

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36011579	A Guía	Vigo	2024/2025

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CSCOM01	Transporte e loxística	Ciclos formativos de grao superior	Réxime de adultos

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0624	Comercialización do transporte e a loxística	2024/2025	5	132	158
MP0624_12	Servizo de transporte, comercialización e seguimento	2024/2025	5	85	102
MP0624_22	Xestión da relación coa clientela	2024/2025	5	47	56

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	BEATRIZ SAYAR BARCIELA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

A competencia xeral do título de técnico superior en Transporte e Loxística consiste en organizar, xestionar e controlar as operacións do transporte de mercadorías e de persoas nos ámbitos nacional e internacional, e en planificar e xestionar as actividades loxísticas dunha empresa, de acordo coa normativa e cos obxectivos establecidos pola dirección da empresa, nun marco da calidade, seguridade e respecto ambiental.

Dentro desde marco xeral, o módulo de Comercialización do Transporte e a Loxística pretende dar resposta ás seguintes competencias xerais recollidas no currículo do título:

- Organizar o departamento de comercialización dunha empresa de transporte e loxística de mercadorías e/ou persoas, e elaborar o plan de vendas, realizando a distribución de recursos humanos e materiais, para cumprir os obxectivos e os procesos establecidos pola dirección da empresa.
- Obter, organizar e xestionar información salientable do mercado de servizos de transportes e loxística, aplicando as técnicas de investigación comercial e de prospección de mercados que permitan coñecer a estrutura e as necesidades do mercado, os tipos de clientela e a competencia existente, para realizar a toma de decisións do plan de márketing.
- Promover e difundir os servizos de transporte e loxísticos aplicando técnicas e estratexias de márketing e de xestión de relacións coa clientela, para garantir os obxectivos de comercialización deseñados pola dirección da empresa.- Realizar o proceso da venda de servizo de transporte e de loxística, e elaborar a documentación derivada da venda, organizando a carteira de clientela, de ser o caso en inglés, aplicando técnicas de negociación e venda proactiva e elaborando orzamentos adaptados ás necesidades da clientela, para cumprir os obxectivos aprobados pola organización.
- Xestionar as relacións coa clientela, de ser o caso en inglés, realizando o seguimento das operacións para satisfacer as súas demandas, incidencias e reclamacións adecuadamente asegurando o nivel de servizo prestado.
- Adaptarse ás novas situacións laborais, mantendo actualizados os coñecementos científicos, técnicos e tecnolóxicos relativos ao seu ámbito profesional, xestionando a súa formación e os recursos existentes na aprendizaxe ao longo da vida, e utilizando as tecnoloxías da información e da comunicación.
- Resolver situacións, problemas ou continxencias con iniciativa e autonomía no ámbito da súa competencia, con creatividade, innovación e espírito de mellora no traballo persoal e no dos membros do equipo.
- Organizar e coordinar equipos de traballo con responsabilidade, supervisando o seu desenvolvemento, mantendo relacións fluídas, asumindo o liderado e achegando solucións aos conflitos grupais que se presenten.
- Comunicarse con iguais, superiores, clientela e persoas baixo a súa responsabilidade utilizando vías eficaces de comunicación, transmitindo a información ou coñecementos axeitados, e respectando a autonomía e a competencia das persoas que interveñen no ámbito do seu traballo.
- Xerar ámbitos seguros no desenvolvemento do seu traballo e no do seu equipo, supervisando e aplicando os procedementos de prevención de riscos laborais e ambientais, de acordo co establecido pola normativa e nos obxectivos da empresa.
- Supervisar e aplicar procedementos de xestión de calidade, e de accesibilidade e deseño universais nas actividades profesionais incluídas nos procesos de produción ou prestación de servizos.
- Realizar a xestión básica para a creación e o funcionamento dunha pequena empresa, e ter iniciativa na súa actividade profesional, con sentido da responsabilidade social.
- Exercer os seus dereitos e cumprir as obrigas que se derivan da súa actividade profesional, de acordo co establecido na lexislación, participando activamente na vida económica, social e cultural.

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 (%)
1	Obtención da información do mercado de servizos de transporte	Obtén a información do mercado de servizos de transporte aplicando técnicas de estudo de mercados, para a toma de decisións.	23	15
2	Bases para a promoción do servizo de transporte	Establece as bases para a promoción do servizo de transporte utilizando técnicas de márketing.	26	17
3	Planificación do proceso de venda do servizo de transporte.	Planifica o proceso de venda do servizo de transporte organizando a carteira de clientela e aplicando técnicas de venda.	26	17
4	Programación da negociación do servizo de transporte	Programa a negociación do servizo de transporte, aplicando técnicas de comunicación e negociación, de acordo coa responsabilidade asignada.	29	16
5	Reclamacións e incidencias no servizo do transporte	Define as relacións coa clientela e coas persoas usuarias dos servizos de acordo con criterios de calidade, facendo o seguimento das operacións de transporte. Resolve as reclamacións e as incidencias coa clientela e as persoas usuarias do servizo de transporte, respectando a normativa e a responsabilidade das partes.	54	35

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Obtención da información do mercado de servizos de transporte	23

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Obtén a información do mercado de servizos de transporte aplicando técnicas de estudo de mercados, para a toma de decisións.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse os axentes e os organismos implicados no mercado español e internacional no transporte de mercadorías e viaxeiros.
CA1.2 Determináronse os aspectos básicos da normativa reguladora da actividade económica do sector.

Criterios de avaliación
CA1.3 Analizáronse as variables que condicionan a evolución do mercado de transporte.
CA1.4 Seleccionouse información salientable das variables da oferta e demanda do servizo de transporte.
CA1.5 Utilizáronse técnicas de investigación de mercados para a obtención de información.
CA1.6 Identificáronse os aspectos clave da operativa e necesidades da clientela dos servizos de transporte.
CA1.7 Diferenciáronse e segmentáronse os tipos de clientela do servizo de transporte segundo o seu perfil e as súas necesidades.
CA1.8 Utilizáronse aplicacións informáticas para a obtención e o tratamento da información, e a presentación de resultados.

4.1.e) Contidos

Contidos
SIM do servizo de transporte.
Márketing dos servizos.
Calidade do servizo.
Investigación comercial: estudos cualitativos e cuantitativos.
Segmentación do servizo por tipo de cliente.
Aplicacións informáticas de tratamento de información.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Bases para a promoción do servizo de transporte	26

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Establece as bases para a promoción do servizo de transporte utilizando técnicas de márketing.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Caracterizáronse as variables esenciais das políticas de márketing aplicadas ás particularidades de diversos tipos de servizos de transporte.
CA2.2 Seleccionáronse as variables de márketing-mix en función de diversos tipos de servizos de transporte e tipos de clientela.
CA2.3 Determináronse os medios e as accións para a promoción de distintos tipos de servizos de transporte.
CA2.4 Avaliáronse as vantaxes das accións de márketing directo aplicables.
CA2.5 Definíronse as variables e a información máis salientable dos servizos de transporte para a súa comercialización e promoción.
CA2.6 Analizáronse as diferenzas de diversos anuncios e promocións de servizos de transporte.
CA2.7 Avaliáronse as vantaxes e os inconvenientes do anuncio ou a inserción de prestación de servizos de transporte en diversos medios publicitarios.
CA2.8 Definíronse accións de promoción directa da prestación de servizos de transporte.

4.2.e) Contidos

Contidos
Política de produtos: particularidades do servizo de transporte.
Elementos constitutivos do prezo de venda.
Políticas de comunicación no márketing de servizos.
Información da empresa na rede: web da empresa, intranet, correo electrónico, redes sociais, etc.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Planificación do proceso de venda do servizo de transporte.	26

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Planifica o proceso de venda do servizo de transporte organizando a carteira de clientela e aplicando técnicas de venda.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Identificáronse as características e as necesidades da clientela.
CA3.2 Organizouse a información obtida da clientela.
CA3.3 Determinouse a carteira de clientela obxectivo.
CA3.4 Determináronse as necesidades do departamento de vendas
CA3.5 Estableceuse o plan de vendas adaptado á necesidade de servizo e aos requisitos da clientela.
CA3.6 Planificouse o proceso de actuación na presentación a concursos de contratación.
CA3.7 Programouse o calendario e as condicións das actuacións comerciais.
CA3.8 Establecéronse os mecanismos de control para o seguimento do proceso de venda.
CA3.9 Utilizáronse aplicacións informáticas na xestión do proceso de venda.

4.3.e) Contidos

Contidos
Plans de venda.
Equipo de vendas: selección, formación e motivación. Oficina comercial.
Sistemas de xestión e tratamento da información: técnicas de arquivo, ficheiros mestres e bases de datos.

Contidos
Control dos procesos de venda: control de vendas e da clientela, e cadro de mando.
Programas informáticos de xestión do proceso de venda

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Programación da negociación do servizo de transporte	29

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Programa a negociación do servizo de transporte, aplicando técnicas de comunicación e negociación, de acordo coa responsabilidade asignada.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Establecéronse os parámetros para a elaboración dun orzamento de prestación de servizos.
CA4.2 Elaborouse un orzamento de prestación de servizo de transporte.
CA4.3 Caracterizáronse a venda e a negociación.
CA4.4 Aplicáronse técnicas de comunicación no proceso de negociación coa clientela.
CA4.5 Aplicáronse técnicas e estratexias de negociación.
CA4.6 Diferenciáronse as fases do proceso de negociación da venda do servizo.
CA4.7 Determináronse as condicións da prestación do servizo de transporte de mercadorías ou viaxeiros.
CA4.8 Redactouse o contrato de prestación do servizo de transporte.

4.4.e) Contidos

Contidos
<p>Bases da comunicación.</p> <p>Comunicación na empresa.</p> <p>Comunicación verbal e non verbal.</p> <p>Comunicación escrita.</p> <p>Comunicación comercial.</p> <p>Proceso de negociación comercial na venda de servizos: preparación do proceso e as súas fases.</p> <p>Orzamento da prestación do servizo de transporte: elaboración</p> <p>Contrato de prestación do servizo de transporte: cláusulas mínimas; redacción do contrato.</p>

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Reclamacións e incidencias no servizo do transporte	54

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Define as relacións coa clientela e coas persoas usuarias dos servizos de acordo con criterios de calidade, facendo o seguimento das operacións de transporte.	SI
RA2 - Resolve as reclamacións e as incidencias coa clientela e as persoas usuarias do servizo de transporte, respectando a normativa e a responsabilidade das partes.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Valorouse a importancia da calidade na prestación do servizo para a empresa e as persoas usuarias.

Criterios de avaliación
CA1.2 Determináronse os factores que inflúen na valoración do servizo prestado á clientela e/ou ás persoas usuarias.
CA1.3 Establecéronse os criterios e os indicadores salientables para a prestación dun servizo de calidade no transporte.
CA1.4 Seguíronse os protocolos establecidos para o seguimento da prestación do servizo.
CA1.5 Detectáronse as incidencias producidas na prestación do servizo de transporte de mercadorías e/ou viaxeiros.
CA1.6 Aplicouse o tratamento axeitado na xestión das anomalías producidas.
CA1.7 Utilizáronse sistemas de información e comunicación na relación coa clientela.
CA2.1 Delimitáronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
CA2.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA2.3 Distinguíronse os elementos da queixa ou reclamación.
CA2.4 Aplicáronse as fases que compoñen o plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA2.5 Localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.
CA2.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións, utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
CA2.7 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.
CA2.8 Aplicouse a normativa en materia de consumo para a resolución da queixa ou reclamación.
CA2.9 Valoráronse os sistemas de mediación e arbitraje para a resolución de conflitos.

4.5.e) Contidos

Contidos
Recoñecemento de necesidades da clientela e as persoas usuarias: fichas de clientes e xestión de CRM.
Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela.

Contidos

Sistemas de xestión da calidade: xestión de anomalías e irregularidades.

Calidade na prestación do servizo de transporte: parámetros de calidade; procedementos de seguimento e control.

Atención á clientela. Departamento na empresa: protocolos internos. Reclamacións, queixas, suxestións e felicitacións.

Tratamento de incidencias e reclamacións. Xestión: plan interno e comunicación á clientela. Institucións e organismos de protección da poboación consumidora.

Reclamacións e denuncias: normativa. Documentación necesaria ou probas nunha reclamación. Tramitación e xestión.

Mediación e arbitraje. Xuntas arbitrais de transporte.

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

Nas tres avaliacións realizarase probas obxectivas (exámes escritos con preguntas curtas e/ou a desenvolver, cuestionarios tipo test e supostos prácticos)

As probas obxectivas terán a finalidade de coñecer e avaliar o grao de comprensión dos contidos que van adquirindo os alumnos e que serán valorados de 1 a 10 puntos, sendo necesario un 5 para obter a cualificación positiva do módulo.

O peso na nota final das probas obxectivas poderá ser do 100% ou do 90 %, e un 10% para a realización das tarefas cando estas sexan obrigatorias e así se especifique en cada unidade.

A nota final do módulo será a media aritmética da nota dos exames das 5 unidades didácticas, coa ponderación correspondente a cada unha delas, sendo necesario ter aprobadas cada unha das partes para o calculo da media.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas**6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación**

Exame final

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

Non procede

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

A orde de avaliación no seu artigo 23.5 sinala que cada departamento de familia profesional realizará cunha frecuencia mínima mensual o seguimento das programacións de cada módulo, indicando o grao de cumprimento e xustificación razoada no caso de desaxustos. Ademais, a programación será revisada ao inicio de cada curso e entregárase unha memoria final de curso no que consten os aspectos máis salientables referidos ao desenvolvemento da programación.

O procedemento para o seu seguimento realizarase tendo en conta diversos horizontes temporais:

- Ao finalizar cada Unidade Didáctica: seguimento da programación de aula para corrixir posibles desaxustes e telos en conta no futuro, e tamén na aplicación informática da Consellería, no apartado dedicado a seguimento da programación.
- Mensualmente: na reunión de departamento, realizarase unha posta en conxunto daqueles aspectos da programación suxeitos a posibles desaxustes ou melloras futuras.
- O final de curso: reflectirase na Memoria final do módulo todo o relativo a desaxustes, valoración do seguimento e calquera outro punto de relevancia para ter en conta, adxuntado se fosen relevantes os resultados obtidos mediante a táboa de valoración do seguimento da programación.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Non hai sesión de avaliación inicial co alumnado

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

No referente á FP, o artigo 61 do Decreto 114/2010, que establece a ordenación da formación profesional, establece que "o alumnado con necesidades educativas especiais poderá ser autorizado, cando as necesidades de apoio específico así o xustifiquen, para cursar os ciclos formativos en réxime ordinario de xeito fragmentado por módulos, cunha temporalización distinta á establecida con carácter xeral".

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

- Educación para a igualdade
- Educación ambiental
- Educación para a saúde
- Educación do consumidor

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As actividades complementarias e extraescolares serán as acordadas no Departamento.