2025
2026

Disposición y Venta de Productos (0099)

CFGS FARMACIA Y PARAFARMACIA

JULIÁN ALCALÁ MORALES
ALICIA GRANDE RODRÍGUEZ

ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL 3
2. OBJETIVOS DEL CICLO FORMATIVO A ALCANZAR CON EL MÓDULO 3
3. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PARA LA EMPLEABILIDAD 4
4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE 4
5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN 5
6. CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN 7
7. UNIDADES DIDÁCTICAS 10
8. RELACIÓN DEL MÓDULO CON LA FFE 22
9. METODOLOGÍA DIDÁCTICA 22
    9.1 PRINCIPIOS METODOLÓGICOS 22
    9.2 ORGANIZACIÓN DE LOS DESDOBLES Y APOYOS 23
    9.3 ESPACIOS, MATERIALES, TEXTOS Y RECURSOS 23
    9.4 MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD PARA ALUMNOS CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO 24
10.EVALUACIÓN 24
    10.1 CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN 24
    10.2 PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN 25
    10.3 EVALUACIÓN ORDINARIA: PROCESO DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN 26
    10.4 RECUPERACIONES 26
    10.5 CALIFICACIÓN FINAL DEL MÓDULO 27
    10.6 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN PARA ALUMNOS CON PÉRDIDA DEL DERECHO A LA EVALUACIÓN CONTINUA 28
    10.7 EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN EN CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA 28
    10.8 MEDIDAS PARA ALUMNOS CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO 28
    10.9 ESQUEMA DE EVALUACIONES PARCIALES, FASES DE FORMACIÓN EN EMPRESAS, FINAL ORDINARIA Y FINAL EXTRAORDINARIA. 29

La normativa en la que se basa la programación de este módulo es:

- el Real Decreto 283/2023, de 18 de abril ,por el que se actualizan los títulos de la formación profesional del sistema educativo de Técnico en Farmacia y Parafarmacia.(Real Decreto 1689/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Farmacia y Parafarmacia y se fijan sus enseñanzas mínimas).
- El Decreto 13/2009, de 26 de febrero, por el que se establece para la Comunidad de Madrid el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico en Farmacia y Parafarmacia.

1. IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL

Denominación del módulo: Disposición y Venta de Productos.

Código: 0099

Duración: 115 Horas

Especialidad: Procedimientos de diagnóstico clínico y ortoprotésicos.

Unidad de Competencia Asociada: no procede.

2. OBJETIVOS DEL CICLO FORMATIVO A ALCANZAR CON EL MÓDULO

La formación en este módulo contribuirá a alcanzar los siguientes objetivos generales:

d) Reconocer las características y la presentación de los productos farmacéuticos y parafarmacéuticos relacionándolos con sus aplicaciones para asistir en la dispensación de productos.

e) Informar sobre la utilización adecuada del producto interpretando la información técnica suministrada para dispensar productos farmacéuticos y parafarmacéuticos, atendiendo las consultas e informando con claridad a los usuarios sobre las características y uso racional de los productos

o) Efectuar operaciones administrativas organizando y cumplimentando la documentación según la legislación vigente para tramitar la facturación de recetas y gestionar la documentación generada en el establecimiento.

s) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PARA LA EMPLEABILIDAD A ADQUIRIR CON EL MÓDULO

Las competencias profesionales, personales y sociales (referidas como "competencias profesionales y para la empleabilidad" según la disposición adicional sexta del R.D. 500/2024) de este título son las que se relacionan a continuación:

a. Realizar la venta de productos parafarmacéuticos, atendiendo las demandas e informando con claridad a los usuarios.
n. Apoyar psicológicamente a los usuarios, manteniendo discreción, y un trato cortés y de respeto.
ñ. Intervenir con prudencia y seguridad respetando las instrucciones de trabajo recibidas.
o. Seleccionar residuos y productos caducados para su eliminación de acuerdo con la normativa vigente.
p. Aplicar procedimientos de calidad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido en los procesos de farmacia.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA)		
RA 1	Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	**31 %**
RA 2	Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta.	**31 %**
RA 3	Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.	**31 %**
RA 4	Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.	**7%**
		100%

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

	RA1. Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	**31%**
a.	Se han identificado conceptos, elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación.	20%
b.	Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, las técnicas y las estrategias para una buena comunicación.	15%
c.	Se ha valorado la importancia de la cortesía, la amabilidad, el respeto, la discreción, la cordialidad y el interés en la interrelación con el usuario.	5%
d.	Se han establecido las habilidades personales y sociales a desarrollar para lograr una perfecta comunicación.	10%
e.	Se han distinguido los elementos fundamentales para transmitir la imagen de la empresa como un departamento de atención al usuario.	10%
f.	Se ha simulado la obtención de la información necesaria de posibles usuarios y en diferentes situaciones.	10%
g.	Se ha analizado el comportamiento de diferentes tipos de usuarios.	10%
h.	Se han definido las características de la información (inmediatez, precisión) y el asesoramiento (claridad, exactitud).	10%
i.	Se han descrito las fases que componen la atención al usuario según el plan de acción definido.	10%
	La suma de los criterios de evaluación a,b,c,d,e,f,g,h,i se corresponderá con el 100% de la calificación y sobre la misma se aplicará el 31% resultando la calificación del RA1.	

	RA2. Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta.	**31%**
a.	Se han analizado las cualidades y actitudes que debe desarrollar el vendedor hacia el usuario y la empresa (marketing interno).	15%
b.	Se han identificado la tipología del usuario, sus motivaciones y sus necesidades de compra.	10%
c.	Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del vendedor de las características del producto	15%
d.	Se han determinado las líneas de actuación en la venta según el plan de acción establecido por la empresa	10%
e.	Se han desarrollado las fases de un proceso de venta (captar la atención, provocar el interés, despertar el deseo, mover a la acción del usuario).	20%
f.	Se ha relacionado el concepto de marketing con la satisfacción de los deseos del consumidor.	10%
g.	Se ha valorado como facilitadores, en el proceso de decisión de compra, la información, el asesoramiento, el ambiente acogedor, la educación, la comunicación y las habilidades sociales del vendedor.	10%
h.	Se ha definido la importancia de mantener actualizado el fichero de usuarios para la aplicación del plan de fidelización.	10%
	La suma de los criterios de evaluación a,b,c,d,e,f,g,h, se corresponderá con el 100% de la calificación y sobre la misma se aplicará el 31% resultando la calificación del RA2.	

	RA3. Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.	31%
a.	Se ha identificado la relación libre y personal que se establece entre usuario y productos expuestos según organización, colocación o decoración.	15%
b.	Se han clasificado los productos de parafarmacia según su utilidad observando la normativa vigente.	10%
c.	Se han establecido los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación (puntos calientes) del surtido (productos) en los niveles del lineal (mobi- liario).	20%
d.	Se han desarrollado procedimientos de etiquetaje y se han elaborado elementos publicitarios de apoyo para la información sobre los productos.	10%
e.	Se ha valorado la importancia de reposición del stock de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa.	20%
f.	Se han analizado diferentes sistemas antihurto.	5%
g.	Se han descrito los tipos de embalaje y empaquetado, según el producto, las características del mismo y la imagen que quiere transmitir la empresa.	10%
h.	Se han valorado las sugerencias que el vendedor puede aportar basándose en la información recopilada acerca de las demandas o sugerencias de los posibles usuarios.	10%
La suma de los criterios de evaluación a,b,c,d,e,f,g,h, se corresponderá con el 100% de la calificación y sobre la misma se aplicará el 31% resultando la calificación del RA3.		

	RA4. Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.	7%
a.	Se han tipificado la actitud, la postura y el interés que deben adoptarse ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo asertivo para informar al usuario.	20%
b.	Se han desarrollado las técnicas que se utilizan para la resolución de conflictos y reclamaciones.	20%
c.	Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente	10%
d.	Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones.	15%
e.	Se han identificado las alternativas al procedimiento que pueden ser ofrecidas al usuario ante reclamaciones fácilmente subsanables.	10%
f.	Se ha valorado la importancia que, para el control de calidad del servicio, tienen los sistemas de información manuales e informáticos que organizan la información.	10%
g.	Se ha establecido la información registrada del seguimiento posventa, de incidencias, de peticiones y de reclamaciones de usuarios como indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado y aumentar la fidelización.	15%
La suma de los criterios de evaluación a,b,c,d,e,f,g,h, se corresponderá con el 100% de la calificación y sobre la misma se aplicará el 7% resultando la calificación del RA4.		

6. CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN

Unidades Didácticas	Contenidos	RA y CE
UD 1 **LA COMUNICACIÓN** 1ª Evaluación 12 horas	● Habilidades personales y sociales que mejoran la comunicación interpersonal. ● Tipos de comunicación: verbales, no verbales y paraverbales. ● Técnicas de comunicación. ● Barreras de comunicación ● Elementos comunicativos en la oficina de farmacia.	**RA1** **CE: a,b,c,d**
UD 2 **LA ATENCIÓN AL CLIENTE** 1ª Evaluación 12 horas	● Pasos para construir mejores relaciones con los clientes: ▪ Aprender a escuchar ▪ Inteligencia emocional ▪ La conducta asertiva como método para mejorar las relaciones. ▪ Escucha activa. ● Fases de atención al usuario. ● Funciones del personal. ● Clientes. Tipos de clientes.	**RA1** **CE: e,h,i**
UD 3 **LOS CONSUMIDORES, CLIENTES Y USUARIOS.** 1ª Evaluación 9 horas	● Compradores, consumidores y clientes. ● Tipos de consumidores. Su comportamiento. ● Fidelización del cliente. Herramientas: Plan de fidelización y ficheros de usuarios. ● Herramientas de gestión. ● Elección del establecimiento. Tipos de compras ● Normativa y legislación.	**RA1** **CE: f,g,**
UD 4 **TÉCNICAS DE VENTA.** 1ª Evaluación 14 horas	● La venta en la farmacia. ● Fases de la venta. ● Las fases psicológicas de la venta: atención, interés, deseo y acción (AIDA) ● El proceso de la decisión de compra. ● El cierre de la venta. Técnicas. ● El servicio postventa. Tipos de servicio ● La venta a través de páginas web ● Marketing digital en farmacia offline. ● Marketing digital en farmacia online. ● El vendedor (habilidades y actitudes)	**RA2** **CE: b,c,e,f,g,h**

Unidades Didácticas	Contenidos	RA y CE
UD 5 **PLAN DE ACCIÓN EMPRESARIAL. PLAN DE MARKETING** 2ª Evaluación 11 horas	● "Marketing relacional" ● Plan de acción de la empresa. ● Concepto actual de "marqueting", venta y "merchandising" ● Técnicas de marketing. ● Informe comercial del vendedor.	**RA2** **CE: a,d**
UD 6 **EL MERCHANDISING: EXTERIOR E INTERIOR DE LA FARMACIA.** 2º Evaluación 14 horas	● Marketing interno y externo. ● Elementos, funciones, objetivos, tipos y componentes básicos del "merchandising" ● Tipos de establecimientos. Productos susceptibles. ● El espacio: Diseño del punto de venta. ● El escaparate: ○ Tipos y zonas. ○ Artículos y objetos en el escaparate. ○ Planificación del escaparate. ● El exterior de la oficina de farmacia (entorno, fachada, entrada, rótulo, cruz, sistemas antihurto) ● El interior de la oficina de farmacia (la circulación, disposición del mobiliario)	**RA3** **CE:d,f**

Unidades Didácticas	Contenidos	RA y CE
UD 7 **LOS PRODUCTOS: ORGANIZACIÓN Y COLOCACIÓN** 2ª Evaluación 14 horas	● El surtido de la oficina de farmacia, tipología de los productos del surtido. ● Promociones. Tipos. ● "Puntos calientes" y "puntos fríos" en el establecimiento comercial. ● Colocación del surtido. ● Magnitudes y estructura del surtido. Determinación. ● Gestión y modificación del surtido. ● El lineal: Definición y funciones. Niveles del lineal. ○ Publicidad en el punto de venta.	**RA3** **CE: a,b,c,e**
UD 8 **EMBALAJE Y EMPAQUETADO DE PRODUCTOS** 3º Evaluación horas	● Tipos de empaquetado y embalaje. ● Los envases. ● El diseño de envases. ● El etiquetado.	**RA3** **CE: g,**
UD 9 **LAS RECLAMACIONES EN LA OFICINA DE FARMACIA.** 3º Evaluación 9 horas	● Procedimientos para reclamar. Legislación ● Tratamiento de quejas y reclamaciones. Fases. ● Manejo de las quejas. Reglas a seguir. ● Sistemas de información. Registro manual y automatizado. ● Negociación y tratamiento de objeciones. ● Sistema de gestión de incidencias. Componentes. ● Normativa relativa a quejas y reclamaciones: ○ Derechos de los consumidores ● Hojas de reclamaciones.	**RA4** **CE: a,b,c,d,e**
UD 10 **LA CALIDAD EN EL SERVICIO, INDICADORES DE CALIDAD.** 3º Evaluación 8 horas	● La calidad: ● Tipos de calidad. ● Medición y seguimiento de la satisfacción del cliente. Fidelización del cliente. ● Indicadores para el control de calidad del establecimiento. ● Mejora del servicio prestado, (de la calidad)	**RA4** **CE: f,g**

DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE UD	UNIDADES DIDÁCTICAS		ASIGNACIÓN HORARIA
	1ª EVALUACIÓN	UD1- RA1	12 horas
		UD2-RA1	12 horas
		UD3- RA1	9 horas
		UD4- RA2	14 horas
	2ª EVALUACIÓN	UD5-RA2	11 horas
		UD6-RA3	14 horas
		UD7-RA3	14 horas
	3ª EVALUACIÓN	UD8-RA3	12 horas
		UD9-RA4	9 horas
		UD10-RA4	8 horas
			115 horas

7. UNIDADES DIDÁCTICAS

UD1. LA COMUNICACIÓN. RA1	
ACTIVIDADES PROPUESTAS	**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**
Actividades de introducción: - Contextualización de la Unidad Didáctica mediante una breve introducción y lluvia de ideas sobre el conocimiento del alumnado sobre la misma. - Plantear hechos de la vida cotidiana relacionados. **Actividades de desarrollo:** - Exposición de los contenidos por parte del profesor. - Visualizar vídeos aclaratorios. - Diferenciar entre información y comunicación. - Identificar entre los diferentes tipos de comunicación y barreras que debemos afrontar en el proceso comunicativo, contextualizándolo en el ámbito de la OF. **Actividades procedimentales:** - Actividades de Role-play para trabajar los tipos de comunicación y habilidades sociales para una comunicación eficaz. - Plantear reto profesional para reflexionar sobre él, relacionado con los contenidos trabajados, (valoración de la pérdida de información durante el proceso comunicativo). - Realización de actividades y supuestos prácticos. **Actividades de consolidación:** - Repaso utilizando diversas herramientas. - Realización de mapas conceptuales mediante diversas estrategias.	- Preguntas relacionadas con el contenido expuesto por parte de la profesora. - Cuestionario oral sobre los contenidos. - Resolución de actividades propuestas para trabajar la unidad. - Actividades en el aula virtual. - Prueba práctica sobre los contenidos más procedimentales de la unidad mediante supuesto práctico. - Preguntas relacionadas con los contenidos. - Observación del trabajo en el aula - Prueba escrita.
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN	

Criterios de evaluación	**Instrumentos** (*procedimientos*) **de evaluación:**
a. Se han identificado conceptos, elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación. b. Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, las técnicas y las estrategias para una buena comunicación. c. Se ha valorado la importancia de la cortesía, la amabilidad, el respeto, la discreción, la cordialidad y el interés en la interrelación con el usuario. d. Se han establecido las habilidades personales y sociales a desarrollar para lograr una perfecta comunicación.	- Prueba escrita, teórica-práctica. - Actividades de clase. Supuestos prácticos **Instrumentos de calificación:** - Escala numérica para prueba escrita. - Rúbricas para el trabajo en clase y supuestos prácticos.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

RA1. Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación

Procedimientos		**Criterios de evaluación:**	
Prueba escrita, teórica- práctica	**15%**	**a**	Se han identificado conceptos, elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación. (20%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**5 %**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**10%**	**b**	Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, las técnicas y las estrategias para una buena comunicación. (15)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**5 %**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**0%**	**c**	Se ha valorado la importancia de la cortesía, la amabilidad, el respeto, la discreción, la cordialidad y el interés en la interrelación con el usuario. (5%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**2 %**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**7%**	**d**	Se han establecido las habilidades personales y sociales a desarrollar para lograr una perfecta comunicación. (10%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**3 %**		

UD2. LA ATENCIÓN AL CLIENTE. RA 1	
ACTIVIDADES PROPUESTAS	**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**
Actividades de introducción: - Contextualización de la Unidad Didáctica mediante una breve introducción y lluvia de ideas sobre el conocimiento del alumnado sobre la misma. - Plantear hechos de la vida cotidiana relacionados. **Actividades de desarrollo:** - Exposición de los contenidos por parte del profesor. - Visualizar vídeos aclaratorios. - Realización de actividades y supuestos prácticos. **Actividades procedimentales:** - Actividades de Role-play para identificar las necesidades del paciente y que se quede satisfecho. - Supuestos prácticos para establecer las fases de la atención al cliente en la OF. - Plantear reto profesional para reflexionar sobre él, relacionado con los contenidos trabajados. (Trabajar habilidades comunicativas necesarias en la atención al cliente como la entrevista, la escucha activa, la empatía y la asertividad). - Simulación de conversaciones telefónicas para atender de forma correcta a los clientes.	- Preguntas relacionadas con el contenido expuesto por parte de la profesora. - Cuestionario oral sobre los contenidos. - Resolución de actividades propuestas para trabajar la unidad. - Actividades en el aula virtual. - Prueba práctica sobre los contenidos más procedimentales de la unidad mediante supuesto práctico. - Preguntas relacionadas con los contenidos. - Observación del trabajo en el aula - Prueba escrita.

Actividades de consolidación: - Repaso utilizando distintas herramientas. - Realización de mapas conceptuales mediante diversas estrategias.	

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN	
Criterios de evaluación e. Se han distinguido los elementos fundamentales para transmitir la imagen de la empresa como un departamento de atención al usuario. h. Se han definido las características de la información (inmediatez, precisión) y el asesoramiento (claridad, exactitud). i. Se han descrito las fases que componen la atención al usuario según el plan de acción definido.	**Instrumentos** (*procedimientos*) **de evaluación:** - Prueba escrita, teórica-práctica. - Actividades de clase. Supuestos prácticos **Instrumentos de calificación:** - Escala numérica para prueba escrita. - Rúbricas para el trabajo en clase y supuestos prácticos.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

RA1. Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación

Procedimientos		**Criterios de evaluación:**	
Prueba escrita, teórica- práctica	**7%**	**e**	Se han distinguido los elementos fundamentales para transmitir la imagen de la empresa como un departamento de atención al usuario.(10%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**3 %**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**7%**	**h**	Se han definido las características de la información (inmediatez, precisión) y el asesoramiento (claridad, exactitud).(10%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**3 %**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**7%**	**i**	Se han descrito las fases que componen la atención al usuario según el plan de acción definido..(10%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**3 %**		

UD3. LOS CONSUMIDORES, CLIENTES Y USUARIOS. RA 1.	
ACTIVIDADES PROPUESTAS	**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**
Actividades de introducción: - Contextualización de la Unidad Didáctica mediante una breve introducción y lluvia de ideas sobre el conocimiento del alumnado sobre la misma. - Plantear hechos de la vida cotidiana relacionados. **Actividades de desarrollo:** - Exposición de los contenidos por parte del profesor. - Visualizar vídeos aclaratorios. - Realización de actividades y supuestos prácticos. **Actividades procedimentales:** - Actividades de Role-play para identificar la condición de un usuario (consumidor o cliente) y tipología de clientes según el comportamiento de compra, las pautas de atención aplicadas y el tipo de compra. - Identificar los tipos de compra (racional, sugerida, impulsiva…) - Establecer los derechos básicos de los consumidores recogidos en la normativa y reconocer los organismos defensores de dichos derechos. - Plantear reto profesional para reflexionar sobre	- Preguntas relacionadas con el contenido expuesto por parte de la profesora. - Cuestionario oral sobre los contenidos. - Resolución de actividades propuestas para trabajar la unidad. - Actividades en el aula virtual. - Prueba práctica sobre los contenidos más procedimentales de la unidad mediante supuesto práctico. - Preguntas relacionadas con los contenidos. - Observación del trabajo en el aula - Prueba escrita.

él, relacionado con los contenidos trabajados, (estudio descriptivo de las características y preferencias de los consumidores).
- Realización de actividades y supuestos prácticos.

Actividades de consolidación:
- Repaso utilizando distintas herramientas.
- Realización de mapas conceptuales mediante diversas estrategias.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN

Criterios de evaluación

f. fe ha simulado la obtención de la información necesaria de posibles usuarios y en diferentes situaciones.

g. Se ha analizado el comportamiento de diferentes tipos de usuarios.

Instrumentos (*procedimientos*) **de evaluación:**
- Prueba escrita, teórica-práctica.
- Actividades de clase. Supuestos prácticos

Instrumentos de calificación:
- Escala numérica para prueba escrita.
- Rúbricas para el trabajo en clase y supuestos prácticos.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

RA1. Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación

Procedimientos		Criterios de evaluación:	
Prueba escrita, teórica- práctica	**7%**	**f**	Se ha simulado la obtención de la información necesaria de posibles usuarios y en diferentes situaciones.(10%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**3 %**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**7%**	**g**	Se ha analizado el comportamiento de diferentes tipos de usuarios.(10%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**3 %**		

UD4. TÉCNICAS DE VENTA. RA 2.

ACTIVIDADES PROPUESTAS

Actividades de introducción:
- Contextualización de la Unidad Didáctica mediante una breve introducción y lluvia de ideas sobre el conocimiento del alumnado sobre la misma.
- Plantear hechos de la vida cotidiana relacionados.

Actividades de desarrollo:
- Exposición de los contenidos por parte del profesor.
- Visualizar vídeos aclaratorios.
- Realización de actividades y supuestos prácticos.

Actividades procedimentales:
- Actividades de Role-play para trabajar las fases de la venta.
- Plantear reto profesional para reflexionar sobre él, relacionado con los contenidos trabajados, (simulación y valoración de un proceso de venta).

Actividades de consolidación:
- Repaso utilizando distintas herramientas.
- Realización de mapas conceptuales mediante diversas estrategias.

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN
- Preguntas relacionadas con el contenido expuesto por parte de la profesora.
- Cuestionario oral sobre los contenidos.
- Resolución de actividades propuestas para trabajar la unidad.
- Actividades en el aula virtual.
- Prueba práctica sobre los contenidos más procedimentales de la unidad mediante supuesto práctico.
- Preguntas relacionadas con los contenidos.
- Observación del trabajo en el aula
- Prueba escrita.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN

Criterios de evaluación	Instrumentos (*procedimientos*) de evaluación:
b. Se han identificado la tipología del usuario, sus motivaciones y sus necesidades de compra.(10%) c. Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del vendedor de las características del producto.(15%) e. Se han desarrollado las fases de un proceso de venta (captar la atención, provocar el interés, despertar el deseo, mover a la acción del usuario).(20%) f. Se ha relacionado el concepto de marketing con la satisfacción de los deseos del consumidor g. Se ha valorado como facilitadores, en el proceso de decisión de compra, la información, el asesoramiento, el ambiente acogedor, la educación, la comunicación y las habilidades sociales del vendedor.(10%) h. Se ha definido la importancia de mantener actualizado el fichero de usuarios para la aplicación del plan de fidelización.(10%)	- Prueba escrita, teórica-práctica. - Actividades de clase. Supuestos prácticos **Instrumentos de calificación:** - Escala numérica para prueba escrita. - Rúbricas para el trabajo en clase y supuestos prácticos.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

RA2. Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta.

Procedimientos		Criterios de evaluación:	
Prueba escrita, teórica- práctica	**7%**	**b**	Se han identificado la tipología del usuario, sus motivaciones y sus necesidades de compra.(10%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**3 %**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**10%**	**c**	Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del vendedor de las características del producto.(15%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**5 %**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**15%**	**e**	Se han desarrollado las fases de un proceso de venta (captar la atención, provocar el interés, despertar el deseo, mover a la acción del usuario).(20%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**5%**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**7%**	**f**	Se ha relacionado el concepto de marketing con la satisfacción de los deseos del consumidor.(10%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**3 %**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**7%**	**g**	Se ha valorado como facilitadores, en el proceso de decisión de compra, la información, el asesoramiento, el ambiente acogedor, la educación, la comunicación y las habilidades sociales del vendedor.(10%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**3 %**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**7%**	**h**	Se ha definido la importancia de mantener actualizado el fichero de usuarios para la aplicación del plan de fidelización.(10%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**3 %**		

UD5. PLAN DE ACCIÓN EMPRESARIAL. PLAN DE MARKETING. RA 2.	
ACTIVIDADES PROPUESTAS	**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**
Actividades de introducción: - Contextualización de la Unidad Didáctica mediante una breve introducción y lluvia de ideas sobre el conocimiento del alumnado sobre la misma. - Plantear hechos de la vida cotidiana relacionados. **Actividades de desarrollo:** - Exposición de los contenidos por parte del profesor. - Visualizar vídeos aclaratorios. - Realización de actividades y supuestos prácticos. **Actividades procedimentales:** - Realizar un plan de mejora de la atención al cliente e identificar los objetivos del mismo. - Establecer el concepto de marketing y diseñar un plan de marketing teniendo en cuenta el entorno, el análisis de la propia empresa y las estrategias de marketing, valorando como serían su ejecución y qué sistemas de control deberíamos establecer - Planificar la campaña promocional de un producto de reciente lanzamiento. - Plantear reto profesional para reflexionar sobre él, relacionado con los contenidos trabajados. (Diseño de una campaña promocional tras la apertura de un establecimiento de parafarmacia). - Identificar los tipos de productos necesarios para lograr un surtido óptimo y definir los precios adecuados acorde al entorno. **Actividades de consolidación:** - Repaso utilizando distintas herramientas. - Realización de mapas conceptuales mediante diversas estrategias.	- Preguntas relacionadas con el contenido expuesto por parte de la profesora. - Cuestionario oral sobre los contenidos. - Resolución de actividades propuestas para trabajar la unidad. - Actividades en el aula virtual. - Prueba práctica sobre los contenidos más procedimentales de la unidad mediante supuesto práctico. - Preguntas relacionadas con los contenidos. - Observación del trabajo en el aula - Prueba escrita.
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN	
Criterios de evaluación a. Se han analizado las cualidades y actitudes que debe desarrollar el vendedor hacia el usuario y la empresa (marketing interno). a. Se han determinado las líneas de actuación en la venta según el plan de acción establecido por la empresa	**Instrumentos** (*procedimientos*) **de evaluación:** - Prueba escrita, teórica-práctica. - Actividades de clase. Supuestos prácticos **Instrumentos de calificación:** - Escala numérica para prueba escrita. - Rúbricas para el trabajo en clase y supuestos prácticos.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

RA2. Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta.

Procedimientos		Criterios de evaluación:	
Prueba escrita, teórica- práctica	**10%**	**a**	Se han analizado las cualidades y actitudes que debe desarrollar el vendedor hacia el usuario y la empresa (marketing interno).(15%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**5 %**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**7%**	**d**	Se han determinado las líneas de actuación en la venta según el plan de acción establecido por la empresa.(10%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**3 %**		

UD6. EL MERCHANDISING: EXTERIOR E INTERIOR DE LA FARMACIA. RA 3.	
ACTIVIDADES PROPUESTAS	**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**
Actividades de introducción: - Contextualización de la Unidad Didáctica mediante una breve introducción y lluvia de ideas sobre el conocimiento del alumnado sobre la misma. - Plantear hechos de la vida cotidiana relacionados. **Actividades de desarrollo:** - Exposición de los contenidos por parte del profesor. - Visualizar vídeos aclaratorios. - Realización de actividades y supuestos prácticos. **Actividades procedimentales:** - Identificar el tipo de merchandising de determinadas acciones en la oficina de farmacia - Enumerar e identificar los diferentes elementos del entorno a considerar en la apertura de una nueva oficina de farmacia o una farmacia preexistente - Identificar las características que debe tener un local para la apertura de una oficina de farmacia y las modificaciones básicas que deberían hacerse en caso de no reunir dichas características - Diseñar posibles distribuciones del mobiliario interior de la farmacia que permitan la circulación natural de los clientes - Identificar las posibles barreras de acceso a una oficina de farmacia - Analizar un escaparate, indicando puntos fuertes y débiles - Analizar un escaparate, valorando si es abierto o cerrado. - Plantear reto profesional para reflexionar sobre él, relacionado con los contenidos trabajados. (Diseño de un escaparate). - Realización de actividades y supuestos prácticos. **Actividades de consolidación:** - Repaso utilizando distintas herramientas. - Realización de mapas conceptuales mediante diversas estrategias.	- Preguntas relacionadas con el contenido expuesto por parte de la profesora. - Cuestionario oral sobre los contenidos. - Resolución de actividades propuestas para trabajar la unidad. - Actividades en el aula virtual. - Prueba práctica sobre los contenidos más procedimentales de la unidad mediante supuesto práctico. - Preguntas relacionadas con los contenidos. - Observación del trabajo en el aula - Prueba escrita.
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN	
Criterios de evaluación d. Se han desarrollado procedimientos de etiquetaje y se han elaborado elementos publicitarios de apoyo para la información sobre los productos. f. Se han analizado diferentes sistemas antihurto	**Instrumentos** (*procedimientos*) **de evaluación:** - Prueba escrita, teórica-práctica. - Actividades de clase. Supuestos prácticos **Instrumentos de calificación:** - Escala numérica para prueba escrita. - Rúbricas para el trabajo en clase y supuestos prácticos.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

RA3. Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.

Procedimientos		**Criterios de evaluación:**	
Prueba escrita, teórica- práctica	**10%**	**d**	Se han desarrollado procedimientos de etiquetaje y se

Actividades de clase. Supuestos prácticos	**5 %**		han elaborado elementos publicitarios de apoyo para la información sobre los productos.(10%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**5 %**	**f**	Se han analizado diferentes sistemas antihurto.(5%)

UD7. LOS PRODUCTOS: ORGANIZACIÓN Y COLOCACIÓN. RA 3.	
ACTIVIDADES PROPUESTAS	**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**
Actividades de introducción: - Contextualización de la Unidad Didáctica mediante una breve introducción y lluvia de ideas sobre el conocimiento del alumnado sobre la misma. - Plantear hechos de la vida cotidiana relacionados. **Actividades de desarrollo:** - Exposición de los contenidos por parte del profesor. - Visualizar vídeos aclaratorios. - Realización de actividades y supuestos prácticos. **Actividades procedimentales:** - Identificar categorías y familias de la clasificación OTC de los medicamentos - Seleccionar categorías, familias y subfamilias de productos para una farmacia. - Identificar los factores a considerar en la selección del surtido definitivo de una farmacia que lleva poco tiempo abierta. - Identificar el punto de acceso a una farmacia, las zonas y puntos calientes y frías. - Calcular la superficie total de exposición conociendo los metros de lineal y el número de estantes - Realizar un planograma con una determinada forma de implantación, para una categoría de la farmacia - Diseñar una estrategia de promoción rentable, para un producto específico del que tenemos más stock del habitual - Elaborar una representación gráfica de un lineal diferenciando los niveles que lo componen. - Plantear reto profesional para reflexionar sobre él, relacionado con los contenidos trabajados, (Organización y colocación de productos en el aula-farmacia). - Realización de actividades y supuestos prácticos. **Actividades de consolidación:** - Repaso utilizando distintas herramientas. - Realización de mapas conceptuales mediante diversas estrategias.	- Preguntas relacionadas con el contenido expuesto por parte de la profesora. - Cuestionario oral sobre los contenidos. - Resolución de actividades propuestas para trabajar la unidad. - Actividades en el aula virtual. - Prueba práctica sobre los contenidos más procedimentales de la unidad mediante supuesto práctico. - Preguntas relacionadas con los contenidos. - Observación del trabajo en el aula - Prueba escrita.
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN	
Criterios de evaluación a. Se ha identificado la relación libre y personal que se establece entre usuario y productos expuestos según organización, colocación o decoración. b. Se han clasificado los productos de parafarmacia según su utilidad observando la normativa vigente.	**Instrumentos** (*procedimientos*) **de evaluación:** - Prueba escrita, teórica-práctica. - Actividades de clase. Supuestos prácticos **Instrumentos de calificación:** - Escala numérica para prueba escrita. - Rúbricas para el trabajo en clase y supuestos prácticos.

c. Se han establecido los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación (puntos calientes) del surtido (productos) en los niveles del lineal (mobiliario). e. Se ha valorado la importancia de reposición del stock de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa.	

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

RA3. Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.

Procedimientos		Criterios de evaluación:	
Prueba escrita, teórica- práctica	**10%**	**a**	Se ha identificado la relación libre y personal que se establece entre usuario y productos expuestos según organización, colocación o decoración.(15%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**5 %**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**7%**	**b**	Se han clasificado los productos de parafarmacia según su utilidad observando la normativa vigente.(10%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**3 %**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**15%**	**c**	Se han establecido los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación (puntos calientes) del surtido (productos) en los niveles del lineal (mobiliario).(20%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**5 %**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**15%**	**e**	Se ha valorado la importancia de reposición del stock de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa.(20%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**5 %**		

UD8. LOS PRODUCTOS: ORGANIZACIÓN Y COLOCACIÓN. RA 3.	
ACTIVIDADES PROPUESTAS	**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**
Actividades de introducción: - Contextualización de la Unidad Didáctica mediante una breve introducción y lluvia de ideas sobre el conocimiento del alumnado sobre la misma. - Plantear hechos de la vida cotidiana relacionados. **Actividades de desarrollo:** - Exposición de los contenidos por parte del profesor. - Visualizar vídeos aclaratorios. - Realización de actividades y supuestos prácticos. **Actividades procedimentales:** - Diseño del envase de un producto de cosmética. - Diseño de un cartel de información en la OF, sobre la realización de controles de peso y tensión arterial. - Plantear reto profesional para reflexionar sobre él, relacionado con los contenidos trabajados. (Composición de un cartel promocional parala oficina de farmacia). **Actividades de consolidación:** - Repaso utilizando distintas herramientas. - Realización de mapas conceptuales mediante diversas estrategias.	- Preguntas relacionadas con el contenido expuesto por parte de la profesora. - Cuestionario oral sobre los contenidos. - Resolución de actividades propuestas para trabajar la unidad. - Actividades en el aula virtual. - Prueba práctica sobre los contenidos más procedimentales de la unidad mediante supuesto práctico. - Preguntas relacionadas con los contenidos. - Observación del trabajo en el aula - Prueba escrita.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN	
Criterios de evaluación g. Se han descrito los tipos de embalaje y empaquetado, según el producto, las características del mismo y la imagen que quiere transmitir la empresa.	**Instrumentos** (*procedimientos*) **de evaluación:** - Prueba escrita, teórica-práctica. - Actividades de clase. Supuestos prácticos **Instrumentos de calificación:** - Escala numérica para prueba escrita. - Rúbricas para el trabajo en clase y supuestos prácticos.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

RA3. Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.

Procedimientos		**Criterios de evaluación:**	
Prueba escrita, teórica- práctica	**7%**	**g**	Se han descrito los tipos de embalaje y empaquetado, según el producto, las características del mismo y la imagen que quiere transmitir la empresa.(10%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**3 %**		

UD9. LOS PRODUCTOS: LAS RECLAMACIONES EN LA OFICINA DE FARMACIA. RA 4.	
ACTIVIDADES PROPUESTAS	**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**
Actividades de introducción: - Contextualización de la Unidad Didáctica mediante una breve introducción y lluvia de ideas sobre el conocimiento del alumnado sobre la misma. - Plantear hechos de la vida cotidiana relacionados. **Actividades de desarrollo:** - Exposición de los contenidos por parte del profesor. - Visualizar vídeos aclaratorios. - Realización de actividades y supuestos prácticos. **Actividades procedimentales:** - Actividades de Role-play para trabajar ejemplos de sugerencias, quejas y reclamaciones, además de cómo transformar un cliente insatisfecho en satisfecho. - Identificar métodos o instrumentos para valorar el grado de satisfacción de los clientes y los pasos necesarios para implantar un proceso de evaluación - Plantear reto profesional para reflexionar sobre él, relacionado con los contenidos trabajados. (Creación de un folleto para gestionar quejas y reclamaciones). - Realización de actividades y supuestos prácticos. **Actividades de consolidación:** - Repaso utilizando distintas herramientas. - Realización de mapas conceptuales mediante diversas estrategias.	- Preguntas relacionadas con el contenido expuesto por parte de la profesora. - Cuestionario oral sobre los contenidos. - Resolución de actividades propuestas para trabajar la unidad. - Actividades en el aula virtual. - Prueba práctica sobre los contenidos más procedimentales de la unidad mediante supuesto práctico. - Preguntas relacionadas con los contenidos. - Observación del trabajo en el aula - Prueba escrita.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN	
Criterios de evaluación a. Se han tipificado la actitud, la postura y el interés que deben adoptarse ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo asertivo para informar al usuario. b. Se han desarrollado las técnicas que se utilizan para la resolución de conflictos y reclamaciones. c. Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente. d. Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones. e. Se han identificado las alternativas al procedimiento que pueden ser ofrecidas al usuario ante reclamaciones fácilmente subsanables.	**Instrumentos** (*procedimientos*) **de evaluación:** - Prueba escrita, teórica-práctica. - Actividades de clase. Supuestos prácticos **Instrumentos de calificación:** - Escala numérica para prueba escrita. - Rúbricas para el trabajo en clase y supuestos prácticos.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

RA4. Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.

Procedimientos		Criterios de evaluación:	
Prueba escrita, teórica- práctica	**10%**	**a**	Se han tipificado la actitud, la postura y el interés que deben adoptarse ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo asertivo para informar al usuario. (20%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**5 %**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**7%**	**b**	Se han desarrollado las técnicas que se utilizan para la resolución de conflictos y reclamaciones. (20%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**3 %**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**15%**	**c**	Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente (10%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**5 %**		
		d	Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones. (15%)
Prueba escrita, teórica- práctica	**15%**	**e**	Se han identificado las alternativas al procedimiento que pueden ser ofrecidas al usuario ante reclamaciones fácilmente subsanables (10%).
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**5 %**		

UD10. LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICACIONES DE CALIDAD. RA 4.	
ACTIVIDADES PROPUESTAS	**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**
Actividades de introducción: - Contextualización de la Unidad Didáctica mediante una breve introducción y lluvia de ideas sobre el conocimiento del alumnado sobre la misma. - Plantear hechos de la vida cotidiana relacionados. **Actividades de desarrollo:** - Exposición de los contenidos por parte del profesor. - Visualizar vídeos aclaratorios. - Realización de actividades y supuestos prácticos. **Actividades procedimentales:** - Identificar elementos y actuaciones “de calidad” en las diferentes fases de la compra - Identificar los elementos de calidad en un supuesto determinado	- Preguntas relacionadas con el contenido expuesto por parte de la profesora. - Cuestionario oral sobre los contenidos. - Resolución de actividades propuestas para trabajar la unidad. - Actividades en el aula virtual. - Prueba práctica sobre los contenidos más procedimentales de la unidad mediante supuesto práctico. - Preguntas relacionadas con los contenidos. - Observación del trabajo en el aula - Prueba escrita.

- Identificar las acciones que buscan aumentar la satisfacción y fidelización de los clientes que llevan a cabo en un supuesto determinado - Establecer la documentación necesaria y los profesionales participantes para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) - Elaboración de un programa de fidelización - Plantear reto profesional para reflexionar sobre él, relacionado con los contenidos trabajados, (Diseño de un sistema de gestión de calidad en la oficina de farmacia). **Actividades de consolidación:** - Repaso utilizando distintas herramientas. - Realización de mapas conceptuales mediante diversas estrategias.	

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN	
Criterios de evaluación f. Se ha valorado la importancia que, para el control de calidad del servicio, tienen los sistemas de información manuales e informáticos que organizan la información. g. Se ha establecido la información registrada del seguimiento posventa, de incidencias, de peticiones y de reclamaciones de usuarios como indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado y aumentar la fidelización.	**Instrumentos** (*procedimientos*) **de evaluación:** - Prueba escrita, teórica-práctica. - Actividades de clase. Supuestos prácticos **Instrumentos de calificación:** - Escala numérica para prueba escrita. - Rúbricas para el trabajo en clase y supuestos prácticos.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

RA4. Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.

Procedimientos		**Criterios de evaluación:**	
Prueba escrita, teórica- práctica	**7%**	**f**	Se ha valorado la importancia que, para el control de calidad del servicio, tienen los sistemas de información manuales e informáticos que organizan la información. (10%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**3%**		
Prueba escrita, teórica- práctica	**10%**	**g**	Se ha establecido la información registrada del seguimiento posventa, de incidencias, de peticiones y de reclamaciones de usuarios como indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado y aumentar la fidelización. (15%)
Actividades de clase. Supuestos prácticos	**5%**		

Consideraciones sobre los instrumentos de evaluación y calificación

- Prueba teórico-práctica: se evalúan los contenidos teóricos mediante pruebas escritas tipo test, preguntas cortas, de rellenar huecos, relacionar, etc. Se evaluarán los contenidos procedimentales mediante pruebas escritas con preguntas de resolución de casos prácticos.
- Cuaderno de trabajo (Actividades de clase y en aula virtual) para valorar la aplicación de los conocimientos teóricos y prácticos. Entre los criterios de la rúbrica se incluirán: orden y limpieza en la presentación, que esté completo, puntualidad en la entrega, ortografía, etc.
- Observación del trabajo en aula: para valorar diversos aspectos como la autonomía en el trabajo, la participación, la atención, etc.

Competencias profesionales y personales que se desarrollan en esta unidad didáctica: c) m) s)

8. RELACIÓN DEL MÓDULO CON LA FFE

Este módulo no tiene resultados de aprendizaje que impliquen riesgos específicos cuya superación sea necesaria para el acceso a la FFE. Así, los alumnos podrán acceder a la FFE con algún resultado de aprendizaje no superado en este módulo.

Todos los RA de este módulo son susceptibles de ser parcialmente evaluados por parte de la empresa por lo que serán incluidos en el Plan Formativo de la FFE. Será la empresa la que escoja un máximo del 10% de ellos para co-evaluar con el docente del centro.

9. METODOLOGÍA DIDÁCTICA

9.1 PRINCIPIOS METODOLÓGICOS

La metodología atenderá a la diversidad del alumnado y será adecuada a su nivel de desarrollo, estilo de aprendizaje y ritmo de trabajo. Además, pretende favorecer la autonomía del estudiante, la capacidad de aprender por sí mismo y para trabajar en equipo. Para ello se integra el principio de Diseño Universal, con múltiples formas de representación, de expresión y de participación.

Se trata de un módulo en el que es importante que los alumnos adquieran los contenidos conceptuales con gran seguridad para poder aplicarlos en los contenidos procedimentales, orientando el proceso de enseñanza hacia la adquisición de los resultados de aprendizaje, que concretan los objetivos y competencias a alcanzar.

Distribuiremos el tiempo asignado a cada unidad en dos tipos de sesiones:

a) **Sesiones teóricas**: en ellas se expondrán los contenidos conceptuales. Se trata de que el alumno aprenda los conceptos necesarios para alcanzar los resultados de aprendizaje.

b) **Sesiones teórico-prácticas y prácticas**: Se realizarán una vez que los alumnos conozcan los contenidos teóricos de la unidad. Se trata de que el alumnado demuestre que ha comprendido la teoría a través de la resolución de los ejercicios y actividades como realización de supuestos prácticos. Con ello se espera que adquieran las habilidades necesarias para alcanzar los resultados de aprendizaje.

Las clases serán participativas por parte del alumnado, que podrá intervenir cuando requiera alguna explicación, para exponer o debatir algún aspecto de los contenidos o cuando se realice la corrección de los ejercicios propuestos.

Las clases se impartirán en el aula/taller la mayoría de los conocimientos, aunque se utilizarán las aulas virtuales para la propuesta de tareas, realización de actividades, exposición de vídeos sobre la materia, realización de foros, etc.…que puedan ayudar a la consecución de los objetivos del módulo. Así se proporciona más protagonismo al alumno en su proceso de aprendizaje.

Cada unidad de trabajo presenta sus propias **actividades de enseñanza-aprendizaje**, basadas en los mismos principios pedagógicos expuestos anteriormente.

En todas las unidades de trabajo se realizarán las siguientes actividades:

- **De introducción**: en las que se genera interés por los contenidos a desarrollar y estos se contextualizan. Sirven también para conocer sus ideas previas sobre ellos.
- **De desarrollo**: ayudarán al alumno a adquirir los nuevos contenidos, tanto conceptuales como procedimentales, relacionándolos con los que ya poseía anteriormente.
- **Procedimentales**: de aplicación de los conceptos en la resolución de ejercicios prácticos relacionados, presentados de diversas maneras con dificultad creciente, para poner en práctica habilidades y destrezas. Individuales o en grupo.
- **De consolidación**: que implican la aplicación de todo lo aprendido durante la unidad de trabajo.
- **De refuerzo**: para aquellos alumnos que lo requieran para recuperar resultados de aprendizaje.

Se fomentará el uso de bibliografía y de aplicaciones de internet para la consulta de artículos relacionados con la unidad de trabajo. De esta manera, además se contribuye al fomento de la lectura y con ello a la mejora de la expresión oral y escrita.

El **fomento de las nuevas tecnologías** aplicadas a este módulo se realiza en varias vertientes:

- Mediante la utilización, por parte de la profesora, de presentaciones en PowerPoint para apoyar las sesiones expositivas teóricas. También de contenidos audiovisuales propios alojados en YouTube.
- A través del trabajo en el Aula Virtual, utilizando diversos tipos de contenidos digitales...
- Búsqueda en internet de noticias e información relacionada con la materia, facilitándoles las direcciones de páginas que puedan serles de utilidad.
- Utilización de diferentes aplicaciones para crear escaparates, carteles y conocer el significado de siglas de diferentes envases tanto de farmacia como de parafarmacia.

9.2 ORGANIZACIÓN DE LOS DESDOBLES Y APOYOS

Para este módulo profesional no se contemplan apoyos ni desdobles

9.3 ESPACIOS, MATERIALES, TEXTOS Y RECURSOS

Los materiales y recursos didácticos que se utilizarán para impartir este módulo son:

- Libros de consulta, pizarras, apuntes facilitados por el profesor, presentaciones digitales, diccionarios…
- Recursos TIC: ordenador, páginas web de carácter didáctico, pizarra digital, Vídeos y programas de ordenador, que ayudan a interiorizar los contenidos o que amplíen conocimientos
- Documentos de consulta: diccionarios, bibliografía del profesor…
- Un aula-taller para impartir las sesiones teóricos-prácticas.
- Laboratorio dotado de utensilios y materias primas necesarios para la realización de las prácticas programadas.

Entre la bibliografía de consulta y/o profundización para este Módulo Profesional se recomienda:

📖 Libro de “Disposición y venta de productos”. Editorial Mac Graw-Hill, ISBN: 978-84-486-4280-8

9.4 MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD PARA ALUMNOS CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO

El alumnado que presente **necesidades específicas de apoyo educativo** deberá contar con una valoración oficial de las mismas según se indica en el artículo 40 de la orden 893/2022. El equipo docente y el tutor, asesorados en su caso por los profesionales de la orientación educativa, determinará el tipo de medidas metodológicas y de medidas en los procedimientos de evaluación de conformidad a lo establecido en los artículos 41 y 42 de la ya citada orden. Esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de objetivos, o resultados de aprendizaje que afecten a la competencia general del título.

Se ajustarán al alumnado, modificando esta programación inicial al concretar las medidas que se adoptarán con cada alumno ACNEAE matriculado.

💻 Uso de medios técnicos/informáticos en caso de dificultad en la motricidad o déficit visual.

📣 Uso de recursos técnicos en caso de déficit auditivo

➲ Adaptación de accesos, espacios y mobiliario en caso de dificultad de movilidad

Otras medidas a juicio del equipo docente. Algunos ejemplos serían:

- ✓ Actividades de refuerzo
- ✓ Formación de grupos de trabajo heterogéneos
- ✓ Atención individualizada del profesor de apoyo
- ✓ Adaptación curricular no significativa
- ✓ Materiales curriculares específicos

10. EVALUACIÓN

Se trata de un módulo que podrá ser parcialmente evaluado en la FFE.

El tutor de la FFE, al final de la misma, realizará una evaluación de aquellos resultados de aprendizaje que se hayan desarrollado en la empresa, indicando si se han superado o no.

La calificación final en convocatoria ordinaria corresponderá al profesor del módulo en el centro formativo.

10.1 CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN

Según lo dispuesto en el artículo 18 del RD 659/2023 del 18 de julio, se establece lo siguiente:

- La evaluación será **criterial,** basada en la adquisición por parte de los alumnos de resultados de aprendizaje. Para superar el módulo es necesario superar todos los resultados de aprendizaje.

- La evaluación tendrá un **enfoque competencial** y será de carácter **teórico-práctico,** debiendo verificarse que el alumnado adquiere los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes requeridas para su desempeño laboral.
- Los alumnos disponen de **dos convocatorias por curso: ordinaria y extraordinaria.** Los alumnos que no superen el módulo en la convocatoria ordinaria deberán presentarse a la convocatoria extraordinaria.
- La evaluación será **continua** durante tres evaluaciones que conducirán a la calificación final del módulo en convocatoria ordinaria.

Para la aplicación de la evaluación continua es imprescindible la **asistencia regular**. Dadas las horas asignadas al módulo, a los alumnos que superen 23 faltas de asistencia justificadas e injustificadas (20% de horas del módulo), en aplicación de lo dispuesto en el Plan de Convivencia del centro, no se les podrá aplicar la evaluación continua y será calificado como "No evaluado" (NE) en la evaluación parcial y posteriores a la pérdidade la evaluación continua. Aquellos resultados de aprendizaje que hubiera superado y aquellos trabajos realizados antes de la pérdida de la evaluación continua, le serán tenidos en cuenta.

El alumnado que pierda el derecho a la evaluación continua será evaluado y calificado en la sesión de recuperación que se realizará antes de la evaluación ordinaria de aquellos resultados de aprendizaje que falten por superar.

- **La evaluación será formativa**: cuando un alumno no supere alguno de los resultados de aprendizaje se le entregará un informe que oriente sobre la mejora de su aprendizaje y le permita su superación.

En cualquier caso, las decisiones sobre la evaluación ordinaria y extraordinaria tendrán que estar en consonancia con las decisiones que se hayan incorporado sobre evaluación en la programación del ciclo formativo.

El **alumnado con necesidades específicas de aprendizaje** contará con adaptaciones adecuadas en el tiempo y formato de las pruebas. Las medidas que se adopten se harán con el consenso del departamento de orientación del centro.

10.2 PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Los procedimientos de evaluación y los instrumentos de calificación que van a utilizarse a lo largo del curso son:

- Prueba teórica-práctica (escala numérica): se evalúan los contenidos teóricos-prácticos mediante pruebas escritas tipo test, preguntas cortas, de rellenar huecos, etc.

  En el supuesto que el examen conste de preguntas de test, restará la pregunta mal contesta según criterios de calificación expuestos en la cabecera de cada examen.

- Actividades y supuestos prácticos realizados en el aula (con o sin Rúbrica)): se evaluará el trabajo realizado en clase y recogido en formato digital o en papel. Mediante pruebas escritas con preguntas de resolución

de casos prácticos y realización de supuestos prácticos.

- En cada Unidad Didáctica se definen los procedimientos de evaluación y los instrumentos de calificación para la evaluación de los RA, según los criterios de evaluación que comprenden.

10.3 EVALUACIÓN ORDINARIA: PROCESO DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Se realizarán tres evaluaciones parciales.

Calificación de cada evaluación: La calificación de cada evaluación será la calculada según los resultados de aprendizaje trabajados en cada evaluación, ponderando la parte proporcional de cada uno de ellos según los porcentajes:

1º EVALUACIÓN		2º EVALUACIÓN		3º EVALUACIÓN	
RA 1	31%	RA 2	31%	RA 3*	5%
		RA 3*	26%	RA 4	7%
* Se comparte entre dos evaluaciones.					

Para superar una evaluación todos los RA incluidos en la misma deben estar superados. Debido a esto, aunque la media de las calificaciones de los RA fuera 5 o superior, si uno de los RA no supera la calificación de 5, la calificación en la evaluación será 4, a efectos del boletín de notas. El alumno deberá superar el o los RA no superados en la correspondiente recuperación final previa a ordinaria y en caso de no superarlos en la prueba final de evaluación ordinaria y extraordinaria. A los alumnos que suspendan una evaluación y a aquellos con necesidad de apoyo educativo se les proporcionará un informe que les oriente sobre la mejora de su aprendizaje y su itinerario formativo y profesional.

10.4 RECUPERACIONES

Los alumnos con resultados de aprendizaje pendientes de la primera, segunda y tercera evaluación tendrán la posibilidad de superarlos en la prueba de recuperación que se realizará previa a la convocatoria final ordinaria junto a los alumnos con resultados de aprendizaje pendientes por pérdida de evaluación continua.

Si no se consiguiera alcanzar los resultados de aprendizaje en esta recuperación, deberán ser evaluados nuevamente de esos resultados de aprendizaje pendientes en las pruebas de la **convocatoria final ordinaria.**

El alumno que no supere las pruebas de la convocatoria final ordinaria accederá a la **convocatoria extraordinaria** únicamente con aquellos resultados de aprendizaje no superados.

Las pruebas se calificarán de 0-10. La calificación obtenida para cada resultado de aprendizaje sustituirá a la anterior obtenida en ese resultado de aprendizaje y será tenida encuenta para el cálculo de la nota final.

Los procedimientos que se aplicarán en la evaluación extraordinaria serán los mismos que se utilizaron en la evaluación ordinaria.

Para facilitar la adquisición de los resultados de aprendizaje que deban recuperarse, se aportarán al alumnado actividades de refuerzo.

10.5 CALIFICACIÓN FINAL DEL MÓDULO

Los RA adquiridos en la empresa u organismo equiparado serán valorados por el tutor de la empresa responsable de la fase de formación en los términos de "superado" o "no superado". Cuando la evaluación sea "no superada" se incluirá la motivación de la misma. Esta valoración será tenida en cuenta por el profesor del módulo.

Para superar el módulo: todos los resultados de aprendizaje deben estar superados.

Para los alumnos con todos los resultados de aprendizaje superados: La calificación final será la suma ponderada de las calificaciones obtenidas en los resultados de aprendizaje, de acuerdo con los criterios de evaluación, trabajados durante todo el curso y concretados en las UNIDADES DIDÁCTICAS:

1º EVALUACIÓN		2º EVALUACIÓN		3º EVALUACIÓN	
RA 1	31%	RA 2	31%	RA 3*	5%
		RA 3*	26%	RA 4	7%
* Se comparte entre dos evaluaciones.					

Se realizará un redondeo matemático para obtener la calificación final de 1-10 puntos.

Para los alumnos con calificación de 10: Concesión de Mención honorífica

Como reconocimiento de un excelente aprovechamiento académico, así como de un destacable esfuerzo e interés por el módulo profesional, el profesor podrá otorgarles la calificación de 10- mención honorífica siempre que además hayan obtenido una nota de 10 en el módulo. En el caso de que coexistieran varios alumnos con la misma nota, la nota media de todos cuantos exámenes haya realizado el alumno durante el curso, otorgando la mención al que mayor nota tuviera.

Se podrá conceder un número de menciones honoríficas que no exceda del 10% del alumnado delgrupo matriculado en el módulo profesional. En el caso de que el número de alumnos fuera inferiora 10, se podrá conceder una sola mención honorífica.

10.6 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN PARA ALUMNOS CON PÉRDIDA DEL DERECHO A LA EVALUACIÓN CONTINUA

Las Normas de Convivencia del centro indican que los alumnos que superen el 20% de faltas de asistencia justificadas e injustificadas a horas de formación de un módulo, perderán el derecho a la evaluación continua de dicho módulo. De acuerdo con esto, cuando un alumno acumule **23 sesiones** de ausencia injustificada o justificada dentro del módulo, no se le podrá aplicar la evaluación continua y tendrá la consideración de "No evaluado" (NE) en las evaluaciones parciales afectadas.

No obstante, aunque esto ocurriera, el alumno sigue manteniendo la obligación de asistir a todas las actividades del módulo.

Los alumnos que pierdan el derecho a la evaluación continua podrán presentarse a la **recuperación que se realizará antes de la convocatoria ordinaria de aquellos RA que no hayan sido evaluados** tras la pérdida del derecho a la evaluación continua, junto con los alumnos que tengan pendientes algún resultado de aprendizaje de las evaluaciones anteriores.
Como el resto de los alumnos, deberán superar todos los RA para poder superar el módulo.

10.7 EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN EN CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

Los alumnos que no superen el módulo en la convocatoria ordinaria deberán presentarse a la convocatoria extraordinaria, realizando una prueba extraordinaria de evaluación. Cada alumno realizará la prueba con los RA que no haya superado.

Todos los alumnos que deban realizar la prueba extraordinaria habrán recibido un informe para orientar la mejora de su aprendizaje para que puedan superar el módulo.

La calificación final del módulo será obtenida por la aplicación de los porcentajes establecidos para cada resultado de aprendizaje, siguiendo los mismos criterios aplicados durante el curso.

Los alumnos con calificación inferior a 5, o con algún RA no superado, no habrán superado el módulo.

10.8 MEDIDAS PARA ALUMNOS CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO

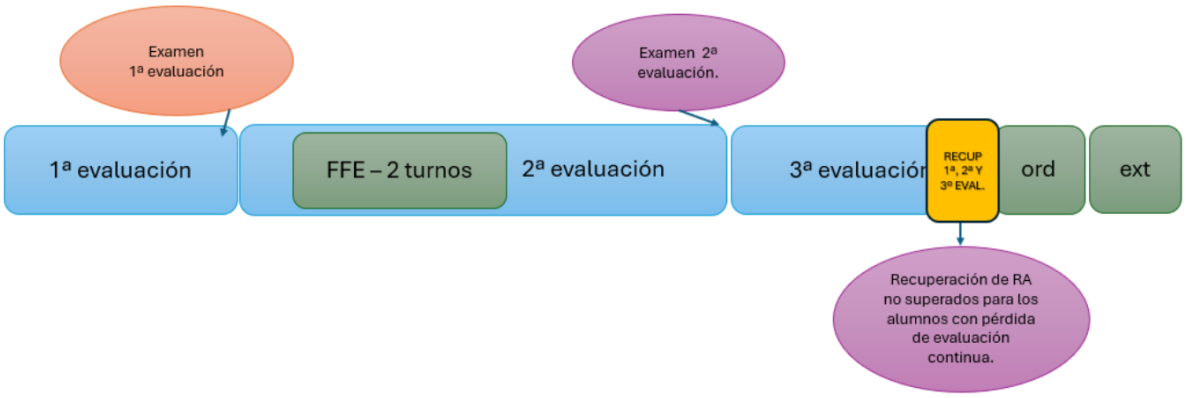
Siempre estarán enmarcadas dentro de lo previsto en el artículo 41 de la *Orden 893/2022, de 21 deabril, de la Consejería de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía*.

El equipo docente, coordinado por el profesor tutor y con el asesoramiento, en su caso, de los profesionales de la orientación educativa, determinará para los alumnos con NEAE el tipo de medidas en los procedimientos de evaluación, durante el primer mes de clase o en el momento enel que el alumno acredite documentalmente la existencia de necesidades específicas. En cualquiercaso, los procedimientos de evaluación acordados deben garantizar la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales, así como de la competencia general del título

Para los alumnos que tengan acreditada esta necesidad se adoptarán las siguientes medidas en los

procedimientos de evaluación:

- Adaptación del formato de examen en pruebas escritas: aumento de tamaño del texto, hojasseparadas, mayor espacio, … Para alumnos con déficit visual, DEA, TDAH, dislexia y otros.
- Adaptación de tiempos de examen: hasta un 25% para alumnos DEA, TDAH, dislexia
- Uso del ordenador para cumplimentación de pruebas escritas. Al finalizar serán imprimidasy firmadas por el alumno.
- Adaptación de espacios para alumnos con movilidad reducida
- Uso de recursos técnicos para alumnos con déficit auditivo. (amplificadores…)
- Otras, según características de alumnado (especificar sin dar nunca nombres)

En las sesiones de evaluación se realizará la valoración individualizada de las medidas adoptadas para cada alumno y, tras cada evaluación, se le facilitará un informe que le oriente sobre la mejora de su aprendizaje y su itinerario formativo y profesional.

10.9 ESQUEMA DE EVALUACIONES PARCIALES, FASES DE FORMACIÓN EN EMPRESAS, FINAL ORDINARIA Y FINAL EXTRAORDINARIA.