

**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	CMCOM01	Actividades comerciais	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
MP1227	Xestión dun pequeno comercio	2024/2025	10	174	208
MP1227_12	Plan de creación dun comercio	2024/2025	10	104	124
MP1227_22	Xestión e contabilidade dun comercio	2024/2025	10	70	84

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	JENNIFER GONZÁLEZ BLANCO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Os requirimentos xerais e o perfil de competencia profesional para este técnico son:

Executar os plans de actuación establecidos para a comercialización de produtos e/ou servizos nas mellores condicións de calidade, tempo, lugar e prezo, e administrar e xestionar un pequeno establecemento comercial.

Este profesional técnico poderá exercer a súa actividade no sector do Comercio nas áreas de comercialización e almacenaxe.

Nos pequenos establecementos comerciais poderá exercer dita actividade por conta propia, como comerciante que establece un negocio de tipo familiar e con poucos empregados. En canto ao exercicio da súa actividade en establecementos comerciais medianos ou grandes, traballará por conta allea nas diferentes seccións comerciais.

Os principais subsectores nos que pode desempeñar a súa actividade son: empresas industriais (departamento comercial, almacén), comercio por xunto, comercio polo miúdo, comercio integrado, comercio asociado e axencias comerciais.

Os postos de traballo e ocupacións máis relevantes que pode exercer un profesional neste sector son: comerciante, empregado de reposición, dependente en xeral e de oficio, encargado de tenda, vendedor técnico, representante comercial, xefe de caixa, empregado de atención ao cliente, almacenista ou empregado de axencias comerciais.

No marco das funcións e obxectivos asignados por técnicos de nivel superior ao seu, a este técnico seranlle requiridas, nos campos ocupacionais anteriormente sinalados, as seguintes capacidades de autonomía:

- Recepción e control da mercadería.
- Valoración de mercadorías no almacén.
- Confección dos carteis do establecemento.
- Montaxe de escaparates.
- Preparación de lineais de produtos.
- Atención ao cliente.
- Realización de cobros e pagos.
- Administración e xestión dun pequeno establecemento comercial.
- Venda de produtos.

## 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	A empresa. A forma xurídica da empresa.	Concepto de empresa. Elementos e funcións básicas da empresa. O empresario. A clasificación das empresas. A relación da empresa coa contorna. Concepto de persoa física e xurídica dunha empresa. Formas xurídicas das empresas. Elección de forma xurídica. Trámites para crear unha empresa.	36	20

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
2	A iniciativa emprendedora e o plan de empresa. Creación dun pequeno comercio.	Iniciativa, creatividade e innovación. Calidades dos emprendedores. Que é a cultura emprendedora. A idea de negocio. O plan de empresa. Elaboración do plan. Análise da contorna xeral e específica dunha pequena empresa. Análise do mercado e a contorna comercial. Métodos para seleccionar a localización do local comercial. Análise DAFO. A investigación de mercados na <u>implantación dun comercio</u> .	16	10
3	O plan de investimentos no establecemento comercial.	As formas de financiamento da empresa. Axudas e subvencións para a creación de empresas. O plan económico-financiero. A póliza de seguros. O aluguer, a compra e o traspaso de locais comerciais.	36	15
4	A xestión económica e a tesourería no pequeno comercio.	Técnicas de previsión de demanda. O cálculo do prezo de venda. O umbral de rendibilidade. O período medio de maduración. Métodos de selección de investimentos. Cocientes de liquidez, dispoñibilidade e endebedamento.	36	15
5	Documentos de compravenda, de cobro e de pago	A factura convencional e electrónica. O cheque. A transferencia bancaria. A letra e o pagaré. Medios de pago electrónica. Cálculo dos custos de negociación de efectos comerciais.	24	10
6	A contabilidade no establecemento comercial	O patrimonio da empresa. O balance de situación. As contas patrimoniais e de regularización. Os libros contables e de rexistro. A conta de perdas e ganancias. O ciclo contable. O Plan Xeral de Contabilidade para as pemes. As contas anuais.	40	20
7	A calidade do servizo ao cliente	O servizo de calidade e o código de boas prácticas. Os instrumentos para medir a calidade e a satisfacción do cliente. A normativa que afecta o comercio polo miúdo. O plan de xestión de incidencias e o de calidade. As normas de protección do consumidor.	20	10

#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A empresa. A forma xurídica da empresa.	36

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Obtén información sobre iniciativas emprendedoras e oportunidades de creación dunha pequena empresa, valorando o impacto sobre o contorno de actuación e incorporando valores éticos	SI
RA2 - Determina a forma xurídica da empresa e os trámites que se exigen para a súa creación e posta en marcha, con aplicación da normativa mercantil, laboral e fiscal	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 Considerouse o concepto de cultura emprendedora, valorando a súa importancia como fonte de creación de emprego e de benestar social
CA1.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, a creatividade, a formación e a colaboración para ter éxito na actividade emprendedora

Criterios de avaliación
CA1.3 Descríbense individualmente as funcións básicas da empresa e analizáronse todas en conxunto como un sistema integral
CA1.4 Recoñeceuse o fenómeno da responsabilidade social da empresa e a súa importancia como elemento de estratexia empresarial
CA1.5 Identifícaronse prácticas empresariais que incorporen valores éticos, sociais e de respecto polo ambiente
CA1.6 Identifícaronse os principais elementos do contorno xeral da empresa, analizando factores económicos, sociais, demográficos, culturais, tecnolóxicos, ambientais e político-legais
CA1.7 Descríbense os factores do microcontorno da empresa, analizando a competencia, provedores/as, subministradores/as e intermediarios/as, e as institucións que regulan e/ou inflúen no comercio interior
CA1.8 Identifícaronse as vantaxes e as fortalezas do comercio de proximidade tradicional fronte ás grandes superficies e outras formas de distribución retailista
CA1.9 Identifícaronse os organismos públicos e privados que proporcionan información, orientación e asesoramento a pequenos comercios, e describíronse os servizos que prestan e os recursos dispoñibles en liña
CA2.1 Identifícaronse as formas xurídicas que pode adoptar unha pequena empresa, analizando características, capital social, número, obrigas formais e responsabilidade dos/as socios/as, etc
CA2.2 Calculáronse os gastos de constitución e posta en marcha da empresa derivados de cada forma xurídica, consultando a lexislación
CA2.3 Obtívose información sobre posibles axudas e subvencións para a creación dunha empresa, identificando os requisitos e os trámites que cumpra realizar
CA2.4 Seleccionouse a forma xurídica máis axeitada, a partir dun estudo comparativo, valorando os custos, os trámites e as obrigas xurídicas, así como a responsabilidade dos/as socios/as
CA2.5 Consultouse a normativa estatal, autonómica e local que regula e/ou afecta o pequeno comercio
CA2.6 Determináronse os trámites administrativos e xurídicos, as autorizacións e as licenzas que se requiren para a apertura e a posta en marcha do comercio, así como os organismos onde se xestionan e/ou tramitan
CA2.7 Identifícaronse as obrigas mercantís, laborais e fiscais derivadas do exercicio da actividade económica da empresa
CA2.8 Formalizouse a documentación que se require para a creación e a posta en marcha da empresa

#### 4.1.e) Contidos

Contidos
A empresa: concepto e elementos.
ORelacións da PME co conxunto da sociedade.

## Contidos

Institucións e organismos competentes en comercio interior.

Características do pequeno comercio de proximidade.

Organismos e entidades públicas e privadas que proporcionan información e orientación a pequenos comercios.

Funcións básicas da empresa.

A empresa e a persoa empresaria.

Clasificación das empresas atendendo a distintos criterios.

Características das pequenas e medianas empresas (PME).

Factores claves das persoas emprendedoras: iniciativa, creatividade e formación.

Plan de empresa: idea de negocio.

Análise do contorno xeral e específico dunha pequena empresa.

Relacións da PME co seu contorno.

Empresa individual: responsabilidade xurídica e obrigas formais.

0Constitución da empresa: requisitos e obrigas formais.

Trámites que se deben realizar para a posta en marcha da empresa.

Portelo único empresarial.

Obrigas fiscais e laborais da empresa.

Subvencións oficiais e axudas para a constitución e apertura da empresa.

Sociedade mercantil: tipos de sociedades.

Sociedade anónima.

Sociedade de responsabilidade limitada.

Sociedades laborais: anónima e limitada.

Outras sociedades mercantís.

Contidos
Sociedades cooperativas.
Sociedades civís e comunidades de bens.
Selección da forma xurídica axeitada para un pequeno comercio.

**4.2.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
2	A iniciativa emprendedora e o plan de empresa. Creación dun pequeno comercio.	16

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Elabora un proxecto de creación dun pequeno comercio, delimitando as súas características e incluíndo un estudo de viabilidade para a súa posta en marcha e a súa sustentabilidade	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Establecéronse a situación e as características da tenda en función da densidade, a diversidade e a accesibilidade da súa zona de influencia, o tipo de clientela e os seus hábitos de compra, os produtos que se vaian comercializar, etc
CA3.2 Identifícaronse as fortalezas e debilidades persoais, e as oportunidades e ameazas do contorno, mediante a correspondente análise DAFO
CA3.3 Definiuse a oferta comercial ou variedade de produtos, en función das oportunidades de negocio, o perfil da clientela, as tendencias do mercado, a competencia da zona de influencia, etc
CA3.4 Incluíuse un plan de investimentos básico que recolle os activos fixos necesarios, a forma de adquisición e o seu financiamento
CA3.5 Elaborouse unha lista de prezos dos produtos, aplicando os criterios de fixación de prezos establecidos
CA3.6 Incluíuse un estudo de viabilidade económica e financeira do comercio, elaborando unha conta de resultados básica para dous exercicios, a partir da estimación de ingresos, gastos e custos previstos, e recursos financeiros necesarios, e calculando razóns económico-financieras
CA3.7 Valorouse a posibilidade de contratar persoal en función das características e as necesidades do comercio, calculando os custos e definindo as funcións que haxa que cubrir, o perfil das persoas candidatas e o procedemento de selección
CA3.8 Valorouse a conveniencia de aplicar innovacións tecnolóxicas e de acudir a accións formativas, analizando os puntos débiles e a relación entre custo e beneficio esperado, no relativo á viabilidade e á sustentabilidade do negocio

**Cráterios de avaliación**

CA3.9 Estudouse a posibilidade de comercialización en liña e doutros xeitos de venda a distancia, calculando o seu custo e tendo en conta as características dos produtos, o impacto esperado e os usos e as prácticas do sector

**4.2.e) Contidos**
**Contidos**

Análise do macrocontorno da empresa.

Análise do mercado e o contorno comercial: situación, accesibilidade e proximidade á clientela, zona de influencia, perfil da clientela e competencia.

Métodos e técnicas para seleccionar a situación do local comercial.

Análise interna e externa da empresa: análise DAFO (debilidades, ameazas, fortalezas e oportunidades).

Estudo da poboación consumidora e da clientela.

Definición das características da tenda.

Definición da oferta comercial ou variedade de produtos.

Prezos de venda dos produtos: lista de prezos de venda ao público.

Elaboración do plan de empresa no que se inclúa o plan de investimentos básico, con indicación dos recursos financeiros necesarios e o estudo de viabilidade económico-financiera do comercio (contas básicas de resultados a partir da previsión de ingresos, custos e gastos, marxes e resultados).

**4.3.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
3	O plan de investimentos no establecemento comercial.	36

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Elabora un plan básico de investimentos, identificando os activos fixos que se requiren, a súa forma de adquisición e os recursos financeiros necesarios, en función das características da tenda e dos produtos que se vaian comercializar	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Determináronse as necesidades da tenda (local, moblaxe, equipamentos, sistema de cobramento, terminal punto de venda, etc.), en función da idea de negocio, do tipo de clientela e dos produtos e servizos que haxa que ofrecer
CA4.2 Obtívose información sobre posibles axudas e subvencións para a compra do equipamento da tenda, e identificáronse os organismos onde se tramitan
CA4.3 Determinouse o xeito de adquisición do local, avaliando as modalidades de compravenda, traspaso ou alugamento, a partir da análise de custos, dereitos e obrigas de cada modalidade
CA4.4 Obtívose información sobre servizos bancarios e formas de financiamento dos investimentos e demais operacións, analizando o procedemento, a documentación, os requisitos e as garantías exixidas para obter un crédito ou un préstamo bancario
CA4.5 Valoráronse as opcións de leasing e renting para a adquisición dos equipamentos, calculando os custos e analizando os requisitos e as garantías exixidas
CA4.6 Seleccionouse a forma de obtención e de financiamento dos equipamentos e das instalacións da tenda, avaliando os custos e os riscos
CA4.7 Seleccionáronse as pólizas de seguros axeitadas, en función das coberturas necesarias, segundo as continxencias e as exixencias legais da actividade

**4.3.e) Contidos**

Contidos
Estrutura económica e estrutura financeira da empresa.
Financiamento a curto prazo: créditos comerciais e adiamento de pagamento, créditos bancarios, negociación de efectos comerciais. Xuros e gastos.
Cálculo dos custos financeiros.
Fontes de financiamento propio e alleo, interno e externo.
Determinación das necesidades de investimento para a apertura da tenda.
Subvencións oficiais e axudas financeiras á actividade dunha pequena ou mediana empresa (PME).
Decisión de compra ou alugamento do local e outros activos.
Procura de subministradores/as e solicitude de ofertas e orzamentos.
Orzamentos e condicións de compra e/ou alugamento.



Contidos
Selección do/a subministrador/ora máis conveniente.
Financiamento a longo prazo: préstamos, leasing, renting e outras formas de financiamento. Xuros, comisións e outros gastos.

**4.4.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
4	A xestión económica e a tesouraría no pequeno comercio.	36

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Planifica a xestión económica e a tesouraría do pequeno comercio, establecendo o sistema de fixación de prezos que garanta a súa rendibilidade e a súa sustentabilidade no tempo	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Estabeceuse o sistema de fixación dos prezos de venda en función dos custos, a marxe de beneficios, os impostos sobre o consumo, o ciclo de vida do produto, os prezos da competencia, a diferenciación do produto, a percepción do valor da clientela, etc
CA5.2 Realizáronse previsións da demanda e os ingresos por vendas, e dos custos e gastos previstos, a partir dos datos obtidos de fontes externas que facilitan información económica do sector e doutros comercios similares
CA5.3 Establecéronse prazos, forma e medios de pagamento, descontos e facilidades de pagamento á clientela, en función da capacidade financeira da empresa, as características do produto, o tipo de clientela e os usos e as prácticas do sector
CA5.4 Elaborouse o calendario de cobramentos e pagamentos previstos, en función das necesidades, os compromisos e as obrigas de pagamento do pequeno comercio, e asegurando a dispoñibilidade de efectivo na caixa diariamente
CA5.5 Previuse o sistema para comprobar periodicamente e sistematicamente a liquidez da tenda, axustando os compromisos de pagamento e as estimacións de cobramento
CA5.6 Calculáronse os custos financeiros e os riscos de xestión de cobramento e de negociación de efectos comerciais
CA5.7 Calculáronse os custos de persoal e seguridade social a cargo da empresa
CA5.8 Definiuse o procedemento de valoración sistemática da actividade económica e financeira do comercio, calculando razóns de rendibilidade, solvencia, endebedamento e liquidez, para detectar e corrir posibles desaxustes

**4.4.e) Contidos**

Contidos
<p>Previsión da demanda.</p> <p>Análise da información contable e económico-financeira da empresa.</p> <p>Análise da viabilidade e da sustentabilidade económico-financeira da empresa.</p> <p>Cálculo e interpretación de razóns económico-financeiras básicas: rendibilidade, liquidez, solvencia e endebedamento.</p> <p>Previsión de ingresos e gastos.</p> <p>Elaboración de orzamentos.</p> <p>Fixación dos prezos de venda atendendo a distintos criterios.</p> <p>Cálculo dos prezos de venda en función dos custos, a marxe comercial, etc.</p> <p>Cálculo do punto morto ou limiar de rendibilidade.</p> <p>Avaliación de investimentos e cálculo da rendibilidade.</p> <p>Período medio de maduración.</p> <p>Técnicas de control de fluxos de tesouraría e liquidez.</p>

**4.5.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
5	Documentos de compravenda, de cobro e de pago	24

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Xestión da documentación comercial e de cobramento e pagamento derivada da compravenda dos produtos e/ou servizos prestados, respectando a normativa mercantil e fiscal	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 Interpretouse a normativa mercantil e fiscal, e os usos do comercio que regulan a facturación de produtos e servizos, incluíndo a facturación electrónica
CA1.2 Interpretouse a normativa reguladora do imposto sobre o valor engadido (IVE) e as obrigas establecidas para a facturación de produtos e/ou servizos
CA1.3 Elaboráronse facturas correspondentes ás operacións de compravenda e/ou prestación de servizos, de acordo coa normativa mercantil e fiscal, e cos usos do comercio, utilizando ferramentas informáticas
CA1.4 Realizouse o rexistro periódico das facturas emitidas e recibidas que exige a normativa do IVE
CA1.5 Formalizáronse e xestionáronse os documentos correspondentes aos medios de pagamento e cobramento das operacións da empresa
CA1.6 Preparáronse remesas de efectos comerciais para o seu envío ás entidades bancarias en xestión de cobramento ou para a súa negociación e o seu desconto
CA1.7 Elaboráronse facturas de negociación de efectos comerciais

**4.5.e) Contidos**

Contidos
Facturación das vendas: características, requisitos legais e tipos de facturas.
Formalización e expedición de facturas comerciais.
Fiscalidade das operacións de venda e prestación de servizos. Imposto sobre o valor engadido (IVE): operacións gravadas; repercusión do IVE; tipos de gravame; recarga de equivalencia.
Rexistro e conservación de facturas segundo a normativa mercantil e fiscal.
Medios e documentos de pagamento e cobramento: cheque, transferencia bancaria, recibo normalizado, letra de cambio e obriga de pagamento, e medios de pagamento electrónicos.
Xestión de cobramento de efectos comerciais.
Negociación e desconto de efectos comerciais.
Cálculo dos custos de negociación de efectos comerciais.

**4.6.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
6	A contabilidade no establecemento comercial	40

**4.6.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Xestiona o proceso administrativo, contable e fiscal da empresa, aplicando a lexislación mercantil e fiscal, e os principios e normas do Plan Xeral Contable (PXC) para as pequenas e medianas empresas (PME)	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Identifícaronse as funcións da contabilidade e os libros obrigatorios e voluntarios que debe levar a empresa
CA2.2 Diferenciáronse as partidas do balance (activo, pasivo e patrimonio neto), analizando as súas características e a relación funcional
CA2.3 Rexistráronse as operacións realizadas de acordo cos principios xerais e as normas de valoración do PXC para as PME, utilizando a aplicación informática dispoñible
CA2.4 Calculouse a amortización dos elementos do inmovilizado, de acordo coa normativa fiscal e co PXC para as PME
CA2.5 Calculouse o resultado do exercicio e elaboráronse as contas anuais, de acordo co PXC para as PME
CA2.6 Formalizáronse as declaracións-liquidacións periódicas do IVE, en función do réxime de tributación elixido
CA2.7 Determináronse as obrigas fiscais derivadas dos impostos que gravan os beneficios, en función da forma xurídica da empresa (IRPF e imposto de sociedades)
CA2.8 Valorouse a posibilidade de utilizar asesoramento externo de carácter laboral, fiscal e/ou contable, en función das características da empresa

**4.6.e) Contidos**

Contidos
Xestión laboral no pequeno comercio. Altas e baixas de traballadores/as, nóminas e boletíns de cotización á Seguridade Social.

Contidos
<p>0 Rexistro das operacións. Ciclo contable.</p> <p>Resultado do exercicio.</p> <p>Contas anuais.</p> <p>Sistema tributario español. Impostos directos e indirectos.</p> <p>Obrigas fiscais do pequeno comercio. Calendario fiscal.</p> <p>Xestión do imposto sobre o valor engadido (IVE). Réximes de tributación.</p> <p>Declaración-liquidación do IVE.</p> <p>Imposto sobre a renda das persoas físicas (IRPF). Modalidades de tributación.</p> <p>Imposto de sociedades. Modalidades de tributación.</p> <p>Outros impostos e tributos que afectan o pequeno comercio.</p> <p>Réxime de cotización á Seguridade Social de traballadores/as autónomos/as.</p> <p>0 Manexo dun paquete integrado de xestión comercial e contable.</p> <p>Contabilidade da empresa.</p> <p>Patrimonio da empresa: activo, pasivo e patrimonio neto.</p> <p>Balance. Partidas que o integran e relación funcional entre elas.</p> <p>Contas.</p> <p>Conceptos de investimento, gasto e pagamento, ingreso e cobramento.</p> <p>Libros contables e de rexistro.</p> <p>Plan Xeral Contable para as pequenas e medianas empresas.</p>

**4.7.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
7	A calidade do servizo ao cliente	20

**4.7.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Elabora un plan para a implantación dun servizo de calidade e proximidade con atención personalizada á clientela, potenciando a singularidade e a competitividade do comercio	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Adaptáronse as características da tenda aos sistemas normalizados de calidade e aos códigos de boas prácticas aplicables ao pequeno comercio, de carácter comunitario, estatal, autonómico e local
CA3.2 Definíronse as pautas de atención á clientela, aplicando criterios de calidade, cortesía e trato personalizado, de acordo co establecido na norma UNE 175001-1 (calidade de servizo para o pequeno comercio) e noutras normas
CA3.3 Establecéronse os servizos adicionais á venda propios do servizo de proximidade (envío a domicilio e servizos posventa) segundo as características da tenda, as demandas da clientela e os usos do sector, e valorouse o seu custo e a súa efectividade
CA3.4 Fíxéronse os horarios e o calendario de apertura da tenda, os períodos de rebaixas e promocións e outros aspectos de funcionamento, respectando a normativa local e os usos e costumes do comercio polo miúdo
CA3.5 Deseñouse un sistema actualizado de información e prezos dos produtos accesible á poboación consumidora, que garanta a correspondencia entre os prezos marcados nas etiquetas e os rexistrados na aplicación do TPV
CA3.6 Fíxose o procedemento de xestión de incidencias, queixas e reclamacións que garanta un servizo de calidade e o cumprimento da normativa de protección das persoas consumidoras
CA3.7 Estableceuse o procedemento para comprobar o mantemento das instalacións e a funcionalidade da variedade de produtos expostos, aplicando criterios comerciais e de seguridade en materia de prevención de riscos
CA3.8 Mantivéronse actualizadas as bases de datos da clientela, garantindo a súa confidencialidade e o respecto pola normativa de protección de datos

**4.7.e) Contidos**

Contidos
Características do servizo de calidade nun pequeno comercio.
Normativa de protección das persoas consumidoras aplicada a pequenos comercios.
Técnicas para comprobar o mantemento das instalacións e a exposición de produtos na tenda, aplicando criterios comerciais e de seguridade.
Plan de calidade do pequeno comercio.
Normas de calidade e códigos de boas prácticas en pequenos comercios.

## Contidos

Estratexias de calidade na atención á clientela en pequenos comercios.

Servizos adicionais á venda en pequenos establecementos.

Instrumentos para medir a calidade.

Normativa de ámbito estatal, autonómico e local que afecta o comercio polo miúdo.

Ferramentas informáticas de xestión das relacións coa clientela.

Plan de xestión de incidencias, queixas e reclamacións no comercio.

Instrumentos para medir o grao de satisfacción da clientela.

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

Os requisitos mínimos esixibles concrétnanse nos criterios de avaliación que se recolleron nas distintas unidades desta programación. A maioría das capacidades que se sinalan como requisito mínimo avalíaranse cunha proba obxectiva, trátase de probas de coñecemento ou probas de produto e/ou desempeño.

Todas as cualificacións estableceranse sobre 10 (de 0 a 10 puntos). Como norma xeral a nota numérica de referencia para o "apto" será o 5.

A nota media de cada trimestre, ponderarase deste xeito: o haber máis dun resultado de aprendizaxe por trimestre, realizarase unha media ponderada, sendo necesario ter unha nota mínima de 5 en cada resultado. O 60% da cualificación de cada resultado de aprendizaxe será unha proba escrita e obxectiva. Poderá haber varias o longo dun trimestre para facilitarlle o estudo o alumnado e farán media entre elas. O 40% da cualificación restante corresponderá ás actividades realizadas no aula. O módulo considerárase superado cando todos os resultados de aprendizaxe acaden cualificación positiva.

Os procedementos de avaliación que se aplicarán poderán ser:

Probas de coñecementos. Cumprirán as seguintes especificacións:

1. Poden consistir en exames escritos con preguntas curtas e/ou a desenvolver, cuestionarios tipo test ou supostos prácticos.
2. Se darán instrucións de realización con indicación de tempos máximos para realízalas e a cualificación máxima por preguntas ou apartados.
3. Para os exames escritos con preguntas a desenvolver ou supostos prácticos empréganse modelos de solución graduados do seguinte xeito: pregunta completa 100% da cualificación, pregunta case completa 75%

da cualificación, pregunta aceptable (mínimo) 50% da cualificación, pregunta incompleta 25% da cualificación, pregunta moi incompleta 0% da cualificación.

## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

### 6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

#### 1.- ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

Os alumnos/as con dereito a "avaliación continua" que non superen algún resultado de aprendizaxe ou que non se personen nalgunha proba, terán a posibilidade de ir realizando durante o trimestre en cuestión as probas pertinentes para superar aqueles criterios de avaliación non superados. Ademais, terán outra posibilidade en xuño, antes da avaliación final, a que deberán asistir con todo o temario xunto co alumnado con perda de avaliación continua.

Os alumnos/as que acaden a situación de "perda da avaliación continua" terán dereito a realizar tan só un exame final no mes de xuño, nas datas que oportunamente se indiquen no Centro.

Con independencia do sinalado anteriormente, a/o docente poderá recomendar a realización de exercicios e actividades de reforzo aos alumnos ou alumnas con dificultades de aprendizaxe da materia, atendendo a súa diversidade.

#### 2.- ACTIVIDADES E CUALIFICACIÓN DO MÓDULO PENDENTES:

No caso de que a materia se supere co módulo pendente, o alumnado será informado das actividades de recuperación teórico-prácticas que poden realizar de forma autónoma, así como o período de realización, temporalización e data na que serán avaliados e serán avaliados. coincidir coa sesión de avaliación parcial previa á realización da FCT no período ordinario.

Facilitarase toda a documentación e bibliografía necesaria sobre os contidos das unidades didácticas. Realizarase un seguimento das actividades de recuperación realizadas polo alumno e teranse en conta para a súa cualificación, se non supera positivamente a proba obxectiva final, sempre que acredite ter alcanzado os contidos mínimos esixidos. Para superar o módulo pendente o alumno deberá acadar o apto, que como norma xeral será o 5.

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

1. O alumnado perde a avaliación continua cando ten un 10% de faltas de asistencia sen xustificar ou un 15% xustificadas como máximo.

Estes alumnos terán dereito a realizar unha proba extraordinaria de avaliación previa á avaliación final do módulo. O alumnado estará previamente orientado sobre as actividades realizadas na aula e sobre o contido das unidades didácticas do módulo, e poderá resolver as dúbidas co profesor durante as horas de titoría.

Os instrumentos que se empregarán para avaliar estes alumnos son:

O profesorado poderá esixir o alumno a entrega de probas de desempeño que se realicen na aula. Poderán ser solicitados de forma presencial ao alumno en horario de titoría.



- Unha proba escrita que constará de exame tipo test, cuestións teóricas e a resolución de varios casos prácticos, sobre os criterios de avaliación do módulo considerados requisitos mínimos para acadar a avaliación positiva.

A cualificación será numérica entre 1 e 10 puntos, considerándose apto, como norma xeral, o alumnado que acade o 5.

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

A programación, como guía do proceso docente durante o período dun curso académico e como garantía para o alumnado, deberá cumprirse na súa totalidade, aínda que como elemento vivo poderá presentar modificacións nos tempos e nos contidos, en cuxo caso recollerase e posteriormente incorporárase á Memoria de Fin de Curso. Neste sentido, establecerase un seguimento mensual da programación a través da aplicación web ¿Xestión da programación¿, que a Consellería de Educación deseñou para tal fin. De acordo coa normativa vixente, o departamento establece un calendario para o seguimento da programación.

Ao remate do primeiro, segundo e terceiro trimestre farase unha análise das cualificacións obtidas polo alumnado, do interese mostrado polo alumnado polas actividades propostas, do entorno de traballo, do uso e manexo de ferramentas informáticas por parte do alumnado e o profesorado, os resultados académicos, as estatísticas de abandono escolar, etc. Ademais, repartirase un cuestionario ao alumnado para que poida valorar a práctica docente en canto á utilización de elementos didáctico-pedagóxicos e organizativos axeitados.

Deste xeito, pódense tomar medidas correctoras como: reformulación de actividades, cambios de temporización ou cursos de formación do docente, etc. para unha maior eficacia do proceso de ensino-aprendizaxe A observación do alumnado durante as primeiras semanas do curso (comportamento, forma de redacción, forma de enfrontarse á resolución das tarefas, etc) e a corrección dalgunha das tarefas que deben entregar serán as ferramentas para realizar a avaliación inicial. (Data de avaliación inicial: luns 8 de outubro).

Tamén se fará una proba sinxela para medir o nivel do alumnado nas primeiras sesións. Esta proba en ningún caso poderá sumar ou restar na avaliación.

Informarase ao titor/a no caso de detectar dificultades de aprendizaxe nalgún alumno/a e teranse en conta as recomendacións que poida establecer o departamento de orientación, para a atención á diversidade do alumnado.

## 8. Medidas de atención á diversidade

### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A observación do alumnado durante as primeiras semanas do curso (comportamento, forma de redacción, forma de enfrontarse á resolución das tarefas, etc) e a corrección dalgunha das tarefas que deben entregar serán as ferramentas para realizar a avaliación inicial. (Data de avaliación inicial: luns 8 de outubro).

Tamén se fará una proba sinxela para medir o nivel do alumnado nas primeiras sesións. Esta proba en ningún caso poderá sumar ou restar na avaliación. Informarase ao titor/a no caso de detectar dificultades de aprendizaxe nalgún alumno/a e teranse en conta as recomendacións que poida establecer o departamento de orientación, para a atención á diversidade do alumnado.

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

Para o alumnado que non responda adecuadamente as actividades programadas aplicaráselle as seguintes medidas en función das súas necesidades:

- Recuperacións das partes non superadas antes do período de actividades de recuperación
- Tarefas de alumnado específicas de reforzo.
- Introducción de estratexias e ferramentas que reforcen as competencias clave, nas actividades deseñadas.
- Deseño de actividades secuenciadas que axuden a entender o que se pide.
- Coordinación co equipo docente para tratar o reforzo en competencias clave

**9. Aspectos transversais****9.a) Programación da educación en valores**

Neste módulo teranse en conta unha serie de valores que forman parte do proceso ensinanza-aprendizaxe, os cales serán traballados nas distintas unidades didácticas.

- 1- Comprensión lectora, expresión oral y escrita, tecnoloxías da información e comunicación (TICs)
  - 2-Igualdade de xénero.
  - 3-Respeto polo medio ambiente.
  - 4-Creatividade.
  - 5-Economía social e o consumo responsable.
  - 6-Solidaridade e comercio xusto.
- .
- .

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As actividades complementarias son aquelas que se realizan co alumnado en horario lectivo e que, formando parte da programación, teñen carácter diferenciado polo momento, espacio ou recursos que utilizan (visitas, traballos de campo, viaxes de estudo, conmemoracións e outras semellantes). As actividades extraescolares son aquelas que organiza o centro e figuran na programación xeral anual, aprobada polo Consello Escolar, pero se realizan fora do horario lectivo e a participación nelas é voluntaria.

Aquelas actividades que se realicen fora da localidade onde se sitúa o centro, deben ser aprobadas polo Consello Escolar, autorizadas polos pais/titores no seu caso e contar cun profesor por cada vinte alumnos, para acompañalos. Mínimo dous profesores en todo caso.

Tamén considero con interese as seguintes propostas:

-Visita a empresas do sector.

-Charlas de profesionais do sector

- Participación no Plan Proxecta: para promover o consumo no comercio de proximidade no barrio de Teis.

Se revisarán estas actividades en colaboración estreita co profesorado que imparta outros módulos da familia e co profesorado do módulo de FOL, para promover a realización de actividades conxuntas e aproveitar cada oportunidade de aprendizaxe vivencial que se presente.

## 10. Outros apartados

### 10.1) Metodoloxía

Emplearanse diferentes estratexias didácticas como a clase maxistral, o aprendizaxe por descubrimento no cal os alumnos tendrán que investigar certos conceptos, aprendizaxe cooperativo baseado na diversidade de ideas, habilidades e destrezas dos alumnos para lograr obxetivos conxuntos e o aprendizaxe demostrativo polo cal o profesor realiza unha demostración para que os alumnos o imiten.

Utilizaranse todos os medios e recursos dispoñibles no aula e no centro.