoas usuarias segundo o plan de acción definido.	• PE.9 - Cuestionario de preguntas sobre as fases de atención ás persoas usuarias	S	10
TOTAL			100

4.1.e) Contidos

Contidos
Habilidades persoais e sociais que melloran a comunicación interpersonal.
Técnicas de comunicación.
Determinación do perfil das persoas consumidoras (idade, situación sociocultural, sexo, etc.).
Fases de atención.
Ficheiro de persoas usuarias. Bases de datos.

4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O proceso da comunicación - Identifícase os elementos da comunicación e os factores que a modifican	<ul style="list-style-type: none"> O profesor explicará o proceso de informar e comunicar así como os elementos que interveñen na mesma. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizará un esquema dos elementos da comunicación Tarefas de exemplos de diferentes elementos que forman parte da comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Definición de comunicación, e información, esquema dos elementos de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> apuntes, videos conferencias, diferentes tipos de roles, etc 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario de preguntas sobre os elementos da comunicación PE.2 - Cuestionario de preguntas sobre estratexias na comunicación PE.3 - Cuestionario de preguntas sobre a empatía PE.6 - Cuestionario de preguntas sobre diversas situacións de hipotéticas persoas usuarias 	5,0
Describir os diferentes tipos de comunicación - Identifícaronse os diferentes tipos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Explicará as fases de comunicación e tipos de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Esquema dos tipos de comunicación Expoñer exemplos dos diferentes tipos de comunicación Expoñer exemplos de comunicación non verbal 	<ul style="list-style-type: none"> Descrición dos diferentes tipos de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> apuntes, internet, mostrador de farmacia, caixas de medicamentos, expositores de farmacia. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario de preguntas sobre os elementos da comunicación PE.2 - Cuestionario de preguntas sobre estratexias na comunicación 	5,0
Comunicación eficaz - Identifícaronse a emisión e recepción dos mensaxes	<ul style="list-style-type: none"> Explicación de comunicación eficaz e das barreiras que impiden a mesma. Explicación das diferentes tipos de barreiras entre emisor e receptor 	<ul style="list-style-type: none"> Descrición e resumen dos diferentes tipos de barreiras Exemplos de cada un dos tipos de barreiras entre emisor e receptor Expoñer exemplos de comunicación eficaz e non eficaz 	<ul style="list-style-type: none"> Que o alumno sepa comprender que e a comunicación eficaz e coñeza os diferentes tipos de barreiras que se interpoñen entre emisor e receptor 	<ul style="list-style-type: none"> apuntes, caderno de exercicios, mostrador de farmacia, envases vacíos de medicamentos 	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Cuestionario de preguntas obre habilidades na comunicación PE.8 - Cuestionario de preguntas sobre as características da información 	10,0



Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
A Atención os usuarios - Identificar os elementos e control os usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Explicación de usuario e cliente, características que definen os clientes e descrición dos tipos de posibles usuarios ou clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario de preguntas sobre características de usuario e cliente. Cuestionario de plan de acción da atención o usuario Exemplificar os diferentes tipos de usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Que o alumno sepa actuar sobre a prestación de servicios a distintos tipos de usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> apuntes, caderno de exercicios, mostrador de farmacia, envases vacíos de medicamentos 	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Cuestionario de preguntas sobre a empatía PE.5 - Cuestionario de preguntas sobre os elementos dun servizo público PE.7 - Cuestionario de preguntas sobre o comportamento de diferentes tipos de persoas PE.9 - Cuestionario de preguntas sobre as fases de atención ás persoas usuarias 	10,0
TOTAL						30,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Actividades de Venda	30

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Executa actividades de venda de produtos farmacéuticos e parafarmacéuticos tendo en conta as fases dun proceso de venda, e describe esas fases.	SI

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Comprender e identificar as técnicas de Marketing	1	O marketing no comercio	6,0
2.1 Conocer as bases e estratexias necesarias na promoción e rendabilidade da empresa	2	Análise da situación da empresa e os seus obxectivos	7,0
3.1 Recoñecer as variables e factores que inflúen no proceso de compra	3	O proceso de compra	7,0
4.1 Recoñecer as variables e factores que inflúen no proceso de venda	4	O proceso de venda	10,0
TOTAL			30

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Analizáronse as calidades e as actitudes que debe desenvolver o persoal vendedor cara á empresa (márketing interno) e cara á poboación usuaria.	● PE.1 - Cuestionario de preguntas sobre marketing	S	10
CA2.2 Identificouse a tipoloxía das persoas usuarias, as súas motivacións e as súas necesidades de compra.	● PE.2 - Cuestionario de preguntas características das persoas usuarias	S	15
CA2.3 Describiuse a importancia do coñecemento das características do produto por parte do persoal vendedor.	● PE.3 - Cuestionario de preguntas sobre as características do produto	S	10
CA2.4 Determináronse as liñas de actuación na venda segundo o plan de acción establecido pola empresa.	● PE.4 - Cuestionario de preguntas sobre liñas de actuación na venda	S	10
CA2.5 Desenvolvéronse as fases dun proceso de venda (captar a atención, provocar o interese, espertar o desexo e mover á acción).	● PE.5 - Cuestionario de preguntas sobre un proceso de venda	S	15
CA2.6 Relacionouse o concepto de marketing coa satisfacción dos desexos da poboación consumidora, en función da localización da empresa.	● PE.6 - Cuestionario de preguntas	S	10
CA2.7 Valoráronse como facilitadores no proceso de decisión de compra a información, o asesoramento, o ambiente acolledor, a educación, a comunicación e as habilidades sociais do persoal vendedor.	● PE.7 - Cuestionario de preguntas	S	15
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.	● PE.8 - Cuestionario de preguntas	S	15
TOTAL			100

4.2.e) Contidos

Contidos
Tipos de compra.
Técnicas de venda.

Contidos
Fases da venda. Márketing interno e externo. Plan de acción da empresa. Normativa e lexislación.

4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O marketing no comercio - Comprenderonse e identificáronse as técnicas de Marketing	<ul style="list-style-type: none"> Explicación de marketing e os seus compoñentes. Tipos de marketing e accións que se desenvolven en cada un deles. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborará un mapa conceptual relacionando os compoñentes de marketing. Explicará os tipos de marketing. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión de marketing e tipos do mesmo 	<ul style="list-style-type: none"> apuntes, caderno de exercicios, mostrador de farmacia, envases vacíos de medicamentos 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario de preguntas sobre marketing PE.2 - Cuestionario de preguntas caracteristicas das persoas usuarias PE.3 - Cuestionario de preguntas sobre as características do produto 	6,0
Análise da situación da empresa e os seus obxectivos - Describíronse os diferentes entornos e situacións da empresa	<ul style="list-style-type: none"> Explicación do entorno da empresa, os posibles tipos de entorno da empresa e explicación do método DAFO 	<ul style="list-style-type: none"> Esquema dos diferentes tipos de entorno da empresa. Explicación do método DAFO Busca en internet da influencia do entorno na empresa da oficina de farmacia. Vídeo-conferencia de marketing farmacéutico 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión do entorno na empresa da oficina de farmacia 	<ul style="list-style-type: none"> apuntes, caderno de exercicios, cañón, internet. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario de preguntas sobre marketing PE.2 - Cuestionario de preguntas caracteristicas das persoas usuarias PE.4 - Cuestionario de preguntas sobre liñas de actuación na venda PE.5 - Cuestionario de preguntas sobre un proceso de venda PE.6 - Cuestionario de preguntas PE.8 - Cuestionario de preguntas 	7,0
O proceso de compra - Describíronse os diferentes situacións do proceso de compra	<ul style="list-style-type: none"> Explicación de los factores que influyen na compra, a importancia da base de datos dos clientes e descrición dos distintos tipos de compras. 	<ul style="list-style-type: none"> Explicar factores que condicionan a compra. Descrición dos tipos de compras Simulación práctica ou rol dos tipos de compras 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión dos tipos de compras 	<ul style="list-style-type: none"> apuntes, caderno de exercicios, mostrador de farmacia, envases vacíos de productos farmacéuticos e parafarmacéuticos. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.7 - Cuestionario de preguntas 	7,0
O proceso de venda - Recoñeceronse os factores que influyen no proceso de venda	<ul style="list-style-type: none"> Explicación de venda e factores que condicionan a venda. Fases de venda. Cualidades do vendedor. 	<ul style="list-style-type: none"> Describir as fases de venda e factores que condicionan a venda Simular a planificación de venda. Simular venda de diferentes productos farmacéuticos e parafarmacéuticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión de venda e factores que condicionan a venda, fases de venda e cualidades de venda. 	<ul style="list-style-type: none"> apuntes, caderno de exercicios, mostrador de farmacia, envases vacíos de productos farmacéuticos e parafarmacéuticos, lector de códigos de barras e programa farmatic 	<ul style="list-style-type: none"> PE.8 - Cuestionario de preguntas 	10,0
TOTAL						30,0



XUNTA
DE GALICIA

CONSELLERÍA DE CULTURA,
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL E UNIVERSIDADES

ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS
PROFESIONAIS



4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Organización dos produtos de parafarmacia	38

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Organiza os produtos farmacéuticos e de parafarmacia no punto de venda aplicando técnicas de merchandising.	SI

4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Comprender e identificar as técnicas de Merchandising	1	O Merchandising na empresa	10,0
2.1 Coñecer as bases e estratexias necesarias na presentación no exterior do punto de venda	2	Estratexias de presentación externa	10,0
3.1 Coñecer os elementos que influen nas estratexias do interior	3	A distribución do espacio	8,0
4.1 Recoñecer as características da promoción e publicidade	4	Promoción e publicidade	10,0
TOTAL			38

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Identifícase 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.	• PE.1 - Cuestionario de preguntas	S	10
CA3.2 Clasifícanse os produtos farmacéuticos e de parafarmacia segundo a súa utilidade, consonte a normativa.	• PE.2 - Cuestionario de preguntas	S	15
CA3.3 Establecéronse os parámetros físicos e comerciais que determinan a colocación dos produtos (puntos quentes) nos niveis do lineal (moblaxe).	• PE.3 - Cuestionario de preguntas	S	10
CA3.4 Desenvólvense procedementos de etiquetaxe e elaboráronse elementos publicitarios de apoio para a información sobre os produtos.	• PE.4 - Cuestionario de preguntas	S	15
CA3.5 Valorouse a importancia de reposición das existencias de acordo co procedemento establecido pola empresa.	• PE.5 - Cuestionario de preguntas	S	15
CA3.6 Analizáronse as vantaxes e desvantaxes dos sistemas antifurto.	• PE.6 - Cuestionario de preguntas	S	10
CA3.7 Descríbense os tipos de embalaxe e empaquetaxe segundo o produto, as súas características e a imaxe que queira transmitir a empresa.	• PE.7 - Cuestionario de preguntas	S	10
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.	• PE.8 - Contidos	S	15
TOTAL			100

4.3.e) Contidos

Contidos
Exterior: fachada e escaparate.
Interior: moblaxe, decoración e iluminación.

Contidos
Puntos quentes e puntos fríos no establecemento comercial.
Colocación dos produtos. Niveis do lineal. Tipos de empaquetaxe e de embalaxe.
Informe comercial da persoa vendedora.

4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O Merchandising na empresa - Identificar os diferentes elementos que inflúen no Merchandising	<ul style="list-style-type: none"> Explicación do merchandising na oficina de farmacia e tipos de merchandising 	<ul style="list-style-type: none"> Explicar o merchandising e redactar tipos de merchandising Aplicar o merchandising na oficina de farmacia Exemplificar a práctica do merchandising na oficina de farmacia 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión e aplicación práctica do merchandising na oficina de farmacia 	<ul style="list-style-type: none"> apuntes, imaxes, caderno de exercicios, mostrador de farmacia, envases vacíos de produtos farmacéuticos e parafarmacéuticos. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario de preguntas PE.2 - Cuestionario de preguntas 	10,0
Estratexias de presentación externa - Describíronse as bases para a presentación no exterior	<ul style="list-style-type: none"> Explicación da normativa estatal aplicada a oficina de farmacia. Describir os elementos necesarios na oficina de farmacia. Explicación das bases e estratexias necesarias aplicadas o entorno da empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Descrír os elementos fundamentais do exterior da oficina de farmacia. Elaborar 2 ou máis esquemas de escaparate no caderno. Exemplificación de un escaparate na aula dependendo da estación do ano. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión da importancia do entorno para aumentar as estratexias de venda. 	<ul style="list-style-type: none"> apuntes, imaxes, caderno de exercicios, mostrador de farmacia, envases vacíos de produtos farmacéuticos e parafarmacéuticos. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Cuestionario de preguntas PE.4 - Cuestionario de preguntas 	10,0
A distribución do espazo - Analizáronse as bases e estratexias necesarias na presentación no interior do punto de venda	<ul style="list-style-type: none"> Descrición do interior da oficina de farmacia ou parafarmacia, analizando as bases das estratexias necesarias na presentación no interior. 	<ul style="list-style-type: none"> Enumerar os elementos do interior que forman parte da arquitectura interior. Describir as diferentes zonas do interior. Exemplificación práctica de distribución interna. Simular reposición de produtos. 	<ul style="list-style-type: none"> Organización do espazo interior 	<ul style="list-style-type: none"> apuntes, imaxes, caderno de exercicios, mostrador de farmacia, envases vacíos de produtos farmacéuticos e parafarmacéuticos. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Cuestionario de preguntas PE.5 - Cuestionario de preguntas PE.6 - Cuestionario de preguntas PE.7 - Cuestionario de preguntas 	8,0
Promoción e publicidade - Esquematizáronse distintos elementos da promoción	<ul style="list-style-type: none"> Explicación da importancia da promoción e publicidade, enumerando elementos de publicidade e diferenciando tipos de promoción. Explicación da importancia dos tipos de envases, deseño gráfico, etiquetado, código de barras, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Diferenciar os tipos de promoción e publicidade Esquema dos tipos de envases. Exemplificación práctica de envases, de expositores, carteles, deseño gráfico, etc 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión dos conceptos de promoción e publicidade, así como a importancia da mesma. 	<ul style="list-style-type: none"> apuntes, imaxes, caderno de exercicios, mostrador de farmacia, envases vacíos de produtos farmacéuticos e parafarmacéuticos, carteles, displays, expositores de mesa, expositores de suelo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.8 - Contidos 	10,0
TOTAL						38,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	A calidade na prestación dos servizos	30

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Atende reclamacións presentadas pola poboación usuaria, e recoñece e aplica criterios e procedementos de actuación.	SI

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar e procesar as suxerencias, queixas e reclamacións	1	As reclamacións	6,0
2.1 Identificar a normativa legal de consumo	2	Estratexias da presentación externa	8,0
3.1 Identificar a documentación sobre o sistema de calidade	3	O sistema de calidade	8,0
4.1 Coñecer os procedementos encamiñados a implantación do sistema de calidade	4	Xestión de calidade	8,0
TOTAL			30

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Tipifícase a actitude, a postura e o interese que se deban adoptar ante queixas e reclamacións, utilizando un estilo asertivo para informar as persoas usuarias.	• PE.1 - Exemplificación	S	10
CA4.2 Desenvólvense as técnicas que se utilizan para a resolución de conflitos e reclamacións.	• PE.2 - Cuestionario de preguntas	S	15
CA4.3 Recoñécense os aspectos das reclamacións en que incida a lexislación.	• PE.3 - Cuestionario de preguntas	S	15
CA4.4 Describiuse o procedemento para a presentación de reclamacións.	• PE.4 - Exemplificación	S	15
CA4.5 Identifícanse as alternativas ao procedemento que se lle poidan ofrecer ás persoas usuarias ante reclamacións de doado arranxo.	• PE.5 - Cuestionario de preguntas	S	15
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.	• PE.6 - Cuestionario de preguntas	S	15
CA4.7 Estableceuse a información rexistrada do seguimento posventa, de incidencias, de peticións e de reclamacións de persoas usuarias, como indicadores para mellorar a calidade do servizo prestado e aumentar a fidelización.	• PE.7 - Cuestionario de preguntas	S	15
TOTAL			100

4.4.e) Contidos

Contidos
Procedementos para reclamar. Lexislación.
Indicadores para o control de calidade do establecemento.
Sistemas de información. Rexistro manual e automatizado.



Contidos
Mellora do servizo prestado.

4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
As reclamacións - Analízanse os diferentes tipos de reclamacións	<ul style="list-style-type: none"> Explicación dos conceptos de suxerencias, queixas e reclamación. Causas de reclamacións e protocolo a seguir ante a mesma 	<ul style="list-style-type: none"> Citar causas de reclamacións e protocolo a seguir Exemplificación de suxerencias, queixas e reclamacións. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión dos conceptos de suxerencias, queixas e reclamacións e coñecemento do protocolo ante unha reclamación 	<ul style="list-style-type: none"> apuntes, imaxes, mostrador, internet 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Exemplificación PE.5 - Cuestionario de preguntas 	6,0
Estratexias da presentación externa - Comprendeose a lexislación vixente	<ul style="list-style-type: none"> Explicación do procedemento ante unha queixa e xestión de reclamacións. Descrición das follas de reclamacións. Explicación da normativa legal. 	<ul style="list-style-type: none"> Esquema de resolución de conflitos. Búsqueda en internet da normativa legal de diferentes comunidades 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión da estratexia a levar a cabo ante unha reclamación presentada polo usuario 	<ul style="list-style-type: none"> apuntes, imaxes, internet, caderno. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Exemplificación PE.2 - Cuestionario de preguntas PE.4 - Exemplificación 	8,0
O sistema de calidade - Identifícanse os elementos que interveñen no sistema de calidade	<ul style="list-style-type: none"> Explicación do sistema de calidade. Tipos de calidade e indicadores da mesma 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar búsqueda de terminoloxía de calidade. Exemplificación de diversos tipos de calidade 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión dos termos de calidade. 	<ul style="list-style-type: none"> apuntes, imaxes, caderno, internet, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Cuestionario de preguntas PE.6 - Cuestionario de preguntas 	8,0
Xestión de calidade - Descríbense as formas para implantar un sistema de calidade	<ul style="list-style-type: none"> Explicación de como poder implantar o sistema de calidade na empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Resumir os procedementos encamiñados a implantación do sistema de calidade Exemplificación 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión dos procedementos encamiñados a implantación do sistema de calidade 	<ul style="list-style-type: none"> apuntes, imaxes, mostrador de farmacia, envases vacíos de produtos farmacéuticos e parafarmacéuticos. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Exemplificación PE.5 - Cuestionario de preguntas PE.6 - Cuestionario de preguntas PE.7 - Cuestionario de preguntas 	8,0
TOTAL						30,0

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Son os criterios de avaliación indicados como mínimos exigibles para cada unidade.

CUALIFICACIÓNS PARCIAIS (TRIMESTRAIS)

Os seguintes criterios teranse en conta á hora de calcular a cualificación de cada período de avaliación parcial (cada trimestre).

- Proba escrita (exame): cun peso do 100% da cualificación da avaliación.

Esta proba ten carácter OBRIGATORIO e será presencial. O exame consistirá nunha proba escrita que pode conter preguntas de resposta curta e/ou tipo test e/ou imaxes e/ou resolución de casos prácticos.

O valor máximo da proba será de 100 puntos.

No caso de conter tipo test, cada resposta mal contestada resta un 1/3 do valor da cuestión correcta. Para o resto de preguntas, indicárase a puntuación en cada unha delas ó inicio de cada exame.

Despois de descontar as negativas o alumno/a terá que alcanzar unha puntuación igual ou superior a 50 sobre 100 para superar a proba.

O ser un módulo anual, faranse tres exames o longo do curso coincidindo con cada avaliación. As datas dos exames comunicaránse con suficiente anterioridade.

*NORMAS PARA OS EXAMES:

Os exames son presencias e de carácter obrigatorio (sempre e cando o permita a situación sanitaria) e de carácter obrigatorio; non presentarse conleva ter suspensa esa avaliación.

É IMPRESCINDIBLE PRESENTAR O DNI PARA PODER ACCEDER O EXAME

ESTÁ COMPLETAMENTE PROHIBIDO O ACCESO AO EXAME CON DISPOSITIVOS MÓBILES, TABLETS OU CALQUERA OUTRO DISPOSITIVO ELECTRÓNICO (RELOXOS OU PULSEIRAS INTELIXENTES (tipo smartphone), (RECOMÉNDASE QUE NON AS TRAIASES XA QUE O PROFESORADO NON SE FARÁ CARGO DESTE TIPO DE OBXECTOS).

EXAME SÓ PODERÁ REALIZARSE CON BOLÍGRAFO NEGRO OU AZUL.

NON SE PERMITIRÁ O ACCESO AO EXAME FORA DA HORA DE INICIO ESTABLECIDA.

PELO CURTO OU RECOLLIDO QUE PERMITA A VISUALIZACIÓN DO PABELLÓN AUDITIVO

A cualificación final do módulo obterase calculando a media aritmética das tres cualificacións trimestrais superadas expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima no caso de acadar decimais, tendo en conta o especificado para os alumnos que deban realizar os exames de recuperación (apartado 6a.).

A cualificación do alumno que teña que presentarse A PROBA FINAL calcularase segundo os criterios de cualificación establecidos no apartado 6b. desta programación.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN:

- Para reforzar os coñecementos da avaliación non superada, o alumno disporá de actividades de recuperación previas ó exame de recuperación do mes de xuño, que serán similares ou iguais ás que se fixeron ó longo desa/s avaliación/s non superadas.

Ditas actividades non contabilizarán na nota final, son actividades de reforzo. É dicir, estas actividades de recuperación non teñen cualificación, son so de axuda á comprensión e adquisición de habilidades e destrezas no caso de contidos de carácter práctico).

PROBAS DE RECUPERACIÓN: ALUMNO/AS QUE TEÑAN SEN SUPERAR UNHA OU DÚAS AVALIACIÓNS.

En caso de suspender unha ou dúas das avaliacións trimestrais, o/a alumno/a terá unha nova oportunidade no exame de Recuperación que se programará para o mes de xuño. Neste exame, cada alumno terá dereito a recuperar o/os trimestre/s non aprobados ata esa data. Polo tanto,

poderá examinarse de 1 ou de 2 trimestres.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

Proba escrita:

O exame consistirá nunha proba escrita que pode conter preguntas de resposta curta e/ou tipo test e/ou imaxes e/ou resolución de casos prácticos sobre os contidos das unidades didácticas que se estean a avaliar.

O valor máximo da proba será de 100 puntos sobre 100. Nas tipo test, cada resposta mal contestada resta un 1/3 do valor da cuestión correcta.

Para o resto de preguntas, indicarse a puntuación en cada una delas ó inicio do exame.

Despois de descontar as negativas o alumno/a terá que alcanzar unha puntuación igual ou superior a 50 sobre 100 para superar a proba de recuperación de cada unha das avaliacións non superadas.

Cualificación final do módulo

Obterase calculando a media aritmética das tres cualificacións trimestrais superadas (apartado 5).

PROBAS DE RECUPERACIÓN: ALUMNOS /AS QUE TEÑAN SEN SUPERAR AS TRES AVALIACIÓN.

O/a alumno/a que non superase ningunha das tres avaliacións, ben porque non se presentase ou ben porque non acadase os mínimos exixibles deberá presentarse a Proba final no mes de xuño coa totalidade dos contidos teórico/práctico do módulo. Os criterios de cualificación desta proba reflíctense no seguinte apartado 6.b.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

O/a alumno/a que non superase ningunha das tres avaliacións, ben porque non se presentase ou ben porque non acadase os mínimos exixibles deberá presentarse a PROBA FINAL no mes de xuño coa totalidade dos contidos teórico/práctico do módulo. Os criterios de cualificación expóñense a continuación.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN DA PROBA FINAL :

Terá carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita dos coñecementos teóricos, que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Poderá conter preguntas tipo test e/ou curtas e/ou imaxes e/ou supostos prácticos.

O valor máximo da proba será de 100 puntos. Nas tipo test, cada resposta mal contestada resta un 1/2 do valor da cuestión correcta. Para o resto de preguntas, indicarse a puntuación en cada una delas ó inicio do exame.

Para a súa superación, os alumnos/as deberán obter unha puntuación igual ou superior a 50 puntos sobre 100.

Cualificación final do módulo

A cualificación final correspondente o módulo profesional será a cualificación obtida na proba, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima no caso de acadar decimais.

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

O seguimento da programación realizarase mediante o seguimento na aplicación das programacións, as reunións de ciclo do equipo docente e as

reunións de departamento.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A principios de curso realizarase unha proba de avaliación inicial para valorar o nivel de coñecementos previos que ten o alumnado sobre os contidos deste módulo e poder adaptar a metodoloxía docente da forma máis eficaz que sexa posible.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Ao alumnado que non alcance a consecución dos contidos previstos ofreceráse a posibilidade de realizar determinadas tarefas e exercicios que poidesen contribuír á consecución deses obxectivos

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

En relación coa adquisición dunha formación integral básica que satisfaga o principio de preparar o alumnado para formar parte dunha sociedade democrática, pacífica e solidaria faise necesario incorporar, de forma transversal, un conxunto de contidos de especial relevancia:

- Educación para o/a consumidor/a.
- Educación para igualdade entre sexos e uso de linguaxe non discriminatoria.
- Educación para a paz.
- Educación ambiental.
- Educación para a saúde.
- Educación sexual.
- Educación moral e cívica.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Non se prevén.

10. Outros apartados

10.1) Covid 19

Se a situación sanitaria pola Covid 19 empeorase adaptaríanse os exames para realízalos a través da Aula virtual.