

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15027897	Paseo das Pontes	Coruña (A)	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
INA	Industrias alimentarias	CMINA01	Panadería, repostería e confeitaría	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0032	Presentación e venda de produtos de panadería e pastelería	2023/2024	3	70	70

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARTA MARÍA MORÁN MARTÍNEZ
Outro profesorado	

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 comercio e promoción en pequenas empresas.

Esta función abrangue aspectos como:

- Atención á clientela.
- Promoción e venda.
- Presentación do produto.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en:

- Produtos de panadaría, pastalaría, repostaría, confeitaría e outros con recheos e cubertas, ou sen eles.
- Sobremesas empratadas.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxetivos xerais n), o), P), q), r), s) do ciclo formativo, e as competencias l), p), q), r), s) e t) do título.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- Estimación de prezos de produtos coñecidos.
- Cálculo de custos de materias primas e de produción, así como da marxe comercial ou beneficio.
- Presentación e disposición das vitrinas expositoras que motiven a compra dos produtos.
- Resolución de conflitos e reclamación.
- Atención e asesoramento á clientela.

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					
					3200					
					RA 1	RA 2	RA 3	RA 4	RA 5	RA 6
1	Fixación de prezos dos produtos	Cales son os custos, como se calcula o beneficio e como se fixan os prezos de produtos de panadería, repostería e confitaría; que ofertas se poden ofrecer e como se deseñan	20	28	X	X				
2	Exposición e publicidade	Como se expoñen os produtos e que tipo de publicidade comercial se pode facer	15	21			X			
3	Atención ao cliente	En que consiste a atención ao cliente, que tipos de clientes hai e como se deben tratar	13	16					X	
4	Peche da operación de venda	Cales son fases, os medios de pago e os documentos da venda	11	19				X		
5	Queixas e reclamacións	Cales son problemas co cliente que aparecer despois da venda e como se deben resolver	11	16						X
Total:			70							

4. Por cada unidade didáctica
4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Fixación de prezos dos produtos	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Fixa os prezos dos produtos elaborados e das ofertas, tras analizar custos e beneficios.	SI
RA2 - Confecciona ofertas en función da estacionalidade e do tipo de servizo ou de establecemento.	SI

4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar e comprender os conceptos xerais: custos, prezo e beneficio	1	Conceptos xerais. Custos: factores e cálculo	6,0
1.2 Determinar as variables que condicionan os custos			
1.3 Recoñecer e aplicar métodos para o cálculo dos custos de produción			
2.1 Identificar e comprender o concepto de escandallo	2	Escandallo: concepto e importancia. Métodos de cálculo	3,0
2.2 Recoñecer a importancia da realización de escandallos			
2.3 Identificar os tipos de escandallo, realizando algúns deles			
3.1 Identificar os métodos de establecemento do prezo, de venda en función dos seus condicionantes	3	Determinación do beneficio e do prezo de venda	6,0
3.2 Calcular o prezo de venda por diferentes métodos			
3.3 Recoñecer a relación entre prezo e beneficio, realizando os cálculos oportunos			
4.1 Identificar os tipos de establecementos e servizos	4	Demanda e ofertas gastronómicas	5,0
4.2 Recoñecer e deseñar diferentes ofertas gastronómicas segundo os seus condicionantes			
TOTAL			20

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 os tipos de custos.	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa 	S	9
CA1.2 Determináronse as variables que interveñen no custo e no beneficio.	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa 	N	6

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA1.3 Realizouse o escandallo do produto.	• OU.1 - Táboa de indicadores aplicado ao escandallo realizado	S	10
CA1.4 Interpretáronse as fórmulas e os conceptos de xuro, desconto e marxe comercial.	• PE.3 - Resolución de problemas sobre os conceptos	N	6
CA1.5 Describiuse o método para calcular os custos de produción.			0
CA1.5.1 Describiuse o método para determinar os custos de produción	• PE.4 - Resolución de problemas sobre os conceptos	N	6
CA1.5.2 Calculáronse os custos, principalmente os de produción	• OU.2 - Táboa de indicadores aplicado aos cálculos de custos	S	9
CA1.6 Fixouse o prezo dun produto cun beneficio establecido.	• PE.5 - Resolución de problemas sobre fixación de prezos	S	10
CA1.7 Actualizáronse os prezos a partir da variación dos custos.	• PE.6 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	6
CA2.1 Analizáronse os tipos de ofertas.	• PE.7 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	6
CA2.2 Identificáronse os tipos de servizos.	• PE.8 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	6
CA2.3 Describíronse os tipos de establecementos.	• PE.9 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	6
CA2.4 Confeccionáronse ofertas atendendo á información subministrada.	• OU.3 - Táboa de indicadores aplicado ás ofertas confeccionadas	S	10
CA2.5 Adaptáronse as características das ofertas ao tipo de establecemento e aos seus obxectivos económicos.	• OU.4 - Táboa de indicadores aplicada á realción oferta e condicionantes	S	10
TOTAL			100

4.1.e) Contidos

Contidos
<p>Cálculo do custo de materias primas e rexistro documental.</p> <p>Control de consumos.</p> <p>Métodos de fixación de prezos.</p> <p>Marxes e descontos. Escandallo. Ratios.</p>

Contidos
<p>Cálculo de prezos.</p> <p>Análise da demanda de oferta gastronómica.</p> <p>Identificación das características que a definen.</p> <p>Estacionalidade, tipos de establecemento e tipos de servizo para ter en conta durante a confección das ofertas.</p> <p>Definición da oferta.</p>

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	
<p>Conceptos xerais. Custos: factores e cálculo - Que son custo, beneficio, etc. De que dependen os custos e como se calculan</p>	<ul style="list-style-type: none"> Presentación do profesor e do módulo; exposición dos aspectos máis relevantes da programación didáctica (obxectivos, criterios mínimos esixibles e de cualificación, etc.), resolvendo dúbidas Proposta de proba de avaliación inicial de coñecementos previos, establecendo un debate posterior Presentación da unidade e exposición dos conceptos máis relevantes en relación aos custos (custo, beneficio, gasto, pago, etc.), coa axuda dunha presentación PPT ou similar, proponendo cuestións para debates curtos Exposición dos tipos de custos, identificando as variables que os determinan, coa axuda dunha 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación; formulación de dúbidas Realización da proba de avaliación inicial e participación no debate Seguimento da exposición, formulando dúbidas e participando no debate sobre as cuestións propostas Seguimento da exposición, formulando dúbidas e participando no debate sobre as cuestións propostas Seguimento da exposición, formulando dúbidas e participando no debate sobre as cuestións propostas Resolución dos exercicios, formulando dúbidas e interpretando resultados 	<ul style="list-style-type: none"> Proba de avaliación inicial resolta 	<ul style="list-style-type: none"> Xerais (aula de docencia, equipo de proxección, ordenador, etc.); ficheiros co material na aula virtual 	<ul style="list-style-type: none"> OU.2 - Táboa de indicadores aplicado aos cálculos de custos PE.1 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.2 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.4 - Resolución de problemas sobre os conceptos 	6,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

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	
	presentación PPT ou similar, propoñendo cuestións para debates curtos <ul style="list-style-type: none"> Exposición dos métodos de cálculo de custos, con especial atención aos de produción, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, propoñendo cuestións para debates curtos Proposta de exercicios de cálculo de custos, segundo indicacións, resolvendo dúbidas 					
Escandallo: concepto e importancia. Métodos de cálculo - Que é un escandallo, para que serve e como se realiza	<ul style="list-style-type: none"> Exposición do concepto e aplicacións do escandallo coa axuda dunha presentación PPT ou similar, propoñendo cuestións para debates curtos Proposta de exercicios de elaboración de escandallos, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimento da exposición, formulando dúbidas e participando no debate sobre as cuestións propostas Realización dos exercicios, formulando dúbidas e interpretando os resultados 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios resoltos 	<ul style="list-style-type: none"> Xerais; ficheiros co material na aula virtual; folla de cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Táboa de indicadores aplicado ao escandallo realizado 	3,0
Determinación do beneficio e do prezo de venda - Como se calcula o prezo en función do beneficio e viceversa	<ul style="list-style-type: none"> Exposición dos conceptos de prezo, marxe comercial, etc., coa axuda dunha presentación PPT ou similar, propoñendo cuestións para debates curtos Proposta de exercicios de cálculo de xuro, desconto e marxe comercial, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas Proposta de exercicios de cálculo de prezos, e beneficio proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimento da exposición, formulando dúbidas e participando no debate sobre as cuestións propostas Realización dos exercicios, segundo as indicacións recibidas, formulando dúbidas e interpretando resultados Realización dos exercicios, segundo as indicacións recibidas, formulando dúbidas e interpretando resultados Realización dos exercicios, segundo as indicacións recibidas, formulando dúbidas e interpretando resultados 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios resoltos 	<ul style="list-style-type: none"> Xerais; ficheiros co material na aula virtual folla de cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Resolución de problemas sobre os conceptos PE.5 - Resolución de problemas sobre fixación de prezos PE.6 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa 	6,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

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	
	<ul style="list-style-type: none"> Explicación da influencia da variación dos custos sobre os prezos, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, proponendo cuestións para debates curtos 	resultados				
Demanda e ofertas gastronómicas - Cal é a demanda gastronómica e como se fan as ofertas	<ul style="list-style-type: none"> Exposición sobre os tipos de establecementos, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Exposición sobre os tipos de servizos nos diferentes establecementos, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Exposición sobre os tipos de ofertas, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Explicación das características das ofertas segundo o tipo de establecemento e os seus obxectivos económicos. Proposta de confección de ofertas segundo a información subministrada, formulando dúbidas Proposta de proba escrita que inclúa os instrumentos deste tipo da unidade 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Confección das ofertas, atendendo ás indicacións proporcionadas, formulando dúbidas e comentando os resultados Realización da proba escrita 	<ul style="list-style-type: none"> Ofertas acabadas; proba escrita resolta 	<ul style="list-style-type: none"> Xerais; ficheiros co material na aula virtual 	<ul style="list-style-type: none"> OU.3 - Táboa de indicadores aplicado ás ofertas confeccionadas OU.4 - Táboa de indicadores aplicada á realción oferta e condicionantes PE.7 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.8 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.9 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa 	5,0
TOTAL						20,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Exposición e publicidade	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Expón os produtos elaborados en vitrinas, e describe as técnicas de escaparatismo aplicadas.	SI

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar e seleccionar os materiais e equipos necesarios para a exposición	1	Exposición dos produtos de panadería, repostería e confeitaría	8,0
1.2 Recoñecer os factores que determinan a forma de exposición			
1.3 Identificar os tipos de escaparates, segundo o establecemento e deseñando e confeccionando algún exemplo			
2.1 Identificar as técnicas publicitarias no sector de panadería, repostería e confeitaría	2	Publicidade nos establecementos de panadería, repostería e confeitaría	7,0
2.2 Recoñecer os materiais e deseños publicitarios, segundo os obxectivos, confeccionando exemplos			
TOTAL			15

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 (%)
CA3.1 Analizáronse as características dos expositores e das vitrinas.	• PE.1 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	7
CA3.2 Identificouse o efecto producido na clientela polo xeito de colocar os produtos.	• PE.2 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	7
CA3.3 Identifícanse os parámetros físicos e comerciais que determinan a colocación dos produtos.	• PE.3 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	8

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Craterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA3.4 Renovouse o expositor en función da estacionalidade.			0
CA3.4.1 Propúxéronse e/ou realizáronse renovacions do expositor en función da estacionalidade.	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Táboa de indicadores aplicada ás renovacións propostas ou realizadas 	S	10
CA3.5 Rotouse a presentación dos produtos para captar o interese da clientela.			0
CA3.5.1 Propúxéronse e/ou realizáronse rotacións na presentación dos produtos para captar o interese da clientela.	<ul style="list-style-type: none"> OU.2 - Táboa de indicadores aplicada ás rotacións propostas ou realizadas 	S	10
CA3.6 Analizáronse os elementos e os materiais de comunicación comercial.	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa 	N	6
CA3.7 Analizouse a localización dos materiais de comunicación comercial no punto de venda.	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa 	N	6
CA3.8 Realizouse o esbozo ou o modelo gráfico publicitario.	<ul style="list-style-type: none"> OU.3 - Táboa de indicadores aplicada ao esbozo realizado 	S	10
CA3.9 Situáronse os carteis e os prezos de xeito que capten a atención das persoas potencialmente consumidoras.			0
CA3.9.1 Propúxose e/ou levouse a cabo a colocación dos carteis e os prezos de xeito que capten a atención das persoas potencialmente consumidoras.	<ul style="list-style-type: none"> OU.4 - Táboa de indicadores aplicada á proposta ou colocación de carteis e prezoslizadas 	S	10
CA3.10 Definíronse os criterios de composición e montaxe do escaparate.	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa 	N	6
CA3.11 Deseñouse e, se fose posible, montouse un escaparate para un establecemento do sector	<ul style="list-style-type: none"> OU.5 - Táboa de indicadores aplicada ao deseño e/ou montaxe do escaparate 	S	10
CA3.12 Propúxose e/o levouse a cabo a colocación dos produtos en funcións das características dos produtos	<ul style="list-style-type: none"> OU.6 - Táboa de indicadores aplicada á proposta ou colocación dos produtos 	S	10
TOTAL			100

4.2.e) Contidos

Contidos
Puntos quentes e puntos fríos no establecemento comercial. Métodos físicos e psicolóxicos para quentar os puntos fríos. Publicidade no lugar da venda. Expositores e escaparates. Necesidades de moblaxe, equipamentos e utensilios para a montaxe de servizos de pastelería e panadería.

Contidos
Clasificación dos produtos expostos con base nas variables de sabor, cor, tamaño, asociación, temperatura de conservación, etc.
Técnicas de escaparatismo. Materiais e técnicas de decoración. Montaxe de expositores e escaparates.
Deseño de escaparates adecuados ao tipo de establecemento, á estacionalidade, á oferta gastronómica, etc.

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	
Exposición dos produtos de panadería, repostería e confeitaria - Cales son os elementos utilizados para exposición dos produtos e como se deben colocar	<ul style="list-style-type: none"> Exposición das características dos expositores e vitrinas, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Explicación da influencia dos expositores e vitrinas sobre o comprador, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Exposición dos parámetros físicos e comerciais que determinan a colocación dos produtos, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Exposición dos criterios de renovación dos expositores en función da estacionalidade, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Renovación dos expositores, segundo as indicacións recibidas e formulando dúbidas Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Rotación dos produtos, segundo as indicacións recibidas e formulando dúbidas 	<ul style="list-style-type: none"> Expositores renovados; presentación de produtos cambiada 	<ul style="list-style-type: none"> Xerais; ficheiros co material na aula virtual 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Táboa de indicadores aplicada ás renovacións propostas ou realizadas OU.2 - Táboa de indicadores aplicada ás rotacións propostas ou realizadas OU.5 - Táboa de indicadores aplicada ao deseño e/ou montaxe do escaparate OU.6 - Táboa de indicadores aplicada á proposta ou colocación dos produtos PE.1 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.2 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.3 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.6 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa 	8,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

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	
	<ul style="list-style-type: none"> Proposta de simulación de renovación de expositores en función da estacionalidade, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas Explicación dos criterios e importancia da rotación da presentación dos produtos para captar o interese da clientela, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Proposta de simulación de rotación, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas 					
Publicidade nos establecementos de panadería, repostería e confeitaría - Que tipos de publicidade se utilizan no sector	<ul style="list-style-type: none"> Exposición dos elementos e dos materiais de comunicación comercial, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Exposición sobre a ubicación dos puntos de venda e os materiais de comunicación, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Exposición sobre as características dos carteis comerciais e similares, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Deseño do cartel ou similar, segundo as indicacións recibidas e formulando dúbidas Realización da proba escrita 	<ul style="list-style-type: none"> Carteis ou similares; proba escrita resolta 	<ul style="list-style-type: none"> Xerais; ficheiros co material na aula virtual; programa informático de deseño 	<ul style="list-style-type: none"> OU.3 - Táboa de indicadores aplicada ao esbozo realizado OU.4 - Táboa de indicadores aplicada á proposta ou colocación de carteis e prezoslizadas PE.4 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.5 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa 	7,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

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	
	<ul style="list-style-type: none"> Proposta de deseño dun modelo gráfico de cartel publicitario ou similar, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas Proposta de proba escrita que inclúa os instrumentos deste tipo da unidade 					
TOTAL						15,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Atención ao cliente	13

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Atende a clientela e caracteriza as técnicas de comunicación aplicadas.	SI

4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar as características da atención ao cliente			
1.2 Identificar os tipos e técnicas de comunicación	1	Atención ao cliente. Técnicas de comunicación	5,0
1.3 Recoñecer os aspectos que melloran a comunicación, detectando os erros máis comúns			
2.1 Identificar os tipos de clientes, obtendo información sobre os mesmos	2	O cliente. Técnicas de venda. Satisfacción da clientela	8,0

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
2.2 Recoñecer as técnicas de venda e de captación e fidelización de clientes			
2.3 Identificar e comprender as estratexias para avalair a satisfacción dos cliente			
TOTAL			13

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 (%)
CA5.1 Descríbense os parámetros que caracterizan a atención á clientela.	• PE.1 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	8
CA5.2 Descríbense as técnicas de comunicación.	• PE.2 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	8
CA5.3 Recoñécéronse os erros que se cometen máis comunmente na comunicación.	• PE.3 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	8
CA5.4 Descríbense a forma e a actitude na atención e no asesoramento á clientela.	• PE.4 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	S	12
CA5.5 Identificouse a tipoloxía da clientela e as súas necesidades de compra.	• PE.5 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	8
CA5.6 Explicáronse as técnicas de venda básicas para captar a atención e espertar o interese en función do tipo de clientela.			0
CA5.6.1 Recoñecéronse as técnicas de venda básicas para captar a atención e espertar o interese en función do tipo de clientela	• PE.6 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	8
CA5.6.2 Realizáronse simulacións de venda, aplicando os principios das técnicas de venda básicas para captar a atención e espertar o interese en función do tipo de clientela.	• TO.1 - Aplica as técnicas básicas de venda en simulacións	S	13
CA5.7 Seleccionáronse os argumentos adecuados ante as obxeccións formuladas pola clientela.	• TO.2 - Argumenta adecuadamente ante as obxeccións do cliente	S	13
CA5.8 Analizáronse as estratexias para identificar a satisfacción da clientela.			0
CA5.8.1 Identificáronse as estratexias para avalair a satisfacción da clientela.	• PE.7 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	8
CA5.8.2 Diferenciouse o cliente satisfeito fronte ao insatisfeito	• TO.3 - Aplica axeitadamente estratexias, diferenciando o cliente satisfeito do insatisfeito	S	14

TOTAL
100
4.3.e) Contidos

Contidos
<p>Variables que influen na atención á clientela. Posicionamento e imaxe de marca.</p> <p>Funcións fundamentais desenvolvidas na atención á clientela: natureza e efectos.</p> <p>Presentación e embalaxe dos produtos no momento da venda.</p> <p>Información subministrada pola clientela.</p> <p>Comunicación interpersonal. Expresión verbal.</p> <p>Comunicación telefónica.</p> <p>Comunicación escrita.</p>

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)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Atención ao cliente. Técnicas de comunicación - En que consiste a atención ao cliente; cales son os tipos e as técnicas de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Explicación das características e fases da atención ao cliente, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate 	<ul style="list-style-type: none"> Informes das prácticas 	<ul style="list-style-type: none"> Xerais; ficheiros co material na aula virtual 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.2 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa 	5,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

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	
	debate posterior <ul style="list-style-type: none"> Exposición sobre os tipos de comunicación e características das técnicas, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Exposición sobre aspectos importantes na comunicación (actitude, forma, etc.) para mellorar a comunicación, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Proposta de simulación de interacción entre vendedor e cliente, para identificar aspectos importantes, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas Explicación dos erros máis frecuentes na comunicación, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Proposta de simulación de interacción entre vendedor e cliente, para identificar os erros comúns, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Participación nas interaccións, segundo as indicacións recibidas, formulando dúbidas e elaborando un informe da práctica Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Participación nas conversas entre vendedor e cliente, segundo as indicacións recibidas, formulando dúbidas e elaborando un informe da práctica 			<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.4 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa 	
O cliente. Técnicas de venda. Satisfacción da clientela - Cales son tipos de clientes e como se coñecen, , que técnicas permiten atraer a atención dos clientes e como se identifica a	<ul style="list-style-type: none"> Exposición sobre información relativa ás necesidades dos clientes, os 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate 	<ul style="list-style-type: none"> Informes das prácticas; proba escrita resolta 	<ul style="list-style-type: none"> Xerais; ficheiros co material na aula virtual 	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa 	8,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

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	
súa satisfacción	<p>tipos e as características dos mesmos, coa a axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior</p> <ul style="list-style-type: none"> Exposición sobre as técnicas básicas de venda, coa a axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Propostas de simulacións de venda, aplicando as técnicas recomendadas, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas Exposición sobre as técnicas de identificación da clientela, coa a axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Proposta de simulacións de interaccións entre vendedor e cliente, co obxectivo de identificar ao cliente satisfeito, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas Exposición sobre os argumentos ante obxeccións da clientela, coa a axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Proposta de simulacións de interaccións entre vendedor e cliente, co obxectivo de poñer en práctica as reaccións e argumentos ante 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Participación nas simulacións de venda, segundo as indicacións recibidas, formulando dúbidas e elaborando un informe da práctica Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Participación nas interaccións, segundo as indicacións recibidas, formulando dúbidas e elaborando un informe da práctica Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Participación nas interaccións segundo as indicacións recibidas, formulando dúbidas e elaborando un informe da práctica Realización da proba escrita 			<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.7 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa TO.1 - Aplica as técnicas básicas de venda en simulacións TO.2 - Argumenta adecuadamente ante as obxeccións do cliente TO.3 - Aplica axeitadamente estratexias, diferenciando o cliente satisfeito do insatisfeito 	

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

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	
	obxeccións do cliente, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas <ul style="list-style-type: none"> Proposta de proba escrita que inclúa os instrumentos deste tipo da unidade 					
TOTAL						13,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Peché da operación de venda	11

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Pecha a operación de venda, e analiza os procedementos de rexistro e cobramento.	SI

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os tipos de TPV e as súas características	1	Terminais puntos de venda TPV	2,0
1.2 Recoñecer o funcionamento e mantemento dos TPV			
2.1 Identificar as características do arqueo e do pechamento de caixa	2	Arqueo e pechamento de caixa	3,0
2.2 Realizar exemplos de arqueo e do pechamento de caixa			
3.1 Identificar as características dos medios de pagamento	3	Operación de cobro	3,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
3.2 Recoñecer os casos de devolución ou similares, realizando a anulación da venda ou cobro			
4.1 Recoñecer as características dos documentos da venda	4	Documentación da operación de venda	3,0
4.2 Confeccionar documentos de venda			
TOTAL			11

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 Enumeráronse as linguaxes de codificación de prezos.	• PE.1 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	4
CA4.2 Explicouse o funcionamento do terminal do punto de venda.	• OU.1 - Táboa de indicadores aplicada ao manexo dun TPV	S	12
CA4.3 Identifícanse as fases das operacións de arqueo e pechamento de caixa, e xustificáronse as desviacións.			0
CA4.3.1 Identifícanse as fases da operación de arqueo	• PE.2 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	4
CA4.3.2 Detectáronse as desviacións das operacións de arqueo, identificando as causas	• PE.3 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	4
CA4.3.3 Realizouse o arqueo de caixa en casos sinxelos	• OU.2 - Táboa de indicadores aplicada aos exemplos de arqueo de caixa	S	10
CA4.3.4 Identifícanse as fases da operación de pechamento de caixa, xustificándose as desviacións	• PE.4 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	4
CA4.3.5 Detectáronse as desviacións da operación de pechamento de caixa, identificando as causas	• PE.5 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	4
CA4.3.6 Realizouse o pechamento de caixa en casos sinxelos	• OU.3 - Táboa de indicadores aplicada aos exemplos de pechamento de caixa	S	10
CA4.4 Identificouse a validez de cheques, obrigas de pagamento, tarxetas de crédito ou de débito, tarxetas de empresa, efectivo ou pagamento realizado a través de internet.	• PE.6 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	S	10
CA4.5 Identificouse a validez de vales, descontos, bonos e tarxetas de empresa relacionados con campañas promocionais.	• PE.7 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	S	10

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA4.6 Describiuse o proceso de anulación de operacións de cobramento.			0
CA4.6.1 Realizouse a anulación en simulacións de operacións de cobramento.	<ul style="list-style-type: none"> OU.4 - Táboa de indicadores aplicada á anulacións en simulación de cobramento 	N	4
CA4.7 Formalizouse a documentación asociada ao cobramento.	<ul style="list-style-type: none"> OU.5 - Táboa de indicadores aplicada á documentación de cobramento 	S	10
CA4.8 Recoñeceuse o potencial das novas tecnoloxías como elemento de consulta e apoio.			0
CA4.8.1 Utilizáronse as novas tecnoloxías como elemento de consulta e apoio en simulacións de operacións de arqueo e peche de caixa	<ul style="list-style-type: none"> OU.6 - Táboa de indicadores aplicada ao arqueo e pechamento de caixa, aplicando as novas tecnoloxías 	N	4
CA4.8.2 Utilizáronse as novas tecnoloxías como elemento de consulta e apoio na simulación de codificación de prezos	<ul style="list-style-type: none"> OU.7 - Táboa de indicadores aplicada á codificación de prezos, aplicando as novas tecnoloxías 	N	5
CA4.8.3 Utilizáronse as novas tecnoloxías en simulacións de pagamento	<ul style="list-style-type: none"> OU.8 - Táboa de indicadores aplicada aos métodos de pagamento, aplicando as novas tecnoloxías 	N	5
TOTAL			100

4.4.e) Contidos

Contidos
Medios de pagamento: transferencia, tarxeta de crédito ou de débito, pagamento contra reembolso, mediante telefonía móbil, en efectivo, etc.
Codificación da mercadoría. Sistema de código de barras (EAN).
Terminal de punto de venda (TPV): sistemas de cobramento.
Apertura e pechamento do TPV.
Linguaxes comerciais: intercambio de datos electrónicos (EDI).

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	
Terminais puntos de venda TPV - Que son os TPV e como se manexan	<ul style="list-style-type: none"> Exposición sobre os TPV (tipos, funcionamento, etc.), coa a axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Proposta de operacións de cobro cun TPV, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Realización do cobro co TPV, segundo as indicacións recibidas, formulando dúbidas e elaborando un informe da práctica 	<ul style="list-style-type: none"> Informe da práctica 	<ul style="list-style-type: none"> Xerais; ficheiros co material na aula virtual; TPV ou simulación virtual 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Táboa de indicadores aplicada ao manexo dun TPV 	2,0
Arqueo e pechamento de caixa - Que son o arqueo e o pechamento de caixa, para que serven e como se levan a cabo	<ul style="list-style-type: none"> Exposición sobre as operacións de arqueo e pechamento de caixa (concepto, fases, desviacións, etc.), aplicando novas tecnoloxías, coa a axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Proposta de realización de arqueo e pechamento de caixa, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Realización do arqueo e pechamento de caixa, aplicando novas tecnoloxías, formulando dúbidas e elaborando un informe da práctica 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de prácticas (arqueo e pechamento de caixa completados) 	<ul style="list-style-type: none"> Xerais; ficheiros co material na aula virtual 	<ul style="list-style-type: none"> OU.2 - Táboa de indicadores aplicada aos exemplos de arqueo de caixa OU.3 - Táboa de indicadores aplicada aos exemplos de pechamento de caixa OU.6 - Táboa de indicadores aplicada ao arqueo e pechamento de caixa, aplicando as novas tecnoloxías PE.2 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.3 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.4 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.5 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa 	3,0
Operación de cobro - Cales son os medios de pagamento no comercio e como se realizan as anulacións, a devolución ou outros sistemas de compensación	<ul style="list-style-type: none"> Exposición sobre os métodos de pago/ cobro e anulacións, incluíndo as novas tecnoloxías, coa a axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Realización de pagos/cobros e anulacións, segundo as indicacións recibidas, formulando dúbidas e elaborando un informe da 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de prácticas 	<ul style="list-style-type: none"> Xerais; ficheiros co material na aula virtual; sistemas de pago/cobro (páxinas web, aplicacións informáticas, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> OU.4 - Táboa de indicadores aplicada á anulacións en simulación de cobramento OU.7 - Táboa de indicadores aplicada á codificación de prezos, aplicando as novas tecnoloxías 	3,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

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	
	<ul style="list-style-type: none"> Proposta de simulacións de pago/cobro e anulacións, incluíndo os métodos baseados en novas tecnoloxías, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas Proposta de simulacións de pago/cobro, incluíndo os métodos baseados en novas tecnoloxías, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas 	práctica			<ul style="list-style-type: none"> OU.8 - Táboa de indicadores aplicada aos métodos de pagamento, aplicando as novas tecnoloxías PE.1 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.6 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.7 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa 	
Documentación da operación de venda - Cales son as características dos documentos asociados á venda e como se elaboran	<ul style="list-style-type: none"> Exposición sobre a documentación asociada ao cobro, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Proposta de elaboración da documentación de cobro, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas Proposta de proba escrita que inclúa os instrumentos deste tipo da unidade 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Elaboración da documentación de cobro, segundo as indicacións recibidas e formulando dúbidas Realización da proba escrita 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación de cobro completada; proba escrita resolta 	<ul style="list-style-type: none"> Xerais; ficheiros co material na aula virtual 	<ul style="list-style-type: none"> OU.5 - Táboa de indicadores aplicada á documentación de cobramento 	3,0
TOTAL						11,0

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Queixas e reclamacións	11

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Resolve queixas e reclamacións, e valora as súas implicacións na satisfacción da clientela.	SI

4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Clasificar as reclamacións e queixas máis frecuentes, recoñecendo as súas características 1.2 Recoñecer as formas de actuación ante unha reclamación, segundo as técnicas de comunicación	1	Reclamacións: natureza e resolución	5,0
2.1 Identificar as etapas dunha reclamación 2.2 Recoñecer a documentación asociada á reclamación 2.3 Recoñecer e comprender as consecuencias dunha reclamación non resolta	2	Proceso de reclamación	6,0
TOTAL			11

4.5.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 (%)
CA6.1 Identifícanse as técnicas para prever conflitos.	• PE.1 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	9
CA6.2 Detectouse a natureza do conflito ou da reclamación.	• TO.1 - Relaciónase correctamente co cliente insatisfeito, detectando os problemas	N	9
CA6.3 Descríbense as técnicas utilizadas para afrontar queixas e reclamacións da clientela.	• PE.2 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	N	9
CA6.4 Identifícase o proceso para seguir ante unha reclamación.	• PE.3 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa	S	13
CA6.5 Aplícanse as técnicas de comportamento asertivo, resolutivo e positivo.	• TO.2 - Aplica as técnicas axeitadas no trato co cliente insatisfeito	N	9
CA6.6 Identifícase a documentación asociada ás reclamacións.			0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Craterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA6.6.1 Identifícouse a documentación asociada ás reclamacións, describindo as súas características	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa 	N	8
CA6.6.2 Elaborouse a documentación asociada ás reclamacións.	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Táboa de indicadores aplicada á documentación asociada á reclamación 	S	13
CA6.7 Analizáronse as consecuencias dunha reclamación non resolta.	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa 	N	9
CA6.8 Identifícaronse os elementos formais que contextualizan unha reclamación.	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa 	N	8
CA6.9 Atendeuse unha reclamación, segundo as técnicas básicas, seguindo as fases da mesma e utilizando a documentación axeitada	<ul style="list-style-type: none"> TO.3 - Aplica as normas de atención dunha reclamación 	S	13
TOTAL			100

4.5.e) Contidos

Contidos
<p>Procedemento de recollida das reclamacións e das queixas presenciais e non presenciais.</p> <p>Elementos formais que contextualizan a reclamación.</p> <p>Configuración documental da reclamación.</p> <p>Técnicas na resolución de reclamacións.</p> <p>Lei xeral de defensa de consumidores e usuarios. Leis autonómicas de protección das persoas consumidoras.</p> <p>Lei orgánica de protección de datos.</p>

4.5.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	
Reclamacións: natureza e resolución - Cales son as reclamacións máis frecuentes e como se resolven	<ul style="list-style-type: none"> Exposición sobre as técnicas de resolución de conflitos, coa a axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Exposición sobre os tipos de conflitos, coa a axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Exposición sobre as técnicas utilizadas fronte queixas e reclamacións da clientela., coa a axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Exposición sobre as técnicas de comportamento asertivo, resolutivo e positivo, coa a axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Proposta de interaccións vendedor-cliente, poñendo en práctica as técnicas fronte queixas e reclamacións e aplicando un comportamento asertivo, resolutivo e positivo, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Participar nas interaccións, poñendo en práctica as técnicas fronte queixas e reclamacións e aplicando un comportamento asertivo, resolutivo e positivo, formulando dúbidas e elaborando un informe da práctica 	<ul style="list-style-type: none"> Informe da práctica 	<ul style="list-style-type: none"> Xerais; ficheiros co material na aula virtual 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.2 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa TO.1 - Relaciónase correctamente co cliente insatisfeito, detectando os problemas TO.2 - Aplica as técnicas axeitadas no trato co cliente insatisfeito 	5,0
Proceso de reclamación - Cales son os pasos a seguir nunha reclamación e a						6,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

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	
documentación necesaria	<ul style="list-style-type: none"> Exposición sobre o proceso de reclamación e resolución da mesma, identificando os seus elementos formais, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Exposición sobre a documentación asociada a unha reclamación, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Proposta de elaboración de documentación asociada á reclamación, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas Exposición sobre as consecuencias dunha reclamación non resolta, coa axuda dunha presentación PPT ou similar, resolvendo dúbidas e establecendo un debate posterior Proposta de atención a unha reclamación, segundo as técnicas básicas, seguindo as fases da mesma e utilizando a documentación axeitada, proporcionando as indicacións necesarias e resolvendo dúbidas Proposta de proba escrita que inclúa os instrumentos deste tipo da unidade 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Elaboración da documentación asociada á reclamación, segundo as indicacións recibidas e formulando dúbidas Seguimento, formulación de dúbidas e participación no debate Atención da reclamación, segundo as técnicas básicas, seguindo as fases da mesma e utilizando a documentación axeitada, segundo as indicacións recibidas, formulando dúbidas e elaborando un informe da práctica Realización da proba escrita 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación completada; informes das prácticas; proba escrita resolta 	<ul style="list-style-type: none"> Xerais; ficheiros co material na aula virtual 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Táboa de indicadores aplicada á documentación asociada á reclamación PE.3 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.4 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.5 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa PE.6 - Cuestionario de preguntas curtas ou de resposta alternativa TO.3 - Aplica as normas de atención dunha reclamación 	
TOTAL						11,0

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

MÍNIMOS ESIXIBLES

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

A avaliación deste módulo realizarase utilizando os instrumentos de cada criterio de avaliación, tendo en conta o peso (%) dentro da súa unidade.

Para acadar unha avaliación positiva en cada unidade didáctica, os alumnos deben superar obrigatoriamente as probas correspondentes aos criterios mínimos exigibles indicados no punto 4.b. Con todo, non é necesario superar os criterios non considerados mínimos exigibles, sempre e cando a cualificación global da unidade sexa aprobado. A cualificación da unidade será a media ponderada das cualificacións de cada criterio.

En cada unidade realizarase ao menos unha proba escrita.

A cualificación global do módulo será a media ponderada das cualificacións de cada unidade, segundo o peso de cada unidade respecto do módulo.

O alumno coñecerá previamente o peso dos criterios de avaliación e da unidades, así como o tipo de proba de cada instrumento.

A cualificación de cada avaliación trimestral será media ponderada das notas das unidades rematadas á data da avaliación.

Aquelas probas nas que o alumno non supere todos os mínimos exigibles terán unha cualificación máxima de 4 puntos.

En todos os casos (mínimos exigibles, unidades e módulo), a avaliación positiva (aprobado) acádase con 5,00 sobre 10,00 puntos.

Para o rexistro da cualificación na aplicación XADE, a partir de 5,00, redondearase por exceso con 0,50 ou superior.

Todo o material de traballo (documentos escritos, vídeos, ligazóns a páxinas web, etc.) está dispoñible na aula virtual do centro. As tarefas escritas entregaranse a través da mesma, seguindo as instrucións que as acompañan.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Os alumnos/as que non superen todos os mínimos exigibles e/ou unidades do módulo no período ordinario, disporán dunha proba extraordinaria, na que deberán realizar aqueles non superados, cos mesmos criterios de cualificación que nas probas ordinarias.

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

Aqueles alumnos e alumnas que perdan o dereito á avaliación continua por superación do máximo de faltas de asistencia (10% inxustificadas e 10% xustificadas, segundo o NOF do centro), disporán dunha proba extraordinaria no mes de xuño, no período fixada para a mesma.

Realizaranse as probas correspondentes aos criterios de avaliación, segundo o apartado 4.c, pero agrupados dada a complexidade desta proba.

Os criterios de cualificación serán os mesmos que nas probas ordinarias.

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

- Realizaranse informes mensuais nas reunións de docentes da titoria comprobando o seguimento da programación e ademais farase o seguimento UD a UD a través desta plataforma.

- Para a avaliación da práctica docente analizarase o cumprimento da programación corrixindo as modificacións correspondentes ao curso anterior e propoñendo outras de cara ao vindeiro curso. Así mesmo, recabarase información a través do departamento de calidade mediante cuestionarios periódicos pasados aos alumnos nos que se solicitará valoración sobre aspectos relativos á docencia.

- Ao final de curso, valórase a consecución desta programación, facéndose referencia á mesma na memoria de final de curso.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Na avaliación inicial valoraranse aqueles alumnos que poidan ter dificultades e aqueloutros con vantaxe.

Ao comezo do curso académico, o equipo docente realizará unha sesión para a avaliación inicial do alumnado, que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar o alumnado en relación co perfil profesional correspondente. Nesta sesión, o profesor dará a información dispoñible sobre as características xerais dos alumnos/as.

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

Resolución de dúbidas

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Educación moral e cívica

Incorporada á programación dende os contidos actitudinais e valorada no desempeño das tarefas individuais e grupais nas que participa cada alumno como expresión do respecto as normas, os compañeiros, os docentes, o seu traballo, as instalacións e os materiais.

Educación para á paz

Incorporada na programación da totalidade dos módulos como unha actividade que fomentará o coñecemento intercultural como pilar básico da paz, a través do coñecemento das peculiaridades das materias primas alimentarias, elaboracións, etc. de cada cultura.

Educación para a igualdade de oportunidades entre ambos sexos

A distribución de tarefas e a participación na toma de decisións farase evitando a materialización dos roles tradicionais home-muller.

Educación para á saúde

Estes aspectos están presentes na programación do módulo o través da práctica de comportamentos responsables nos ámbitos da saúde e a hixiene e a seguridade no desenvolvemento das operacións dos procesos do módulo.

Educación ambiental

Terase en conta ó longo de toda a programación, coller as bases fundamentais para levar a cabo unha produción sostible, facendo especial atención na reciclaxe.

Educación do consumidor

A educación como consumidores está ligada ó ciclo formativo superior de procesos e calidade na industria alimentaria xá que todos, somos consumidores de alimentos e o coñecemento técnico que adquiren os alumnos permítelles facer un consumo consciente e responsable que aplicarán a elaboración de produtos.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Neste curso non se realizarán debido a crise sanitaria orixinada pola COVID-19. Porén, de mellorar a situación e relaxárense as restricións, realizaríase algunha visita a industrias alimentarias, previa programación en departamento para coordinar entre os diferentes módulos.

10. Outros apartados

10.1) Temporalización

De xeito aproximado:

Primeiro trimestre: Unidades 1, 2 e a 3 incompleta

Segundo trimestre; Unidade 3, 4 e 5

10.2) Adaptación

1) EN MODALIDADE PRESENCIAL:

- As sesións desenvolveráanse na aula de referencia.

- Adaptarase a metodoloxía da aula evitando a formación de grupos e minimizando o contacto con materiais, respectando en todo momento a distancia mínima de seguridade (1,2 metros desde o centro das cadeiras) e sen que o alumnado estea encarado a menos desa distancia.

- Implicarase ao alumnado na concienciación social que ten a limpeza dos elementos comúns de uso privativo.

- Todos os contidos do currículo iránse colgando na aula virtual do centro.

2) EN MODALIDADE TELEMÁTICA

En caso de imposibilidade de asistencia á clase por confinamento:

1.- METODOLOXÍA EMPREGADA: Desenvolvemento das sesións a través da aula virtual do centro, no que se atopan os contidos do currículo e as tarefas propostas.

2.- ASPECTOS DO CURRÍCULO QUE PODEN SER OBXECTO DESTA METODOLOXÍA: Todos os contidos do currículo.

3.- MODO DE PROVEER O DEREITO Á EDUCACIÓN AO ALUMNADO QUE NON POIDA SEGUIR A ENSINANZA TELEMÁTICA:

Se recoñecerá que alumn@s presentan dificultades e se informará da situación a Consellería e solicitará un PC e datos para a conexión

10.3) Mecanismo

1) EN MODALIDADE PRESENCIAL: de forma ordinaria, nos espazos do centro.

2) EN MODALIDADE TELEMÁTICA: Plasmarase na plataforma informática, máis o seguemento realizarase mediante os seguintes mecanismos:

- Aula virtual do centro, no grupo creado para ese módulo, os días de clase do módulo que figuran no horario. Nesta mesma aula virtual o alumnado ten a opción de enviar mensaxes dirixidas unicamente ao profesor

para asuntos de carácter máis persoal, que serán contestadas nas horas que figuran no horario do módulo.

- Na situación excepcional de que non sexa posible a comunicación mediante aula virtual , realizarase a través de chamadas telefónicas.

10.4) Equipos

Máscaras e pantallas de protección facial