

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	CMCOM02	Comercialización de produtos alimentarios	Ciclos formativos de grao medio	Réxime de adultos

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP1609	Atención comercial en negocios alimentarios	2024/2025	3	107	128

(*) 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

Proxecto de FP dual coas empresas, no que se combinarán os procesos de ensino e aprendizaxe na empresa e no centro formativo.

Segundo o real decreto 189/2018, do 6 de abril, por el que se establece el título de Técnico en Comercialización de Productos Alimentarios y se fijan los aspectos básicos del currículo.

A competencia xeral deste título consiste en desenvolver actividades comerciais en establecementos alimentarios físicos e online, relacionadas coa planificación comercial, a xestión da loxística de almacenaxe, distribución e reposición de produtos alimentarios, a supervisión das seccións de venta de alimentos perecederos e non perecederos, e de atención comercial a clientes e provedores; seguindo criterios de calidade e actuando según a normativa de prevención de riscos, seguridade alimentaria e protección do consumidor.

O título de Técnico en Comercialización de Productos Alimentarios permitirá ao alumnado o exercicio da súa actividade en empresas do sector da alimentación, realizando funcións de planificación, organización e xestión de actividades de compravenda de produtos e servizos, así como de apoio ao deseño, implantación e xestión de comercios alimentarios."

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	Formación en empresa.	Formación curricular que se adquirirá na empresa.	56	24
2	Determina as liñas de acción comercial nos establecementos alimentarios analizando os obxectivos comerciais establecidos e a estratexia comercial.	Determinación das liñas de acción comercial nos establecementos alimentarios.	18	15
3	Supervisa a transmisión de información comercial ao cliente, establecendo protocolos de atención comercial e valorando as funcións, técnicas e actitudes a desenvolver.	Supervisión da transmisión de información comercial ao cliente.	17	15
4	Atende a reclamacións e suxestións comúns nas tendas de alimentos, aplicando os protocolos de actuación segundo a normativa vixente e as técnicas de negociación que se utilizarán para a resolución e valorando o resultado do procedemento.	Atención ás queixas e suxestións dos clientes nas tendas de comida.	16	14

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
5	Xestión a relación comercial cos provedores, determinando características, produtos e servizos que prestan.	Análisis dos provedores: Selección, ofertas, servizo e xestión de incidencias	14	14
6	Valora a eficacia do servizo de atención comercial, empregando instrumentos de avaliación e control e interpretando os resultados obtidos.	Establecemento de protocolos de control o servizo de atención a clientela	7	18

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa.	56

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Determina as liñas de actuación comercial en establecementos alimentarios analizando os obxectivos empresariais fixados e a estratexia comercial	NO
RA2 - Supervisa a transmisión de información comercial á clientela, avaliando as funcións, as técnicas e as actitudes que cumpra desenvolver, consonte os protocolos de atención comercial	NO
RA3 - Xestióna reclamacións e suxestións habituais en comercios alimentarios, aplica os protocolos de actuación segundo a normativa e as técnicas de negociación que cumpra utilizar para a súa resolución, e valora o resultado do procedemento	NO
RA4 - Xestióna a relación comercial coas empresas provedoras, determinando as súas características e os produtos e servizos alimentarios para subministrar	NO
RA5 - Valora a eficacia do servizo de atención comercial, utilizando instrumentos de avaliación e control, e interpretando resultados obtidos	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.6 Elaborouse o argumentario de vendas, incluíndo os puntos fortes e débiles de produtos alimentarios adaptados ao tipo e ao comportamento da clientela
CA1.6.1 Elaborouse o argumentario de vendas incluíndo os puntos fortes e débiles de produtos alimentarios, adaptándoos o tipo e comportamento da clientela
CA1.7 Establecéronse os protocolos de atención á clientela ante queixas e reclamacións, aplicando a normativa de protección do/da consumidor/a

Criterios de avaliación
CA1.7.1 Establecéronse os protocolos de atención a clientela ante queixas e reclamacións, aplicando a normativa de protección do consumidor
CA1.8 Establecéronse sistemas de retroalimentación e fidelización de clientela, para mellorar a atención comercial e o servizo posventa
CA1.8.1 Estableceronse sistemas de retroalimentación e fidelización de clientes, para mellorar a atención comercial e o servizo postventa
CA2.1 Comprobouse a realización da atención comercial mediante técnicas de comunicación acordes coa situación e as características da clientela, e en resposta ás posibles continxencias
CA2.1.1 Protocolos de atención á clientela. Técnicas de comunicación en negocios alimentarios: verbais e non verbais. Características da clientela. Resolución de continxencias. FE
CA2.4 Realizouse a atención comercial educada á clientela, con proximidade e interese, mantendo unha postura amable e aberta ao diálogo
CA2.4.1 Realizouse a atención comercial educada á clientela, con proximidade e interese, mantendo unha postura amable e aberta ao diálogo FE
CA2.5 Informouse a clientela acerca do produto alimentario demandado e das políticas da empresa
CA2.6 Transmitíuselle á clientela confianza na atención realizada en función dos compromisos adquiridos
CA2.7 Valorouse a aparencia do persoal, do lugar ou dos produtos ofrecidos, consonte os criterios establecidos pola empresa
CA2.8 Valorouse a atención á clientela en función do tempo dedicado e da falta de esperas
CA3.1 Determinouse o procedemento para a tramitación de reclamacións e de suxestións do comercio alimentario
CA3.1.1 Determinouse o procedemento para a tramitación de reclamacións e de suxestións do comercio alimentario. FE
CA3.2 Informouse a clientela dos seus dereitos e dos posibles mecanismos de solución da reclamación, de acordo coa normativa
CA3.2.1 Informouse a clientela dos seus dereitos e dos posibles mecanismos de solución da reclamación, de acordo coa normativa. FE
CA3.3 Formalizáronse os documentos relativos á tramitación das queixas, reclamacións e denuncias, e cursáronse cara ao departamento ou organismo competente
CA3.4 Informouse a persoa reclamante acerca da situación e do resultado da queixa ou reclamación, de xeito oral, escrito e por medios electrónicos
CA3.5 Atendéronse as queixas, as devolucións e as reclamacións utilizando a escoita activa, a empatía e a asertividade, e técnicas de negociación que faciliten o acordo para resolver estas situacións

Criterios de avaliación
CA3.5.1 Atendéronse as queixas, as devolucións e as reclamacións utilizando a escoita activa, a empatía e a asertividade, e técnicas de negociación que faciliten o acordo para resolver estas situacións FE
CA3.7 Valoráronse as suxestións e as incidencias relativas a queixas e reclamacións, co fin de realimentar as decisións sobre empresas provedoras e produtos, e sobre a propia atención do establecemento
CA4.3 Establecéronse as canles e os procedementos de comunicación coas empresas provedoras, aplicando sistemas ofimáticos de comunicación
CA4.3.1 Establecéronse as canles e os procedementos de comunicación coas empresas provedoras, aplicando sistemas ofimáticos de comunicación. FE
CA4.4 Xestionáronse os pedidos a empresas provedoras e formalizouse a comunicación e a documentación relativa a estas
CA4.7 Xestionouse con outros departamentos os acordos obtidos con empresas provedoras, seguindo os procedementos de comunicación interna
CA4.7.1 Xestionouse con outros departamentos os acordos obtidos con empresas provedoras, seguindo os procedementos de comunicación interna FE
CA5.1 Identificáronse os estándares de calidade na prestación do servizo de atención comercial en negocios alimentarios
CA5.1.1 Identificáronse os estándares de calidade na prestación do servizo de atención comercial en negocios alimentarios FE
CA5.2 Analizáronse os datos de fidelización da clientela, en relación coa calidade do servizo de atención comercial prestado
CA5.2.1 Analizáronse os datos de fidelización da clientela, en relación coa calidade do servizo de atención comercial prestado. FE
CA5.3 Valoráronse as incidencias habituais en comercios alimentarios respecto á atención comercial, introducindo procesos de mellora
CA5.3.1 Valoráronse as incidencias habituais en comercios alimentarios respecto á atención comercial, introducindo procesos de mellora. FE
CA5.4 Avaliáronse os protocolos de xestión de incidencias e de reclamacións en función da satisfacción da clientela e dos obxectivos da empresa
CA5.4.1 Avaliáronse os protocolos de xestión de incidencias e de reclamacións en función da satisfacción da clientela e dos obxectivos da empresa FE
CA5.5 Introducíronse procesos de mellora en función das incidencias detectadas
CA5.6 Realizouse o control de calidade do servizo de atención comercial aplicando as ferramentas e os métodos adecuados
CA5.6.1 Realizouse o control de calidade do servizo de atención comercial aplicando as ferramentas e os métodos adecuados. FE

Crterios de avaliación

CA5.7 Avaliouse a retroalimentación dos procesos de tramitación de queixas e reclamacións, contrastando resultados, formas e prazos de resolución, co fin de mellorar o procedemento de atención comercial

CA5.7.1 Avaliouse a retroalimentación dos procesos de tramitación de queixas e reclamacións, contrastando resultados, formas e prazos de resolución, co fin de mellorar o procedemento de atención comercial. FE

CA5.8 Valorouse o grao de satisfacción da clientela en función dos servizos e os produtos ofertados, e as prestacións do establecemento

4.1.e) Contidos
Contidos

Protocolo de atención á clientela: queixas e reclamacións. Normativa de protección do/da consumidor/a.

Protocolo de atención a clientela: queixas e reclamacións. Normativa de protección do/da consumidor/a

Mellora da atención comercial. Retroalimentación.

Mellora de atención comercial. Retroalimentación

Sistema posvenda: fidelización da clientela.

Sistema posvenda: fidelización da clientela

Protocolos de atención á clientela. Técnicas de comunicación en negocios alimentarios: verbais e non verbais. Características da clientela. Resolución de continxencias.

Protocolos de atención á clientela. Técnicas de comunicación en negocios alimentarios: verbais e non verbais. Características da clientela. Resolución de continxencias. FE

Asesoramento á clientela acerca do produto alimentario demandado: características, beneficios e prezos.

Asesoramento á clientela acerca do produto alimentario demandado: características, beneficios e prezos. FE

Asesoramento á clientela acerca de políticas de empresa: tempos de entrega, formas de pagamento e descontos.

Transmisión de confianza á clientela e compromisos adquiridos: pedido, prazo de entrega e prezo convidado.

Valoración da aparencia do persoal, do lugar e dos produtos ofrecidos.

Valoración da atención á clientela. Tempo de dedicación e espera.

Protocolo de devolucións, suxestións, queixas e reclamacións. Fases, forma, prazos e normativa. Formalización de documentación e tramitación.

Protocolo de devolucións, suxestións, queixas e reclamacións. Fases, forma, prazos e normativa. Formalización de documentación e tramitación. FE

Contidos

Dereitos do/da consumidor/a. Normativa sobre reclamacións.

Dereitos do/da consumidor/a. Normativa sobre reclamacións. FE

Formalización e resolución de reclamacións. Notificación de resolución de reclamacións: oral, escrita e telemática.

Técnicas de negociación e comunicación en queixas e reclamacións: escoita activa, empatía e asertividade.

Identificación das consecuencias administrativas da mala xestión dunha reclamación.

Identificación das consecuencias administrativas da mala xestión dunha reclamación. FE

Establecemento e actualización de bases de datos de entidades provedoras de produtos alimentarios.

Canles e procedementos ofimáticos de comunicación con empresas provedoras.

Canles e procedementos ofimáticos de comunicación con empresas provedoras. FE

Xestión de pedidos de produtos alimentarios con empresas provedoras. Subministracións. Comunicación e documentación.

Xestión interdepartamental dos acordos obtidos coas empresas provedoras. Protocolos de comunicación interna.

Xestión interdepartamental dos acordos obtidos coas empresas provedoras. Protocolos de comunicación interna. FE

Establecemento dos estándares de calidade. Atención comercial en negocios alimentarios.

Establecemento dos estándares de calidade. Atención comercial en negocios alimentarios. FE

Técnicas de fidelización da clientela. Valoración do servizo.

Técnicas de fidelización da clientela. Valoración do servizo. FE

Valoración de incidencias no comercio alimentario. Estratexias e criterios de mellora.

Valoración de incidencias no comercio alimentario. Estratexias e criterios de mellora. FE

Xestión de incidencias e reclamacións. Clasificación e posibles tratamentos.

Xestión de incidencias e reclamacións. Clasificación e posibles tratamentos. FE

Control de calidade do servizo de atención comercial. Métodos e ferramentas.

Valoración da retroalimentación dos procesos de tramitación de queixas e reclamacións. Formas e prazos de resolución de queixas. Contraste de resultados.

Contidos
<p>Valoración da retroalimentación dos procesos de tramitación de queixas e reclamacións. Formas e prazos de resolución de queixas. Contraste de resultados. FE</p> <p>Valoración da satisfacción da clientela. Servizos, produtos ofrecidos e prestacións.</p> <p>Valoración da satisfacción da clientela. Servizos, produtos ofrecidos e prestacións. FE</p>

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Determina as liñas de acción comercial nos establecementos alimentarios analizando os obxectivos comerciais establecidos e a estratexia comercial.	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Determina as liñas de actuación comercial en establecementos alimentarios analizando os obxectivos empresariais fixados e a estratexia comercial	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Organizouse o departamento de vendas nun comercio alimentario en función da imaxe de marca, os produtos, o tipo de clientela e os obxectivos comerciais
CA1.2 Determinouse o número e as funcións do persoal de atención comercial que se requiren, segundo os obxectivos do plan de vendas dunha empresa
CA1.6 Elaborouse o argumentario de vendas, incluíndo os puntos fortes e débiles de produtos alimentarios adaptados ao tipo e ao comportamento da clientela
CA1.6.2 Elaborouse o argumentario de vendas incluíndo os puntos fortes e débiles de produtos alimentarios, adaptándoos o tipo e comportamento da clientela

4.2.e) Contidos

Contidos
Organización do departamento de vendas do comercio alimentario: organización por zonas xeográficas, por produtos, pola clientela e mixta. Imaxe de marca, produto e obxectivos comerciais.
Planificación das vendas. Obxectivos e accións. Plan de atención comercial. Fases do proceso de venda.

Contidos
Elaboración do argumentario de vendas. Puntos fortes e débiles. Tipo e comportamento da clientela.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Supervisa a transmisión de información comercial ao cliente, establecendo protocolos de atención comercial e valorando as funcións, técnicas e actitudes a desenvolver.	17

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Supervisa a transmisión de información comercial á clientela, avaliando as funcións, as técnicas e as actitudes que cumpra desenvolver, consonte os protocolos de atención comercial	NO
RA3 - Xestiona reclamacións e suxestións habituais en comercios alimentarios, aplica os protocolos de actuación segundo a normativa e as técnicas de negociación que cumpra utilizar para a súa resolución, e valora o resultado do procedemento	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Comprobase a realización da atención comercial mediante técnicas de comunicación acordes coa situación e as características da clientela, e en resposta ás posibles contingencias
CA2.1.2 Protocolos de atención á clientela. Técnicas de comunicación en negocios alimentarios: verbais e non verbais. Características da clientela. Resolución de contingencias. FCE
CA2.4 Realízouse a atención comercial educada á clientela, con proximidade e interese, mantendo unha postura amable e aberta ao diálogo
CA2.4.2 Realízouse a atención comercial educada á clientela, con proximidade e interese, mantendo unha postura amable e aberta ao diálogo FCE
CA3.5 Atendéronse as queixas, as devolucións e as reclamacións utilizando a escoita activa, a empatía e a asertividade, e técnicas de negociación que faciliten o acordo para resolver estas situacións
CA3.5.2 Atendéronse as queixas, as devolucións e as reclamacións utilizando a escoita activa, a empatía e a asertividade, e técnicas de negociación que faciliten o acordo para resolver estas situacións FCE

4.3.e) Contidos

Contidos
<p>Protocolos de atención á clientela. Técnicas de comunicación en negocios alimentarios: verbais e non verbais. Características da clientela. Resolución de continxencias.</p> <p><i>Protocolos de atención á clientela. Técnicas de comunicación en negocios alimentarios: verbais e non verbais. Características da clientela. Resolución de continxencias. FCE</i></p> <p>Atención telefónica. Protocolos, finalidade e técnicas de locución.</p> <p>Protocolos de recepción de clientela. Técnicas de utilización e interpretación da comunicación non verbal: expresións, xestos, posturas, movementos e imaxe persoal.</p> <p>Asesoramento á clientela acerca do produto alimentario demandado: características, beneficios e prezos.</p> <p><i>Asesoramento á clientela acerca do produto alimentario demandado: características, beneficios e prezos. FCE</i></p>

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Atende a reclamacións e suxestións comúns nas tendas de alimentos, aplicando os protocolos de actuación segundo a normativa vixente e as técnicas de negociación que se utilizarán para a resolución e valorando o resultado do procedemento.	16

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Determina as liñas de actuación comercial en establecementos alimentarios analizando os obxectivos empresariais fixados e a estratexia comercial	NO
RA2 - Supervisa a transmisión de información comercial á clientela, avaliando as funcións, as técnicas e as actitudes que cumpra desenvolver, consonte os protocolos de atención comercial	NO
RA3 - Xestiona reclamacións e suxestións habituais en comercios alimentarios, aplica os protocolos de actuación segundo a normativa e as técnicas de negociación que cumpra utilizar para a súa resolución, e valora o resultado do procedemento	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Determináronse as funcións e as responsabilidades asociadas á atención á clientela en comercios alimentarios
CA1.4 Definíronse os obxectivos e as accións concretas de atención comercial, a partir do plan de vendas dunha empresa

Criterios de avaliación
CA2.2 Planifícase a atención telefónica coa clientela, tendo en conta a súa finalidade, o protocolo e as técnicas de locución para empregar
CA2.3 Establecéronse protocolos de recepción de clientela tendo en conta a importancia e o resultado positivo dun cordial acollemento
CA3.1 Determinouse o procedemento para a tramitación de reclamacións e de suxestións do comercio alimentario
CA3.1.2 Determinouse o procedemento para a tramitación de reclamacións e de suxestións do comercio alimentario. FCE
CA3.2 Informouse a clientela dos seus dereitos e dos posibles mecanismos de solución da reclamación, de acordo coa normativa
CA3.2.2 Informouse a clientela dos seus dereitos e dos posibles mecanismos de solución da reclamación, de acordo coa normativa. FCE
CA3.6 Identifícaronse as consecuencias administrativas asociadas a unha reclamación denegada ou non resolta

4.4.e) Contidos

Contidos
Protocolo de atención á clientela: queixas e reclamacións. Normativa de protección do/da consumidor/a. Protocolo de atención a clientela: queixas e reclamacións. Normativa de protección do/da consumidor/a
Mellora da atención comercial. Retroalimentación. Mellora de atención comercial. Retroalimentación
Protocolo de devolucións, suxestións, queixas e reclamacións. Fases, forma, prazos e normativa. Formalización de documentación e tramitación. Protocolo de devolucións, suxestións, queixas e reclamacións. Fases, forma, prazos e normativa. Formalización de documentación e tramitación. FCE
Dereitos do/da consumidor/a. Normativa sobre reclamacións. Dereitos do/da consumidor/a. Normativa sobre reclamacións. FCE

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Xestióna a relación comercial cos provedores, determinando características, produtos e servizos que prestan.	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Determina as liñas de actuación comercial en establecementos alimentarios analizando os obxectivos empresariais fixados e a estratexia comercial	NO
RA4 - Xestiona a relación comercial coas empresas provedoras, determinando as súas características e os produtos e servizos alimentarios para subministrar	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.5 Seleccionáronse as accións de formación, motivación e promoción profesional destinadas ao persoal do establecemento que faciliten a consecución dos obxectivos prefixados
CA1.7 Establecéronse os protocolos de atención á clientela ante queixas e reclamacións, aplicando a normativa de protección do/da consumidor/a
CA1.7.2 Establecéronse os protocolos de atención a clientela ante queixas e reclamacións, aplicando a normativa de protección do consumidor
CA4.1 Procuráronse e seleccionáronse empresas provedoras, considerando factores comerciais
CA4.2 Establecéronse o seguimento automático e a actualización de bases de datos de entidades provedoras, aplicando sistemas ofimáticos de comunicación
CA4.3 Establecéronse as canles e os procedementos de comunicación coas empresas provedoras, aplicando sistemas ofimáticos de comunicación
CA4.3.2 Establecéronse as canles e os procedementos de comunicación coas empresas provedoras, aplicando sistemas ofimáticos de comunicación. FCE
CA4.5 Negociáronse ofertas de subministración, atendendo a criterios comerciais e de operatividade
CA4.6 Establecéronse criterios de avaliación de empresas provedoras, valorando os que mellor se adecúen ás características da empresa
CA4.7 Xestionouse con outros departamentos os acordos obtidos con empresas provedoras, seguindo os procedementos de comunicación interna
CA4.7.2 Xestionouse con outros departamentos os acordos obtidos con empresas provedoras, seguindo os procedementos de comunicación interna FCE

4.5.e) Contidos

Contidos
<p>Procura e selección de empresas proveedoras. Factores comerciais: proximidade, variedade, calidade dos produtos, prezo e operatividade.</p> <p>Establecemento e actualización de bases de datos de entidades proveedoras de produtos alimentarios.</p> <p>Canles e procedementos ofimáticos de comunicación con empresas proveedoras.</p> <p style="color: red;">Canles e procedementos ofimáticos de comunicación con empresas proveedoras. FCE</p> <p>Negociación de ofertas de subministracións.</p> <p>Criterios de avaliación de empresas proveedoras de produtos alimentarios.</p> <p>Xestión interdepartamental dos acordos obtidos coas empresas proveedoras. Protocolos de comunicación interna.</p> <p style="color: red;">Xestión interdepartamental dos acordos obtidos coas empresas proveedoras. Protocolos de comunicación interna. FCE</p>

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Valora a eficacia do servizo de atención comercial, empregando instrumentos de avaliación e control e interpretando os resultados obtidos.	7

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Determina as liñas de actuación comercial en establecementos alimentarios analizando os obxectivos empresariais fixados e a estratexia comercial	NO
RA5 - Valora a eficacia do servizo de atención comercial, utilizando instrumentos de avaliación e control, e interpretando resultados obtidos	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.8 Establecéronse sistemas de retroalimentación e fidelización de clientela, para mellorar a atención comercial e o servizo posventa

Criterios de avaliación
CA1.8.2 Estableceronse sistemas de retroalimentación e fidelización de clientes, para mellorar a atención comercial e o servizo postventa
CA5.1 Identificáronse os estándares de calidade na prestación do servizo de atención comercial en negocios alimentarios
CA5.1.2 Identificáronse os estándares de calidade na prestación do servizo de atención comercial en negocios alimentarios FCE
CA5.2 Analizáronse os datos de fidelización da clientela, en relación coa calidade do servizo de atención comercial prestado
CA5.2.2 Analizáronse os datos de fidelización da clientela, en relación coa calidade do servizo de atención comercial prestado. FCE
CA5.3 Valoráronse as incidencias habituais en comercios alimentarios respecto á atención comercial, introducindo procesos de mellora
CA5.3.2 Valoráronse as incidencias habituais en comercios alimentarios respecto á atención comercial, introducindo procesos de mellora. FCE
CA5.4 Avaliáronse os protocolos de xestión de incidencias e de reclamacións en función da satisfacción da clientela e dos obxectivos da empresa
CA5.4.2 Avaliáronse os protocolos de xestión de incidencias e de reclamacións en función da satisfacción da clientela e dos obxectivos da empresa FCE
CA5.6 Realizouse o control de calidade do servizo de atención comercial aplicando as ferramentas e os métodos adecuados
CA5.6.2 Realizouse o control de calidade do servizo de atención comercial aplicando as ferramentas e os métodos adecuados. FCE
CA5.7 Avaliouse a retroalimentación dos procesos de tramitación de queixas e reclamacións, contrastando resultados, formas e prazos de resolución, co fin de mellorar o procedemento de atención comercial
CA5.7.2 Avaliouse a retroalimentación dos procesos de tramitación de queixas e reclamacións, contrastando resultados, formas e prazos de resolución, co fin de mellorar o procedemento de atención comercial. FCE

4.6.e) Contidos

Contidos
<p>Persoal de venda: determinación do tamaño do equipo; funcións e responsabilidades.</p> <p>Accións de formación, motivación e promoción do persoal do comercio alimentario. Obxectivos da xestión de recursos humanos.</p> <p>Sistema posvenda: fidelización da clientela.</p> <p>Sistema posvenda: fidelización da clientela</p>

Contidos

Identificación das consecuencias administrativas da mala xestión dunha reclamación.

Identificación das consecuencias administrativas da mala xestión dunha reclamación. FCE

Valoración de suxestións. Incidencias das queixas e reclamacións. Retroalimentación.

Establecemento dos estándares de calidade. Atención comercial en negocios alimentarios.

Establecemento dos estándares de calidade. Atención comercial en negocios alimentarios. FCE

Técnicas de fidelización da clientela. Valoración do servizo.

Técnicas de fidelización da clientela. Valoración do servizo. FCE

Valoración de incidencias no comercio alimentario. Estratexias e criterios de mellora.

Valoración de incidencias no comercio alimentario. Estratexias e criterios de mellora. FCE

Xestión de incidencias e reclamacións. Clasificación e posibles tratamentos.

Xestión de incidencias e reclamacións. Clasificación e posibles tratamentos. FCE

Valoración da retroalimentación dos procesos de tramitación de queixas e reclamacións. Formas e prazos de resolución de queixas. Contraste de resultados.

Valoración da retroalimentación dos procesos de tramitación de queixas e reclamacións. Formas e prazos de resolución de queixas. Contraste de resultados. FCE

Valoración da satisfacción da clientela. Servizos, produtos ofrecidos e prestacións.

Valoración da satisfacción da clientela. Servizos, produtos ofrecidos e prestacións. FCE

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

Os requisitos mínimos esixibles concréntanse 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: un 60% da cualificación das avaliacións parciais 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 na aula. O módulo considerárase superado cando todas as Unidades Didácticas acaden unha 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.
4. As cualificacións de probas de coñecementos superiores a 4 puntos poderán facer media co resto de procedementos de avaliación para o cálculo da nota de cada avaliación.

Probas de produto e/ou desempeño. Cumprirán as seguintes especificacións:

1. Poden consistir en traballos de investigación, memorias, fichas, plans, obxectos e defensas orais tanto en grupo como individuais.
2. Conterán indicacións/instrucións precisas sobre como presentalas, os formatos de presentación, o xeito de presentación (correo electrónico, aula virtual), de si debe ser defendido, os prazos de presentación, as penalizacións por presentacións fóra de prazo e de como se cualificarán (niveis de logro e indicadores). Un produto non presentado inxustificadamente, implicará volvelo realizar no período de actividades de recuperación correspondente.
3. Cualifícanse con táboas de indicadores (rúbricas) con catro niveis de logro: completo/excelente 100% da cualificación do indicador de que se trate; case completo/bo 75%; aceptable (mínimo) 50% e insuficiente do 0% ao 40%.
4. Nas táboas de indicadores poderán empregarse os seguintes bloques: expresión escrita, ortografía, formato, presentación e creatividade, contido e desempeño.
5. Se o produto que se pide trae asociada unha exposición oral (defensa) esta será avaliada por separado coa súa correspondente táboa de indicadores que incluírán os seguintes bloques: linguaxe non verbal, linguaxe verbal, presentación e creatividade do apoio visual.

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 criterio de avaliación considerado mínimo esixible 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

Segundo a RESOLUCIÓN do 10 de xullo de 2024, da Dirección Xeral de Formación Profesional, pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo no curso 2024/25, no punto décimo noveno.7 recóllese que:

O alumnado será excluído do proxecto de formación dual nos seguintes casos:

i) Durante o período de formación no centro educativo, de acordo coas normas de organización, funcionamento e convivencia aprobadas polo centro docente, por faltas repetidas de asistencia e/ou puntualidade non xustificadas que poidan derivar nunha falta de aproveitamento das ensinanzas tanto no centro educativo como posteriormente na empresa.

A este respecto o Departamento de Comercio e Márketing considera que o alumnado será excluído do proxecto de formación dual cando alcance, no centro educativo, o 10% de faltas inxustificadas nas horas anuais de, alo menos, tres módulos e teña tres módulos suspensos. Neste caso, o equipo docente reunirse para valorar a posible falta de aproveitamento polo alumno/a destas ensinanzas e a súa consecuente exclusión.

Polo que respecta á xustificación de faltas, estas aparecen recollidas nas NOF do centro.

De ter algún módulo suspenso, deberá superar unha proba no mes de setembro que garante o aproveitamento desta ensinanza

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 unha proba sinxela para medir o nivel do alumnado nas primeiras sesións. Esta proba en ningún caso poderá sumar ou restar na avaliación. A titora no caso de detectar dificultades de aprendizaxe nalgún alumno/a e terá en conta as recomendacións que poida establecer o departamento de orientación, para a atención á diversidade do alumnado.

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

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, espazo 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.