

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15022607	Ánxel Casal - Monte Alto	Coruña (A)	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 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	2022/2023	0	107	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ANA BELÉN GÓMEZ ÁLVAREZ, MERCEDES UZAL SOUTO, ROBERTO RON PÉREZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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 Identifícanse 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.
CA1.8 Definíronse as características da información (inmediatez e precisión) e do asesoramento (claridade e exactitude).
CA1.9 Descríronse 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 acolledor, 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.

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

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
CA1.2 Analizáronse os tipos de linguaxe, así como as técnicas e as estratexias para unha boa comunicación.
CA1.4 Establecéronse as habilidades persoais e sociais que cumpra desenvolver para lograr unha perfecta comunicación.
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.
CA1.9 Describíronse as fases da atención ás persoas usuarias segundo o plan de acción definido.

Criterios de avaliación do currículo
CA2.1 Analizáronse as calidades e as actitudes que debe desenvolver o persoal vendedor cara á empresa (márketing interno) e cara á poboación usuaria.
CA2.3 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).
CA2.7 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.
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.
CA3.6 Analizáronse as vantaxes e desvantaxes dos sistemas antifurto.
CA3.7 Descríbense 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.
CA4.7 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 exixibles:

Considéranse como criterios mínimos exixibles que o alumnado, no relativo ao trato co usuario, sexa capaz de identificar conceptos, elementos, barreiras, factores modificadores e tipos de comunicación; analizar os tipos de linguaxe, así como as técnicas e as estratexias para unha boa comunicación; valorar a importancia da cortesía, a amabilidade, o respecto, a discreción, a cordialidade e o idioma do usuario, para favorecer a relación cos clientes; establecer as habilidades persoais e sociais que cumpra desenvolver para lograr unha perfecta comunicación; simular a obtención da información necesaria en diversas situacións de hipotéticas persoas usuarias; analizar o comportamento de diferentes tipos de persoas en supostos debidamente caracterizados e describir as fases da atención ás persoas usuarias segundo o plan de acción definido. No relativo a executar actividades de venda, o alumnado debe ser quen de analizar as calidades e as actitudes que debe desenvolver o persoal vendedor cara á empresa (márketing interno) e cara á poboación usuaria; identificar a tipoloxía das persoas usuarias, as súas motivacións e as súas necesidades de compra; describir a importancia do coñecemento das características do produto por parte do persoal vendedor; determinar as liñas de actuación na venda segundo o plan de acción establecido pola empresa; desenvólense as fases dun proceso de venda (captar a atención, provocar o interese, espertar o desexo e mover á acción); Relacionar o concepto de márketing coa satisfacción dos desexos da



poboación consumidora, en función da localización da empresa e valorar 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. No referente a aplicar o merchandising na oficina de farmacia, o alumnado debe saber identificar 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; clasificar os produtos farmacéuticos e de parafarmacia segundo a súa utilidade, consonte a normativa; establecer os parámetros físicos e comerciais que determinan a colocación dos produtos (puntos quentes) nos niveis do lineal (moblaxe); desenvolver procedementos de etiquetaxe e elaboráronse elementos publicitarios de apoio para a información sobre os produtos; valorar a importancia de reposición das existencias de acordo co procedemento establecido pola empresa; analizar as vantaxes e desvantaxes dos sistemas antifurto e describir os tipos de embalaxe e empaquetado segundo o produto, as súas características e a imaxe que queira transmitir a empresa. E por último, en referencia á resolución de conflitos e queixas, debe saber tipificar a actitude, a postura e o interese que se deban adoptar ante queixas e reclamacións, utilizando un estilo asertivo para informar as persoas usuarias; Desenvolver as técnicas que se utilizan para a resolución de conflitos e reclamacións; recoñecer os aspectos das reclamacións en que incida a lexislación; describir o procedemento para a presentación de reclamacións e identificáronse as alternativas ao procedemento que se lle poidan ofrecer ás persoas usuarias ante reclamacións de doado arranxo.

En canto aos criterios de cualificación, seguiranse os seguintes, tendo en conta o artigo 14 sobre avaliación e cualificación final das probas libres da ORDE do 5 de abril de 2013:

1. Primeira parte da proba: terá carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita con variedade de preguntas test, pregunta curta, definición, completar ou emparellar que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

No instrumento de avaliación indícarase a puntuación de cada unha das preguntas.

Esta primeira parte da proba cualificarase de 0 a 10 puntos.

Para a súa superación deberase obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

Segundo o artigo 13.3 a) da Orde do 5 de abril de 2013, pola que se regulan as probas para a obtención dos títulos de técnico e de técnico superior de ciclos formativos de Formación Profesional, establecidos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, a primeira parte da proba terá carácter eliminatorio.

2. Segunda parte da proba: Será de carácter eliminatorio e consistirá no desenvolvemento de un ou de varios supostos prácticos e/ou simulacións e/ou identificación e valoración de imaxes relacionados cunha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte relacionados co módulo que integrarán varios criterios de avaliación coas cuestións ou actividades prácticas que debe realizar e no que se indicará a puntuación de cada cuestión.

Cada suposto práctico valorarase de 0 a 10.

Para ser valorado positivamente na proba práctica é necesario obter como mínimo un 5 en cada suposto práctico.

No caso de superar as dúas propostas prácticas, a cualificación final será a media aritmética de ambas puntuacións.

A cualificación final terá que ser igual ou superior a 5 para superar esta proba.

3. A cualificación do módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas nas dúas probas: primeira e segunda.

Segundo o artigo 14.2 da Orde do 5 de abril de 2013 pola que se regulan as probas para a obtención dos títulos de técnico e de técnico superior de ciclos formativos de Formación Profesional establecidos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, no caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse no módulo será de 4 puntos.

Os membros da comisión de avaliación, poderán excluír de calquera parte da proba dun determinado módulo profesional ás persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumpran as normas de prevención, protección e seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, para o resto do grupo ou para as instalacións, durante a realización das probas. Neste caso, o/a

profesor/a do módulo profesional cualificará esa parte da proba do módulo cun cero.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Constará de 50 preguntas que poden ser do tipo test (resposta única e resposta múltiple), pregunta curta, definición, completar ou emparellar sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos.

No instrumento de avaliación indicárase a puntuación de cada unha das preguntas.

- Para superar o exercicio, será necesario acadar unha puntuación mínima de 5 puntos
- No exame test, cada resposta incorrecta, restarán 1/2 da correcta. No caso das respostas múltiples, só puntuará o total do valor de cada pregunta se todas as opcións son correctas.
- As preguntas test sen contestar non puntuarán.
- A duración da proba teórica será dun máximo de 120 minutos

Instrumentos necesarios para o seu desenvolvemento:

- Bolígrafo de tinta indeleble (azul ou negro), non permitíndose o uso de correctores (goma de borrar, tippex, etc), nin de calculadora ou calquera outro dispositivo electrónico.

Normas:

- Non se permitirá o acceso a aula unha vez finalizado o proceso de chamamento público do/a alumno/a.
- Será necesaria a identificación mediante o DNI ou pasaporte, que deberá estar dispoñible enriba da mesa durante todo o exame.
- A ubicación durante a proba a determinará o examinador/a á chegada dos aspirantes.
- Non se permitirán acceso con mochilas, bolsos/bolsas grandes, libros ou carpetas, xa que debido á situación sanitaria vivida actualmente débense gardar as distancias tanto de persoas como de pertenzas.
- Non se permitirá o uso de móbiles ou calquera outro dispositivo electrónico que poida interferir co correcto desenvolvemento da proba.
- Queda prohibido sacar o exame da aula.
- Dende o inicio ata o final débese permanecer en silencio.

4.b) Segunda parte da proba

As persoas aspirantes que superen a primeira parte da proba realizarán a segunda.

Esta segunda proba será de carácter eliminatorio e consistirá no desenvolvemento de un ou de varios supostos prácticos e/ou simulacións e/ou identificación e valoración de imaxes, relacionados cunha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte, relacionados co módulo, que integrarán varios criterios de avaliación coas cuestións ou actividades prácticas que debe realizar. Cada suposto práctico valorarase de 0 a 10.

Para ser valorado positivamente na proba práctica é necesario obter como mínimo un 5 en cada suposto práctico.

O tempo asignado para a resolución total da segunda proba é de 120 minutos.

No caso de superar as propostas prácticas, a cualificación final será a media aritmética das puntuacións obtidas.

A cualificación final, terá que ser igual ou superior a 5 para superar esta proba.

As persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas cun cero nesta segunda parte.

Instrumentos necesarios para o seu desenvolvemento:



- Bolígrafo de tinta indeleble (azul ou negro), non permitíndose o uso de correctores (goma de borrar, tippex, etc), nin de calculadora ou calquera outro dispositivo electrónico.

Normas:

- Non se permitirá o acceso a aula unha vez finalizado o proceso de chamamento público do/a alumno/a.
- Será necesaria a identificación mediante o DNI ou pasaporte, que deberá estar dispoñible enriba da mesa durante todo o exame.
- A ubicación durante a proba a determinará o examinador/a á chegada dos aspirantes.
- Non se permitirán acceso con mochilas, bolsos/bolsas grandes, libros ou carpetas, xa que debido á situación sanitaria vivida actualmente débense gardar as distancias tanto de persoas como de pertenzas.
- Non se permitirá o uso de móbiles ou calquera outro dispositivo electrónico que poida interferir co correcto desenvolvemento da proba.
- Queda prohibido sacar o exame da aula.
- Dende o inicio ata o final débese permanecer en silencio.