Programación

DISPOSICIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS

CICLO FORMATIVO DE GRADO MEDIO TÉCNICO DE FARMACIA Y PARAFARMACIA

Curso 21-22

Ciclo Formativo de Grado Medio:
Farmacia y Parafarmacia
Curso: Primero
Código: 0099

Módulo:
Disposición y Venta de Productos

Profesor:
Manuel Salazar Gomis

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 4

2. OBJETIVOS Y COMPETENCIAS DEL MÓDULO 4

3. RESULTADOS DEL APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN 5

4. CONTENIDOS 7

5. METODOLOGÍA 14

6. EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN 16

7. TEMAS TRANSVERSALES 20

8. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD 20

9. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y PRÁCTICA DOCENTE 21

10. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS 21

11. NORMAS GENERALES DEL MÓDULO 22

12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES 24

13. USO Y APLICACIÓN DE LAS TIC 24

14. PLAN DE CONTINUIDAD DE LA ACCIÓN EDUCATIVA 25

15. LEGISLACIÓN 26

16. ANEXOS 27

1. INTRODUCCIÓN

Identificación del título
Real Decreto 1689/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Farmacia y Parafarmacia y se fijan sus enseñanzas mínimas.

El título de Técnico en Farmacia y Parafarmacia queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Farmacia y Parafarmacia.
- Nivel: Formación Profesional de Grado Medio.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia Profesional: Sanidad.
- Referente europeo: CINE-3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Competencia general
La Competencia General del título de Técnico en Farmacia y parafarmacia consiste en:

"Asistir en la dispensación y la elaboración de productos farmacéuticos y afines, y realizar la venta de productos parafarmacéuticos, fomentando la promoción de la salud y ejecutando tareas administrativas y de control de almacén, cumpliendo con las especificaciones de calidad, seguridad y protección ambiental"

Esta Competencia General se desglosa en Unidades de Competencia y para cada Unidad de Competencia se diseña uno o varios Módulos Profesionales que contribuyen a alcanzarlas.
Cualificaciones profesionales y unidades de competencia.
Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título. Cualificaciones profesionales completas: Farmacia SAN123_2. (R.D. 1087/2005, de 16 de septiembre) que comprende las siguientes unidades de competencia:

- UC0363_2: Controlar los productos y materiales, la facturación y la documentación en establecimientos y servicios de farmacia.
- UC0364_2: Asistir en la dispensación de productos farmacéuticos, informando a los usuarios sobre su utilización, determinando parámetros somatométricos sencillos, bajo la supervisión del facultativo.
- UC0365_2: Asistir en la dispensación de productos sanitarios y parafarmacéuticos, informando a los usuarios sobre su utilización, bajo la supervisión del facultativo. UC0366_2: Asistir en la elaboración de fórmulas magistrales, preparados oficinales, dietéticos y cosméticos, bajo la supervisión del facultativo.
- UC0367_2: Asistir en la realización de análisis clínicos elementales y normalizados, bajo la supervisión del facultativo.
- UC0368_2: Colaborar en la promoción, protección de la salud, prevención de enfermedades y educación sanitaria, bajo la supervisión del facultativo.

2. OBJETIVOS Y COMPETENCIAS DEL MÓDULO

Objetivos generales del módulo
Para conseguir la competencia general el R.D. 1689/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el Título, establece los Objetivos Generales que el alumno debe de alcanzar al finalizar su formación.
Aquellos que contribuyen a la consecución del módulo y, por lo tanto, a conseguir la Unidad de Competencia son los siguientes:

d) Reconocer las características y la presentación de los productos farmacéuticos y parafarmacéuticos relacionándolos con sus aplicaciones para asistir en la dispensación de productos.
e) Informar sobre la utilización adecuada del producto interpretando la información técnica suministrada para dispensar productos farmacéuticos y parafarmacéuticos, atendiendo las consultas e informando con claridad a los usuarios sobre las características y uso racional de los productos.
o) Efectuar operaciones administrativas organizando y cumplimentando la documentación según la legislación vigente para tramitar la facturación de recetas y gestionar la documentación generada en el establecimiento.
s) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

Competencias del módulo
La formación del módulo contribuye a alcanzar las **competencias profesionales** del título siguientes:
c) Realizar la venta de productos parafarmacéuticos, atendiendo las demandas e informando con claridad a los usuarios.
n) Apoyar psicológicamente a los usuarios, manteniendo discreción, y un trato cortés y de respeto.
ñ) Intervenir con prudencia y seguridad respetando las instrucciones de trabajo recibidas.
o) Seleccionar residuos y productos caducados para su eliminación de acuerdo con la normativa vigente.
p) Aplicar procedimientos de calidad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido en los procesos de farmacia.

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los resultados de aprendizaje son una serie de formulaciones que el estudiante debe conocer, entender y/o ser capaz de demostrar tras la finalización del proceso de aprendizaje.
Los resultados del aprendizaje deben estar acompañados de **criterios de evaluación** que permiten juzgar si los resultados del aprendizaje previstos han sido logrados. Cada criterio define una característica de la realización profesional bien hecha y se considera la unidad mínima evaluable.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	a) Se han identificado conceptos, elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación. b) Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, las técnicas y las estrategias para una buena comunicación. c) Se ha valorado la importancia de la cortesía, la amabilidad, el respeto, la discreción, la cordialidad y el interés en la interrelación con el usuario. d) Se han establecido las habilidades personales y sociales a desarrollar para lograr una perfecta comunicación. e) Se han distinguido los elementos fundamentales para transmitir la imagen de la empresa como un departamento de atención al usuario. f) Se ha simulado la obtención de la información necesaria de posibles usuarios y en diferentes situaciones. g) Se ha analizado el comportamiento de diferentes tipos de usuarios.

	h) Se han definido las características de la información (Inmediatez, precisión) y el asesoramiento (claridad, exactitud). i) Se han descrito las fases que componen la atención al usuario según el plan de acción definido.
2. Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta.	a) Se han analizado las cualidades y actitudes que debe desarrollar el vendedor hacia el usuario y la empresa (Marketing interno). b) Se han identificado la tipología del usuario, sus motivaciones y sus necesidades de compra. c) Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del vendedor de las características del producto. d) Se han determinado las líneas de actuación en la venta según el plan de acción establecido por la empresa. e) Se han desarrollado las fases de un proceso de venta (captar la atención, provocar el interés, despertar el deseo, mover a la acción del usuario). f) Se ha relacionado el concepto de marketing con la satisfacción de los deseos del consumidor. g) Se han valorado como facilitadores, en el proceso de decisión de compra, la información, el asesoramiento, el ambiente acogedor, la educación, la comunicación y las habilidades sociales del vendedor. h) Se ha definido la importancia de mantener actualizado el fichero de usuarios para la aplicación del plan de fidelización.
3. Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.	a) Se ha identificado la relación libre y personal que se establece entre usuario y productos expuestos según organización, colocación o decoración. b) Se han clasificado los productos de parafarmacia según su utilidad observando la normativa vigente. c) Se han establecido los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación (puntos calientes) del surtido (productos) en los niveles del lineal (mobiliario). d) Se han desarrollado procedimientos de etiquetaje y se han elaborado elementos publicitarios de apoyo para la información sobre los productos. e) Se ha valorado la importancia de reposición del stock de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa. f) Se han analizado diferentes sistemas antihurto. g) Se han descrito los tipos de embalaje y empaquetado según el producto, las características del mismo y la imagen que quiere transmitir la empresa. h) Se han valorado las sugerencias que el vendedor puede aportar basándose en la información recopilada acerca de las demandas o sugerencias de los posibles usuarios.
4. Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios Reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.	a) Se han tipificado la actitud, la postura y el interés que deben adoptarse ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo asertivo para informar al usuario. b) Se han desarrollado las técnicas que se utilizan para la resolución de conflictos y reclamaciones. c) Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente. d) Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones. e) Se han identificado las alternativas al procedimiento que pueden ser ofrecidas al usuario ante reclamaciones fácilmente

	subsanables. f) Se ha valorado la importancia que, para el control de calidad del servicio, tienen los sistemas de información manuales e informáticos que organizan la información. g) Se ha establecido la información registrada del seguimiento posventa, de incidencias, de peticiones y de reclamaciones de usuarios como indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado y aumentar la fidelización.

4. CONTENIDOS

UNIDAD DE TRABAJO **1. Las personas usuarias**	
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	c) Se ha valorado la importancia de la cortesía, la amabilidad, el respeto, la discreción, la cordialidad y el interés en la interrelación con el usuario. e) Se han distinguido los elementos fundamentales para transmitir la imagen de la empresa como un departamento de atención al usuario. g) Se ha analizado el comportamiento de diferentes tipos de usuarios. i) Se han descrito las fases que componen la atención al usuario según el plan de acción definido.
2. Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta.	b) Se han identificado la tipología del usuario, sus motivaciones y sus necesidades de compra. f) Se ha relacionado el concepto de *marketing* con la satisfacción de los deseos del consumidor. g) Se han valorado como facilitadores, en el proceso de decisión de compra, la información, el asesoramiento, el ambiente acogedor, la educación, la comunicación y las habilidades sociales del vendedor. h) Se ha definido la importancia de mantener actualizado el fichero de usuarios para la aplicación del plan de fidelización.
Contenidos formativos	
Contenidos básicos curriculares	**Contenidos propuestos**
Atención al usuario: – Fases de atención al usuario. – Fichero de usuarios.	**1.1. La clientela de la oficina de farmacia** 1.1.1. Las motivaciones para acudir a la farmacia 1.1.2. El rol en la compra 1.1.3. Tipología de clientes **1.2. El proceso de decisión de compra** 1.2.1. La necesidad 1.2.2. Los estímulos 1.2.3. El deseo y la motivación 1.2.4. La frustración y los mecanismos de defensa 1.2.5. La compra **1.3. La atención al cliente** 1.3.1. Normas básicas en el trato a las personas usuarias 1.3.2. Fases en la atención al cliente

	1.3.3. La satisfacción de los clientes 1.3.4. Las bases de datos de clientes

UNIDAD DE TRABAJO **2. La Comunicación**	
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	a) Se han identificado conceptos, elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación. b) Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, las técnicas y las estrategias para una buena comunicación. c) Se ha valorado la importancia de la cortesía, la amabilidad, el respeto, la discreción, la cordialidad y el interés en la interrelación con el usuario. d) Se han establecido las habilidades personales y sociales a desarrollar para lograr una perfecta comunicación.
Contenidos formativos	
Contenidos básicos curriculares	**Contenidos propuestos**
Atención al usuario: – Habilidades personales y sociales que mejoran la comunicación interpersonal. – Técnicas de comunicación.	**2.1. La comunicación** 2.1.1. Los elementos de la comunicación 2.1.2. El proceso comunicativo 2.1.3. Barreras y dificultades comunicativas **2.2. Tipos de comunicación** 2.2.1. La comunicación verbal 2.2.2. La comunicación no verbal **2.3. La comunicación en la farmacia** 2.3.1. La comunicación con personas usuarias 2.3.2. Otras necesidades comunicativas en la farmacia

UNIDAD DE TRABAJO **3. Estrategias de comunicación**	
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	d) Se han establecido las habilidades personales y sociales a desarrollar para lograr una perfecta comunicación.
4. Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.	a) Se han tipificado la actitud, la postura y el interés que deben adoptarse ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo asertivo para informar al usuario. b) Se han desarrollado las técnicas que se utilizan para la resolución de conflictos y reclamaciones. c) Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente. d) Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones. e) Se han identificado las alternativas al procedimiento que pueden ser ofrecidas al usuario ante reclamaciones fácilmente subsanables. f) Se ha valorado la importancia que, para el control de calidad del servicio, tienen los sistemas de información

	manuales e informáticos que organizan la información. g) Se ha establecido la información registrada del seguimiento posventa, de incidencias, de peticiones y de reclamaciones de usuarios como indicadores para mejorar
Contenidos formativos	
Contenidos básicos curriculares	**Contenidos propuestos**
Atención al usuario: – Habilidades personales y sociales que mejoran la comunicación interpersonal. **Atención de reclamaciones:** – Procedimientos para reclamar. Legislación. – Indicadores para el control de calidad del establecimiento. – Sistemas de información. Registro manual y automatizado. – Mejora del servicio prestado.	**3.1. Las habilidades sociales** 3.1.1. Clasificación de las habilidades sociales 3.1.2. La empatía 3.1.3. La asertividad **3.2. Saber escuchar: la escucha activa** 3.2.1. Recomendaciones para aplicar una escucha activa **3.3. Saber gestionar conflictos** 3.3.1. Estrategias para solucionar conflictos 3.3.2. Las quejas 3.3.3. Las reclamaciones

UNIDAD DE TRABAJO **4. Principios de *marketing***	
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
2. Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta.	a) Se han analizado las cualidades y actitudes que debe desarrollar el vendedor hacia el usuario y la empresa (*marketing* interno). c) Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del vendedor de las características del producto. d) Se han determinado las líneas de actuación en la venta según el plan de acción establecido por la empresa. f) Se ha relacionado el concepto de *marketing* con la satisfacción de los deseos del consumidor.
Contenidos formativos	
Contenidos básicos curriculares	**Contenidos propuestos**
Actividades de venta: – *Marketing* interno y externo. – Plan de acción de la empresa. – Normativa y legislación.	**4.1. ¿Qué es el *marketing*** 4.1.1. Conceptos básicos del *marketing* 4.1.2. ¿Cómo aplicamos el *marketing*? **4.2. El análisis** 4.2.1. Recopilar la información 4.2.2. La interpretación de la información **4.3. El plan de acción** 4.3.1. La segmentación y el posicionamiento 4.3.2. Las estrategias: *marketing* mix 4.3.3. El plan de *marketing* **4.4. La aplicación y el seguimiento** 4.4.1. La aplicación 4.2. El seguimiento

UNIDAD DE TRABAJO 5. La política de promoción	
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	d) Se han establecido las habilidades personales y sociales a desarrollar para lograr una perfecta comunicación.
2. Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta.	c) Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del vendedor de las características del producto. d) Se han determinado las líneas de actuación en la venta según el plan de acción establecido por la empresa. e) Se han desarrollado las fases de un proceso de venta (captar h) Se ha definido la importancia de mantener actualizado el fichero de usuarios para la aplicación del plan de fidelización. g) Se han valorado como facilitadores, en el proceso de decisión de compra, la información, el asesoramiento, el ambiente acogedor, la educación, la comunicación y las habilidades sociales del vendedor.
3. Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de *merchandising*.	a) Se ha identificado la relación libre y personal que se establece entre usuario y productos expuestos según organización, colocación o decoración. b) Se han clasificado los productos de parafarmacia según su utilidad observando la normativa vigente. c) Se han establecido los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación (puntos calientes) del surtido (productos) en los niveles del lineal (mobiliario). d) Se han desarrollado procedimientos de etiquetaje y se han elaborado elementos publicitarios de apoyo para la información sobre los productos. e) Se ha valorado la importancia de reposición del *stock* de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa.

Contenidos formativos	
Contenidos básicos curriculares	**Contenidos propuestos**
Atención al usuario: – Habilidades personales y sociales que mejoran la comunicación interpersonal. **Actividades de venta:** – Plan de acción de la empresa. **Organización de los productos de parafarmacia:** – Informe comercial del vendedor.	**5.1. Las técnicas de promoción** 5.1.1. El objeto de la promoción **5.2. La publicidad** 5.2.1. La publicidad de los productos 5.2.2. La publicidad de la empresa **5.3. Las campañas de promoción** 5.3.1. Los objetivos de las campañas de promoción 5.3.2. Los incentivos de la promoción 5.3.3. El diseño de una campaña de promoción **5.4. La atención personal** 5.4.1. Las habilidades sociales y el *marketing* 5.4.2. La promoción mediante la atención

	personal 5.4.3. La atención personal en el posicionamiento de la empresa **5.5. La comunicación digital** 5.5.1. La venta en internet 5.5.2. El *marketing* digital 5.5.3. El plan de *marketing* digital

UNIDAD DE TRABAJO 6. El *merchandising*	
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
3. Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de *merchandising*.	a) Se ha identificado la relación libre y personal que se establece entre usuario y productos expuestos según organización, colocación o decoración. c) Se han establecido los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación (puntos calientes) del surtido (productos) en los niveles del lineal (mobiliario). d) Se han desarrollado procedimientos de etiquetaje y se han elaborado elementos publicitarios de apoyo para la información sobre los productos. e) Se ha valorado la importancia de reposición del *stock* de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa. f) Se han analizado diferentes sistemas antihurto. g) Se han descrito los tipos de embalaje y empaquetado según el producto, las características del mismo y la imagen que quiere transmitir la empresa. h) Se han valorado las sugerencias que el vendedor puede aportar basándose en la información recopilada acerca de las demandas o sugerencias de los posibles usuarios.
Contenidos formativos	
Contenidos básicos curriculares	**Contenidos propuestos**
Organización de los productos de parafarmacia: – Organización de los productos de parafarmacia: «Puntos calientes» y «puntos fríos» en el establecimiento comercial. – Colocación del surtido. Niveles del lineal. – Tipos de empaquetado y embalaje. – Informe comercial del vendedor.	**6.1. El *merchandising*** 6.1.1. ¿Qué es el *merchandising*? 6.1.2. El local 6.1.3. El **6.2. La selección de productos** 6.2.1. Parámetros de la calidad de exposición 6.2.2. Características del surtido **6.3. La disposición de los productos** 6.3.1. La altura a que se colocan los productos 6.3.2. La zona de la farmacia en que se colocan los productos 6.3.3. Las unidades de cada producto en exposición 6.3.4. La ordenación de los productos en la exposición **6.4. La animación del entorno** 6.4.1. La influencia de los sentidos 6.4.2. La decoración e iluminación 6.4.3. La cartelería

	6.4.4. La presentación de la compra 6.4.5. El aspecto exterior y el escaparate

UNIDAD DE TRABAJO 7. El proceso de venta	
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
2. Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta.	a) Se han analizado las cualidades y actitudes que debe desarrollar el vendedor hacia el usuario y la empresa (*marketing* interno). c) Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del vendedor de las características del producto. d) Se han determinado las líneas de actuación en la venta según el plan de acción establecido por la empresa. e) Se han desarrollado las fases de un proceso de venta (captar la atención, provocar el interés, despertar el deseo, mover a la acción del usuario). g) Se han valorado como facilitadores, en el proceso de decisión de compra, la información, el asesoramiento, el ambiente acogedor, la educación, la comunicación y las habilidades sociales del vendedor. h) Se ha definido la importancia de mantener actualizado el fichero de usuarios para la aplicación del plan de fidelización.
Contenidos formativos	
Contenidos básicos curriculares	**Contenidos propuestos**
Actividades de venta: – Fases de la venta.	**7.1. El proceso de venta** **7.2. Fases de la venta** 7.2.1. Fase I. Preparación para la venta 7.2.2. Fase II. Toma de contacto 7.2.3. Fase III. Sondeo 7.2.4. Fase IV. La presentación 7.2.5. Fase V. El cierre de la venta 7.2.6. Fase VI. Seguimiento de la venta

Contenidos mínimos exigibles.

Los contenidos mínimos exigibles quedan recogidos en la **Orden de 15 de noviembre de 2010, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Farmacia y Parafarmacia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.**

Son los siguientes:

Marketing y Merchandising:
- Introducción al marketing. Concepto. Elementos
- El marketing en la Oficina de Farmacia.
- Técnicas de venta.
- Merchandising farmacéutico.

Atención al usuario:

- Elementos de la comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Dificultades de la comunicación.
- Habilidades personales y sociales que mejoran la comunicación interpersonal.
- Técnicas de comunicación.
- Características de la información y asesoramiento de productos.
- Fases de atención al usuario.
- Fichero de usuarios.

Actividades de venta:
- Tipología de usuarios.
- Principios del vendedor.
- Análisis del sistema comercial:
• Mercado
• Demanda
• Segmentos del mercado
- Fases de la venta.
- Marketing interno y externo.
- Proceso de decisión de compra.
- Plan de acción de la empresa.
- Normativa y legislación.

Organización de los productos de parafarmacia:
- Principios del merchandising.
- Conceptos básicos de la implantación de espacios comerciales.
- “Puntos calientes” y “puntos fríos” en el establecimiento comercial.
- Animación en el punto de venta.
- El escaparate: funciones, objetivos y diseño.
- La publicidad en el lugar de venta.
- Colocación del surtido. Niveles del lineal
- Tipos de empaquetado y embalaje.
- Informe comercial del vendedor.

Atención de reclamaciones:
- Técnicas para afrontar conflictos y reclamaciones.
- Procedimientos para reclamar. Legislación.
- Indicadores para el control de calidad del establecimiento.
- Sistemas de información. Registro manual y automatizado.
- Información que debe ser registrada en el establecimiento.
- Mejora del servicio prestado.
- Calidad interna y calidad externa de servicio

Secuenciación y temporalización de los contenidos.
El módulo profesional tiene 100 horas de currículo, distribuidas a 3 horas semanales. La secuenciación y la distribución horaria será la siguiente:

	Unidades de trabajo	**Sesiones lectivas**
1ª EVAL	UT1: Las personas usuarias	14 h
	UT2: La comunicación	16 h
	UT3: Estrategias de comunicación	16 h

2ª EVAL	UT4: Principios de *marketing*	18 h
	UT5: La política de promoción	16 h
3ª EVAL	UT6: El *merchandising*	10 h
	UT7: El proceso de venta	10 h
	TOTAL DE HORAS CURRICULARES	100

5. METODOLOGÍA.

Los contenidos que deben trabajarse en la formación profesional, parten de las competencias que deberá tener el profesional, razón por la cual, la relación entre la formación y la realidad laboral debe ser muy estrecha.
Estos contenidos deben proporcionarle al alumnado los conceptos teóricos y procedimentales necesarios y al mismo tiempo fomentar las actitudes asociadas a la cualificación profesional correspondiente.
En cuanto a la concepción pedagógica se sigue el modelo constructivista propuesto en la normativa educativa vigente. Desde esta perspectiva los conceptos deben trabajarse para fomentar la elaboración progresiva de los conocimientos por parte de cada alumno/a. Por ello es necesario que los contenidos que se traten se consoliden de forma sólida antes de avanzar en la adquisición de otros nuevos.
Asimismo, deben establecerse cuáles son los conocimientos clave y profundizar en ellos, tanto desde el punto de vista conceptual como procedimental, para garantizar una formación adecuada.
En el título del ciclo formativo se especifica que las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:

- La aplicación de técnicas de venta de productos parafarmacéuticos.
- La implantación y animación del surtido en el espacio físico.
- La aplicación de técnicas de comunicación.
- La atención de reclamaciones.

Como material básico utilizaremos el libro, que se complementará con otros materiales de apoyo y ampliaciones que proponemos en el apartado recursos.
Material básico: el libro de texto

La opción que proponemos en este documento está basada en la utilización del libro de texto siguiente, como material básico para el alumnado:

TOCINO, MT. – RECASENS, M. – TORRALBA, S. - PILAR GIMÉNEZ, Mª P. **Disposición y venta de productos** (2015). Ed. Altamar
El trabajo de los contenidos

Se explicarán los contenidos que aparecen en el texto, haciendo las ampliaciones o adaptaciones necesarias según criterio del profesor/a, con la intención de que se asimilen los conceptos clave y se adquieran los conocimientos necesarios. Utilizaremos la pizarra y el cañón proyector.
Para ello el profesorado ha de utilizar diferentes estrategias para asegurarse de que sea así, utilizando recursos adicionales como son la visualización de videos, consejos prácticos

basados en la experiencia, una adecuada combinación entre teoría y actividades, análisis de situaciones o noticias obtenidas de internet o la prensa, consulta de bibliografía especializada, etc.

La propuesta de actividades

Paralelamente a la explicación de los contenidos se seleccionarán, de las actividades planteadas en el libro de texto, las más adecuadas en función de la intencionalidad de la actividad, del nivel del alumnado y de los recursos del centro. También se pueden adaptar algunas de estas actividades o incluso plantear actividades nuevas.

Creemos interesante llevar a cabo diferentes tipos de actividades, unas de carácter individual, otras en parejas o grupos pequeños y otras en gran grupo. También será conveniente proponer diferentes tipologías de actividades teóricas, prácticas, de búsqueda o consulta de información, etc. Todas las actividades deberán ser corregidas y discutidas en clase.

El trabajo de las actitudes

La educación de las actitudes es un objetivo fundamental, especialmente para todos los trabajos centrados que requieran el trabajo en equipo.

Resulta difícil realizar una planificación completa de enseñanza de actitudes pues, como hemos apuntado, es algo que debe potenciarse día a día. El profesorado deberá tener presentes los temas fundamentales e incidir en ellos cuando la situación en el aula lo justifique. Algunos momentos en los que se pueden trabajar y potenciar las actitudes en el alumnado son:

- En la explicación del texto, en muchos casos se refieren a aspectos relacionados con actitudes correctas o conductas responsables en el trabajo.
- En las orientaciones que se den en el momento de plantear diferentes ejercicios y actividades. Se incidirá en la importancia del trabajo bien hecho, el aprovechamiento del tiempo, la presentación cuidada, la entrega dentro de los plazos indicados, etc.
- En las actividades prácticas, se incidirá en la importancia de las actitudes de respeto, comprensión, tolerancia, etc., que merece toda persona y que deberemos tener siempre presente. En la simulación de procedimientos se destacarán las situaciones en que estas actitudes están ausentes o se han activado de manera inadecuada. A veces puede ser útil realizar actividades en las que se presenten actitudes correctas e incorrectas, para provocar en el alumnado su comparación.
- En las actividades o trabajos en grupo, incentivando a la participación y la colaboración entre los componentes, a la toma colegiada y consensuada de decisiones, a la organización del grupo y reparto de tareas, etc.
- En el comportamiento en el aula y en el taller, llamando la atención siempre que sea necesario. Se deberá exigir un riguroso cumplimiento de la normativa y orientaciones en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad, pues la mejor manera para convertir estas actuaciones en hábitos, es ponerlo en práctica desde el inicio.

Actualización permanente

Por otra parte, la realidad laboral va cambiando, en algunos casos por cambios legislativos, en otros por aplicación de nuevas tecnologías o, simplemente, como resultado de la evolución de la sociedad. Ello supone que los profesionales han de disponer de las herramientas para buscar información y datos actualizados, han de mostrar una actitud positiva hacia las novedades y cambios que, indudablemente, irán encontrando en su vida laboral. Además, han de tener una base de conocimientos sólida que les permita comprender y realizar una crítica constructiva de esas novedades.

Esta actitud abierta e innovadora puede fomentarse en el aula realizando actividades para informarse sobre las últimas líneas de estudio en determinados campos, a través de la experiencia de profesionales que explique la evolución de los últimos tiempos, de la lectura de noticias de prensa especializada, del comentario de algunos DOCUMENTOS que aparecen en el libro, de la realización de algunas actividades planteadas con esta finalidad, etc.

6. EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN.

Instrumentos de evaluación.
Los instrumentos que se utilizarán en cada una de las evaluaciones son los siguientes:

A.)Actitud del alumno, seguridad e higiene en las prácticas, responsabilidad en el taller.
En este apartado se valorará el comportamiento diario del alumno/a, y en el taller sobre todo en el aspecto de prevención de riesgos laborales, respeto hacia los demás, trabajo en equipo, protección del medio ambiente.

B). Realización de las prácticas, actividades y trabajos.
Realización de las prácticas y trabajos. Al finalizarlos se anotará quien los ha realizado.

C). Pruebas teórico-prácticas.
En cada evaluación se realizará pruebas de tipo parcial. Consistirá en preguntas cortas, preguntas de múltiples respuestas y/o preguntas de desarrollo, sobre los contenidos teórico-prácticos de las unidades de trabajo correspondientes a la evaluación.

Si el día del examen el alumno/a no asiste, siempre sea por causa no justificada, se le calificará con un cero y pasará automáticamente a la recuperación de la prueba en la fecha de recuperación de la evaluación pertinente. En caso contrario, se fijará individualmente una nueva fecha para la realización de la prueba.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.	a) Se han identificado conceptos, elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación. b) Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, las técnicas y las estrategias para una buena comunicación. c) Se ha valorado la importancia de la cortesía, la amabilidad, el respeto, la discreción, la cordialidad y el interés en la interrelación con el usuario. d) Se han establecido las habilidades personales y sociales a desarrollar para lograr una perfecta comunicación. e) Se han distinguido los elementos fundamentales para transmitir la imagen de la empresa como un departamento de atención al usuario. f) Se ha simulado la obtención de la información necesaria de posibles usuarios y en diferentes situaciones. g) Se ha analizado el comportamiento de diferentes tipos de usuarios. h) Se han definido las características de la información (Inmediatez, precisión) y el asesoramiento (claridad, exactitud). i) Se han descrito las fases que componen la atención al usuario según el plan de acción definido.
2. Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta.	a) Se han analizado las cualidades y actitudes que debe desarrollar el vendedor hacia el usuario y la empresa (Marketing interno). b) Se han identificado la tipología del usuario, sus motivaciones y sus necesidades de compra. c) Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del vendedor de las características del producto. d) Se han determinado las líneas de actuación en la venta

	según el plan de acción establecido por la empresa. e) Se han desarrollado las fases de un proceso de venta (captar la atención, provocar el interés, despertar el deseo, mover a la acción del usuario). f) Se ha relacionado el concepto de marketing con la satisfacción de los deseos del consumidor. g) Se han valorado como facilitadores, en el proceso de decisión de compra, la información, el asesoramiento, el ambiente acogedor, la educación, la comunicación y las habilidades sociales del vendedor. h) Se ha definido la importancia de mantener actualizado el fichero de usuarios para la aplicación del plan de fidelización.
3. Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.	a) Se ha identificado la relación libre y personal que se establece entre usuario y productos expuestos según organización, colocación o decoración. b) Se han clasificado los productos de parafarmacia según su utilidad observando la normativa vigente. c) Se han establecido los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación (puntos calientes) del surtido (productos) en los niveles del lineal (mobiliario). d) Se han desarrollado procedimientos de etiquetaje y se han elaborado elementos publicitarios de apoyo para la información sobre los productos. e) Se ha valorado la importancia de reposición del stock de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa. f) Se han analizado diferentes sistemas antihurto. g) Se han descrito los tipos de embalaje y empaquetado según el producto, las características del mismo y la imagen que quiere transmitir la empresa. h) Se han valorado las sugerencias que el vendedor puede aportar basándose en la información recopilada acerca de las demandas o sugerencias de los posibles usuarios.
4. Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios Reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.	a) Se han tipificado la actitud, la postura y el interés que deben adoptarse ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo asertivo para informar al usuario. b) Se han desarrollado las técnicas que se utilizan para la resolución de conflictos y reclamaciones. c) Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente. d) Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones. e) Se han identificado las alternativas al procedimiento que pueden ser ofrecidas al usuario ante reclamaciones fácilmente subsanables. f) Se ha valorado la importancia que, para el control de calidad del servicio, tienen los sistemas de información manuales e informáticos que organizan la información. g) Se ha establecido la información registrada del seguimiento posventa, de incidencias, de peticiones y de reclamaciones de usuarios como indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado y aumentar la fidelización.

Criterios de calificación

La calificación del Módulo se expresará del 1 al 10 sin decimales, según viene recogido en el R.D. 1147 /2011, de 29 de julio, por el que se regula la Ordenación general de la Formación Profesional.
Se consideran positivas las calificaciones **iguales o superiores a 5 puntos**, y negativas las restantes.
Para obtener la calificación de la evaluación **se sumarán las notas ponderadas de los tres apartados siempre que la valoración de la prueba teórica haya sido superada con una puntuación de 5 o superior**, en caso contrario no se podrá aplicar la ponderación correspondiente y no se sumarán los apartados.

En la calificación del alumno se utilizan los siguientes instrumentos de evaluación:

A) Actitud del alumno, seguridad e higiene en las prácticas, responsabilidad en el taller. Este instrumento representa un 5% de la nota de evaluación.
En la actitud se valorará: puntualidad, comportamiento, participación, colaboración, predisposición al trabajo.
Respecto a la seguridad e higiene se valorará vestuario adecuado, orden, cuidado del material, responsabilidad e interés.

B) Realización de las prácticas, actividades y trabajos realizados. Este instrumento representa el 25% de la nota de la evaluación.
La realización de actividades, prácticas y trabajos propuestos versarán sobre los contenidos teórico-prácticos correspondientes a la evaluación.
Se tomará nota de las prácticas realizadas individualmente o por grupos.
La realización de las prácticas se calificará de la siguiente forma:

- Realizadas el 100% de las prácticas programadas en la evaluación un 10
- Realizadas entre menos del 100% y 95% un 9
- Realizadas entre menos del 95% y 85% un 8
- Realizadas entre menos del 85% y 70% un 7
- Realizadas entre menos del 70% y 60% un 6
- Realizadas entre menos del 60% y 50% un 5
- Realizadas entre menos del 50% y más del 30% un 4
- Realizadas el 30% o inferior un 0

C) Pruebas teóricas-prácticas. Su valoración será el 70% de la nota de evaluación.

En cada evaluación se realizarán pruebas de carácter parcial: versarán sobre los contenidos teórico-prácticos de las unidades de trabajo vistas hasta el momento. Se realizaran al menos 2 pruebas teórico-prácticas durante la evaluación. Consistirán en preguntas cortas, preguntas de respuesta múltiple y/o preguntas de desarrollo. Se realizará la media aritmética de las pruebas parciales. Se considera el criterio C superado cuando la puntuación de la media aritmética sea igual a 5 o superior. De no ser así, deberá examinarse de los contenidos teórico-prácticos de las unidades de trabajo suspendidas (parcial/parciales suspensos) en la prueba de recuperación.

La nota de la evaluación se calculará:

- En el caso de tener los apartados A, B y C con nota positiva se aplicarán las ponderaciones de la evaluación 5% (A), 25% (B) y 70% (C).
- En caso de tener los apartados A y/o B con nota negativa y el criterio C superado, la nota máxima de la evaluación será de un 5.

En ambos casos se considera superada la evaluación con una puntación igual o superior a 5 puntos.
Si se obtiene en las tres evaluaciones una calificación igual o superior a 5, la nota final del módulo será la media aritmética de las 3 evaluaciones.

.

Pérdida del derecho a la evaluación contínua.
De acuerdo con la instrucción décima de la Resolución de 3 de septiembre de 2012 de la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Personas Adultas, por la que se dictan instrucciones sobre ordenación académica en dichas enseñanzas en la Región de Murcia, la falta de asistencia a clase de modo reiterado puede provocar la imposibilidad de la aplicación correcta de los criterios de evaluación y la propia evaluación continua.
El porcentaje de faltas de asistencias, justificadas e injustificadas, que originan la imposibilidad de la evaluación se establece en el 30% del total de horas lectivas de la materia o módulo (30 horas de currículo), computándose los retrasos o salidas anticipadas. La pérdida de evaluación continua no pierde el derecho de asistencia a clase, sólo la ventaja de ser evaluado mediante controles y ejercicios.
Aquellos alumnos que tengan un índice de absentismo igual o superior al indicado deberán superar un sistema de evaluación que se realizará en la evaluación en la convocatoria final ordinaria de junio **(ver apartado Evaluación final ordinaria).**

Recuperación de las evaluaciones suspensas.
El alumno que no se haya presentado o no haya superado con una calificación igual o superior a 5 en las siguientes evaluaciones:

- La primera evaluación, tendrán una prueba de recuperación de la primera evaluación en enero.
- La segunda evaluación tendrá una prueba de recuperación de la segunda evaluación en abril.

Solo se recuperará la parte suspensa de las pruebas teórico-prácticas (Criterio de calificación C) y se guardarán las notas obtenidas de los criterios de calificación A y B de la evaluación suspensa siempre que éstas sean positivas, en caso contrario no se tendrán en cuenta.

Se realizará una prueba escrita, sobre los contenidos teóricos y prácticos de la evaluación suspensa. Consistirá en preguntas cortas, de múltiples respuestas y/o de desarrollo.

La nota de la prueba se calculará:

- En el caso de tener los apartados A y B con nota positiva se aplicarán las ponderaciones de la evaluación 5% (A), 25% (B) y 70% (sobre la prueba C de recuperación).
- En caso de tener los apartados A y/o B con nota negativa, solo se tendrá en cuenta la prueba de recuperación escrita.

En ambos casos se considera recuperada la evaluación cuando se obtenga una nota igual o superior a 5.

Si tras realizar la prueba de recuperación el alumno/a no supera dicha evaluación, tendrá que volver a examinarse de las evaluaciones suspensas en a la convocatoria final ordinaria de junio.

Evaluación final ordinaria de junio.
Se diferencian dos tipos de alumnos/as:

<u>Alumnos/as, que no habiendo perdido el derecho a la evaluación continua, tengan que recuperar todas o alguna de las evaluaciones suspensas:</u>
Se tendrán que presentar a la evaluación o a las evaluaciones que no hayan sido superadas.
Se realizará una única prueba escrita, que consistirá en preguntas cortas, de múltiples respuestas y/o de desarrollo, sobre los contenidos mínimos exigibles (teórico-prácticos) de la evaluación o evaluaciones suspensas.

Se considera superada la evaluación o evaluaciones con una nota igual o superior a 5.
Teniendo superadas las 3 evaluaciones, la nota final del módulo será la media aritmética de las 3 evaluaciones.
Si tras realizar esta prueba al alumno/a le quedará por superar una o varias evaluaciones, en la evaluación extraordinaria de junio tendrá que realizar una prueba sobre todos los contenidos y procedimientos del módulo **(Véase evaluación extraordinaria de junio).**

Alumnos con pérdida de derecho a la evaluación continua:
Se tendrán que presentar a todos los contenidos del módulo.

Se realizará una única prueba escrita, que consistirá en preguntas cortas, de múltiples respuestas y/o de desarrollo, sobre todos los contenidos teórico-prácticos del módulo.

Se considera superada la evaluación con una nota en la prueba igual o superior a 5. En el caso de que el alumno/a no superase la prueba, tendrá que presentarse a la evaluación extraordinaria de junio.

Evaluación extraordinaria de junio.
Para los alumnos/as que no superen la evaluación final ordinaria de junio, tendrán derecho a una evaluación extraordinaria en junio.

Estos alumnos tendrán un plan específico de recuperación que se desarrollará en el horario de clase, además deberán realizar una serie de actividades de recuperación que les propondrá el profesor.

Se realizará una prueba escrita, sobre los contenidos teóricos y prácticos del módulo. La prueba consistirá en preguntas cortas, de múltiples respuestas y/o preguntas de desarrollo.

La nota de evaluación se calculará con la siguiente ponderación:
- 30%. Actividades de recuperación.
- 70%. Prueba escrita.

Se considera superada la evaluación con una nota igual o superior a 5.

7. TEMAS TRANSVERSALES

Se han de contemplar, en la impartición de la materia, los siguientes temas transversales:

- **Medio ambiente y ecología,** ya que en el desempeño de su actividad profesional habrán de tener presentes sentimientos de respeto al medio ambiente.
- **Respeto, igualdad y tolerancia,** ya que van a formar parte de una sociedad, van a trabajar formando parte de un equipo y su actividad profesional se efectuará principalmente en la atención a personas.

8. ATENCION A LA DIVERSIDAD

Es preciso indicar que, en la Formación Profesional específica, **no caben las adaptaciones curriculares significativas**. Las adaptaciones que se pueden aplicar deben ser no significativas.

Para la diversidad de intereses y ritmos en los aprendizajes se utilizarán actividades de apoyo, refuerzo o ampliación según la situación. Estas actividades versarán sobre el tema y se deben desarrollar en el aula.
Se realizarán las adaptaciones que la realidad del aula y del alumno en concreto necesite, en lo que se refiere a medios y recursos materiales, metodología didáctica, y actividades propuestas…siempre que el IES disponga de dichos medios o recursos

materiales.

Cabe destacar, que dichas adaptaciones no supondrán en ningún caso la eliminación de objetivos mínimos (capacidades terminales) relacionadas con la competencia profesional básica característica de cada título y de este módulo profesional.

Los alumnos que tengan una discapacidad física o sensorial, se les adecuará tanto su ambiente, como los espacios que puedan crear algún problema para ellos.
Para los alumnos que necesiten ampliar sus conocimientos, el profesor les propondrá actividades de ampliación y complementarias para conseguir una mayor motivación.
Dichas medidas serán:

- Inclusión de nuevas tecnologías.
- Cambios de la metodología aplicada.
- Selección de recursos y estrategias metodológicas.
- Agrupamientos flexibles.

9. EVALUACION DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y PRÁCTICA DOCENTE.

La Orden de 12 de diciembre de 2007 de la Consejería de Educación, por la que se regula la evaluación de Educación Secundaria Obligatoria, establece en su artículo 11 que el profesorado evaluará los procesos de enseñanza y su propia práctica docente en relación con el logro de los objetivos de las materias, al objeto de mejorarlos y adecuarlos a las características específicas y a las necesidades educativas de los alumnos.

En relación a lo establecido en dicha orden y para evaluar el proceso de enseñanza, el profesorado del Departamento de Farmacia realiza la evaluación de la práctica docente del mismo a través de un documento conjunto que la jefa de Departamento elabora y remite, después de cada evaluación, a jefatura de estudios y en el que se recogen los siguientes aspectos:

- Coordinación docente entre profesorado de un ciclo y entre los miembros del departamento
- Seguimiento de las programaciones docentes, reflejando si se cumplen los tiempos previstos, la secuencia de unidades de trabajo programada, la adecuación de los contenidos, criterios de evaluación y de calificación, y cualquier posible incidencia en el desarrollo de las mismas
- Análisis de resultados de cada evaluación, reflejando el número de alumnos que superan todos los módulos, los módulos con mayor número de suspensos y posibles causas, los módulos con mejores resultados y posibles causas, el análisis de casos particulares y las medidas de mejora propuestas

Dicho documento recoge esta información de las actas que proporcionan los coordinadores de las reuniones de coordinación didáctica de ciclo, de las actas de las reuniones de Departamento, y de las actas que proporcionan los tutores en las sesiones de evaluación.
Para evaluar la propia práctica docente, el profesor de este módulo utilizará un cuestionario aprobado por el departamento, que se pasará a los alumnos para recoger su opinión sobre el desarrollo del Módulo y la actividad docente.
Al final aparece en el apartado Anexos descrito dicho punto.

10. MATERIALES Y RECURSOS DIDACTICOS

Material de consulta,

- Libro de texto: Disposición y venta de productos. Autores: Mª Teresa Tocino, Miguel Recasens, Sara Torralba, Mª Pilar Giménez. Editorial Altamar.

- Apuntes del profesor.
- Equipos informáticos con acceso a internet.
- Pizarra digital.
- Programas informáticos: office (Word, Excel, power-point), Dietowin, Dieta y Salud.
- http://www.simbei.com/tag/escaparates-farmacias/
- Portal iberoamericano de Marketing farmaceútico: http://espana.pmfarma.com/
  Curso de Ventas: http://www.mailxmail.com/curso-ventas-merchandising-animacion-punto-venta/abrir-centro-comercial-mapa-conceptual-organizacion
- Videos didácticos

Bibliografía

- Disposición y Venta de Productos. Autores: Mª Teresa Tocino, Miguel Recasens, Sara Torralba, Mª Pilar Giménez. Editorial Altamar.
- Disposición y Venta de Productos. Autores: Monserrat Chao Millor, Sabela Fernández Vila. Editorial Mc Graw Hill.

Recursos

* Pizarra
* Cañón proyector multimedia
* Aula taller
* Aula de informática

Materiales de apoyo en clase.

- Pizarra.
- Cañón proyector multimedia.
- Ordenador y conexión a internet.
- Plataformas digitales.
- Programas de ofimática.

11. NORMAS GENERALES DEL MÓDULO.

NORMAS DE SEGURIDAD

Aspectos generales.

Antes de empezar a trabajar en el aula y aula taller, se deben tener en cuenta una serie de criterios que se pueden agrupar en cuatro objetivos básicos:

- Cumplir las normas de prevención y seguridad
- Mantener los objetos y el material en el lugar correspondiente
- Respetar la propiedad común.
- Utilizar cada elemento para su uso específico.

Normas básicas.

- Nunca se entrará en el aula taller sin la presencia del profesor correspondiente ni sin su previa autorización.
- NO se puede comer ni beber en el aula.
- Si el profesor lo considera, será obligatorio el uso de bata para realizar prácticas de mostrador.
- No se puede dejar prendas de abrigo, mochilas u otros objetos personales sobre el mostrador de oficina de farmacia del aula-taller, ni en lugares que entorpezcan el paso y puedan ocasionar accidentes.
- Se debe procurar que el alumno no ande de un lado para otro sin motivo y, sobre todo, no está permitido correr dentro del aula.

NORMAS DE ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD.

Al ser unos estudios de carácter presencial, la asistencia regular a clase es fundamental.

Las faltas, ya sean justificadas o no, serán comunicadas a Jefatura de Estudios. En el caso de un nº elevado de ellas podrían dar lugar a la pérdida del derecho de evaluación continua. En cuanto a la puntualidad, siguiendo el criterio establecido por la Dirección del Instituto, no se permitirá el acceso al aula o al taller una vez transcurridos diez minutos desde la hora de inicio de clase. En cualquier caso, el alumno que llegue con retraso podrá acceder en las horas establecidas para cambio de clase, antes de transcurridos los cinco minutos anteriormente reseñados. Para acceder al aula el alumno llamará a la puerta del aula y pedirá permiso al profesor antes de acceder a la misma.

NORMAS DE ACTITUD Y COMPORTAMIENTO.

En general:

La actitud en clase debería ser activa y participativa. Preguntar dudas, pedir aclaraciones sobre conceptos que no se hayan entendido, aportar experiencias relacionadas interesantes, etc. son actitudes positivas que serán tenidas en cuenta por el profesor a la hora de calificar globalmente al alumno.

Por el contrario, hablar con el compañero mientras lo hace el profesor, interrumpir de manera injustificada el desarrollo de la clase, levantarse de la silla sin pedir autorización al profesor, etc. son actitudes negativas que, de igual manera, serán tenidas en cuenta por el profesor a la hora de calificar globalmente al alumno. Así mismo, mostrar actitudes de desinterés por el tema tratado tales como dormir en clase, leer revistas, o no prestar atención a lo que el profesor o los compañeros dicen (para, a veces, pedir posteriormente que se repita lo ya dicho) son actitudes que se valorarán negativamente por parte del profesor.

No se puede comer en clase, y esto incluye caramelos y chicles. Tampoco se pueden beber refrescos en el aula, sólo agua.

En esta etapa de estudios, la toma de apuntes deberá ser algo activo que partirá siempre del alumno, en base a lo que considere más importante de lo expuesto por el profesor. En cualquier caso, si el alumno necesita cierto tiempo para transcribir un concepto, esquema, etc. podrá solicitarlo al profesor. Queda descartada la metodología de dictar apuntes, por la pérdida de tiempo que supone y la relajación por parte del alumno en cuanto a la discriminación de lo importante y lo accesorio.

No se tolerarán actitudes desconsideradas u ofensivas hacia compañeros, profesores o personal no docente, aplicándose en tal caso lo establecido en el Reglamento de Régimen Interno.

APARATOS NO AUTORIZADOS.

No se permitirá el uso en clase ni en el taller de aparatos digitales salvo autorización expresa del profesor para realizar alguna actividad relacionada con las prácticas, trabajos, etc.

Excepcionalmente, el alumno podrá solicitar permiso al profesor para tener activado el móvil en modo vibración ante una llamada urgente e importante, y será el profesor el que determine si le autoriza o no.

MATERIAL DEL ALUMNO.

En el aula:

El alumno deberá acudir a clase con todo el material necesario para seguir el transcurso de la misma. Al menos deberá llevar un cuaderno dedicado al módulo, el libro y material de escritura tal como bolígrafos, lápices, rotuladores, calculadora, regla, etc.

En el taller:

Bata blanca

PRESENTACIÓN DE TRABAJOS ESCRITOS.

Los trabajos escritos deberán ser presentados antes de la finalización del plazo establecido para ello. Podrán ser presentados tanto por escrito como en formato digital.

Los trabajos serán individuales o en grupo. Cuando el trabajo escrito sea el resultado de una práctica llevada a cabo por un grupo de alumnos, podrán presentar un único trabajo, pero se valorará la participación de cada alumno en la realización de dicha actividad.

Aquellos trabajos que sean considerados plagio en su totalidad o en parte, serán valorados negativamente. De igual modo, los trabajos, esquemas, fotos, etc. no podrán ser copias de textos procedentes de Internet salvo que lo haya indicado expresamente el profesor.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE QUE UN ALUMNO SE COPIE EN EL EXÁMEN.
Por consenso en el departamento de Sanidad, se han llegado a los siguientes acuerdos que se aplicarán durante el presente curso escolar, si se dieran las circunstancias:

- Cuando se sorprenda a un alumno copiando durante un examen o prueba objetiva, el profesor le retirará el ejercicio, comunicándole en el acto que el mismo está suspenso por dicha causa. Posteriormente se hará público al resto de los alumnos el motivo de la retirada del examen.
  Adicionalmente, se identificará a los alumnos que se encuentran cerca del alumno que se está copiando, para que actúen como testigos en caso de requerirlo, se confiscará la chuleta o medio audiovisual, teléfono, etc., que se sospeche se emplea para copiar, y se entregará junto al examen en jefatura de estudios, donde se depositará en sobre cerrado, para su posterior uso como prueba.
  Finalizado el examen, el profesor dará parte a Jefatura de Estudios del incidente a los efectos de su conocimiento por la Dirección del Centro y la adopción, en su caso, de las medidas previstas en el Reglamento de Régimen Interior del instituto.
  Se calificará la prueba o ejercicio objeto de copia con un cero, con la indicación en el examen de la motivación de dicha nota. En caso de tratarse de exámenes o pruebas finales, dicho comportamiento provocará la calificación de **suspenso** en el módulo profesional.

- Uso de móviles en el aula. - Con carácter general y salvo autorización expresa del profesor, los alumnos **no podrán utilizar teléfonos móviles u otro aparato electrónico en el aula, ni introducirlos en la misma durante los exámenes**.

12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES PREVISTAS

- Visitas a una oficina de farmacia (que elaboren Fórmulas Magistrales y Preparados Oficinales) próxima al instituto, donde los alumnos podrán completar la formación teorico-práctica explicada en clase.

13. USO Y APLICACIÓN DE LAS TIC

Finalidad
La implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la enseñanza ha sido decisiva en la última década. Vivimos inmersos en la era de la globalización, donde Internet y otras herramientas informáticas forman parte de nuestra vida diaria. Esto ha colaborado sustancialmente en el acercamiento de la educación a estas nuevas tecnologías, con la finalidad de convertirlas en nuevos recursos en la tarea docente.
Sin embargo, existen varias razones por las que se ha producido el retraso de la implantación de las TIC en el ámbito educativo. Concretamente, la insuficiente formación en el profesorado en el manejo de herramientas informáticas, el hecho de disponer de pocos recursos tecnológicos y escasos apoyo institucional. Existe además una cierta reticencia en el profesorado respecto de la utilización y existo de las TIC en la enseñanza. Uno de los problemas que encuentra el profesorado es que la utilización de las TIC en la tarea educativa puede implicar un mayor tiempo en la elaboración de las clases respecto del método clásico. Tampoco queda claro que la utilización de las TIC mejore significativamente el aprendizaje de orden superior del alumnado. Sin embargo, el empleo de las TIC puede contribuir de diversas maneras a mejorar el proceso de enseñanza/aprendizaje:

- Incrementando el interés del alumnado por las ciencias.
- Rompiendo el aislamiento del profesorado y facilitando la interacción con el

alumnado en el aula.
- Desarrollando habilidades y actitudes científicas.

Los objetivos por los que se deberían poner en práctica las TIC serian:
- Intentar incrementar el interés del alumnado por la materia de estudio mediante el empleo de recurso que les pudieran resultar atractivos y motivadores.
- Fomentar la formación académica del alumnado, tanto en la materia a estudiar como en la utilización de herramientas informáticas.
- Mejorar la interrelación entre los alumnos como entre el docente y el alumnado en el aula.
- Generar material didáctico en equipo para renovar e innovar nuestra labor docente de forma permanente.

Tecnología a utilizar
Se crearan propuestas creativas y originales en las actividades, para poder introducir las tecnologías de la información y la comunicación, como por ejemplo hacer búsquedas guiadas en la web de bases de datos de medicamentos etc., uso de versiones actualizadas del programa de gestión Unycop win, para realizar prácticas en el Aula-taller de dispensación y gestión de productos parafarmacéuticos, así como actividades en la sala de ordenadores, realización y exposición de trabajos en grupo o individuales en Power Point, Prezi…
Durante el curso se utilizará la plataforma moodle: www.aulavirtua.murciaeduca.es ya que aúna métodos de intercambio de información alumno-profesor de una manera sencilla y accesible, así como diverso material didáctico audiovisual que se proyectará durante las clases.

Periodicidad
Siempre que la materia contenida en las distintas unidades de trabajo lo requiera, según criterio del profesor.

14. PLAN DE CONTINUIDAD DE LA ACCIÓN EDUCATIVA

Resolución de 22 de junio de 2020, de la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación Profesional por la que se establecen directrices y orientaciones para el desarrollo del Plan de Continuidad de la actividad educativa 2020-21 en los centros docentes que imparten enseñanzas no universitarias de la región de Murcia.

La incertidumbre sobre el curso de la situación sanitaria obliga a los centros docentes a llevar a cabo un esfuerzo de previsión que garantice la continuidad de la actividad educativa en condiciones de calidad y equidad en cualquiera de los escenarios en los que pueda derivar aquella situación, y que han de tenerse en cuenta en la elaboración de la programación:

Escenario de Presencialidad: Se trata de la situación deseable que contempla la presente programación didáctica.

Escenario de Semipresencialidad: No hay modificación de contenidos ni de criterios de evaluación y calificación.

Sí que hay adaptación telemática respecto a metodología: Los alumnos serán divididos en dos grupos, cada uno de los cuales asistirá a clase en días diferentes. Se hará uso de la aplicación Google Meet para realizar videoconferencias, así como de cámaras, lo que nos ayudará a retransmitir las sesiones teóricas y/o teórico-prácticas en directo para el grupo que ese día no esté presente en el aula. Se usará así mismo el Aula Virtual, donde el alumno podrá disponer de tareas programadas por el profesor para ser realizadas en horario de clase en caso de que no haya retransmisión directa cuando el alumno está en

casa. Esta plataforma también será el medio a través de cuál se propondrán y entregarán otro tipo de trabajos, se ofrecerá material complementario a los contenidos impartidos, y se resolverán dudas.
Los alumnos que no asistan presencialmente o que no se conecten a las plataformas habilitadas en horario de clase, tendrán falta.

Escenario de No Presencialidad: No hay modificación de contenidos ni de criterios de evaluación y calificación.

Sí que hay adaptación telemática respecto a metodología: Se hará uso de la aplicación Google Meet para realizar videoconferencias con ambos grupos al mismo tiempo, impartiendo en directo las sesiones teóricas y/o teórico-prácticas. Se usará así mismo el Aula Virtual, donde el alumno podrá disponer de tareas programadas por el profesor para ser realizadas en horario de clase en caso de que no haya retransmisión directa. Esta plataforma también será el medio a través de cuál se propondrán y entregarán otro tipo de trabajos, se ofrecerá material complementario a los contenidos impartidos, y se resolverán dudas.
Los alumnos que no se conecten a las plataformas habilitadas en horario de clase, tendrán falta.
Las pruebas teóricas presenciales serán sustituidas por cuestionarios de tipo test en el aula virtual o bien en otra plataforma habilitada que el profesor considere apropiada, estableciéndose la misma penalización que en los escenarios de presencialidad y semipresencialidad.

15. LEGISLACIÓN.

Legislación: normativa estatal.

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOMLOE).
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- Real Decreto 83/96 del Reglamento Orgánico de los Centros Educativos.
- Real Decreto 1689/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Farmacia y Parafarmacia y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.
- Real Decreto 294/1995, de 24 de febrero, por el que se regula la Real Farmacopea Española, el Formulario Nacional y los órganos consultivos del Ministerio de Sanidad y Consumo en esta materia.

Legislación: normativa autonómica.

- Decreto 359/2009, de 30 de octubre, por el que se establece y regula la respuesta educativa a la diversidad del alumnado en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Orden de 15 de noviembre de 2010, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico de Farmacia y Parafarmacia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

- Resolución de 27 de julio de 2021 de la Dirección General de Formación Profesional e Innovación, por la que se dictan instrucciones para el curso 2021/2022, para los centros docentes que imparten formación profesional del sistema educativo.
- Resolución de 24 de mayo de 2021 de la Dirección General de Centros Educativos e Infraestructuras por la que se establece el periodo lectivo del curso escolar 2021-2022, para la Región de Murcia.
- Resolución de 3 de septiembre de 2012 de la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Personas Adultas, por la que se dictan instrucciones sobre ordenación académica en las enseñanzas correspondientes a Ciclos Formativos de Formación Profesional en los centros de la Región de Murcia.

16. ANEXOS.

EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

Evaluación de la práctica docente por parte del alumno/a:

PROFESOR: _____
MÓDULO PROFESIONAL: _____
BLOQUE DIDÁCTICO: _____
UNIDAD DE TRABAJO: _____
EVALUACIÓN: _____

Instrucciones: Responde con una X a las siguientes cuestiones referentes al desarrollo del presente bloque de contenidos, siguiendo la siguiente escala:

1	Muy en desacuerdo	2	En desacuerdo	3	Indiferente	4	De acuerdo	5	Muy de acuerdo

METODOLOGÍA	1	2	3	4	5
1. La metodología usada por el profesor me ha resultado amena y apropiada a la materia.					
2. Las actividades realizadas me han parecido variadas e interesantes.					
3. El nivel de dificultad de las actividades me ha parecido correcto.					
4. Las explicaciones parten de nuestro nivel de conocimientos y son fácilmente asimilables.					
5. El material didáctico utilizado (proyector, vídeos, presentaciones, etc.) me ha parecido variado y adecuado a la materia.					
6. El profesor ha conectado de manera explícita y clara los contenidos teóricos con su aplicación práctica.					
CONTENIDOS	1	2	3	4	5
7. Los contenidos desarrollados en el bloque temático me han parecido interesantes y con aplicación a los problemas cotidianos.					
8. El nivel de dificultad de los contenidos está adecuado a nuestro nivel de conocimientos.					
9. Considero que los contenidos desarrollados contribuyen positivamente a alcanzar los contenidos planeados para la materia explicados al principio del bloque.					
10. El profesor ha introducido de manera clara los temas transversales propuestos al comienzo del bloque didáctico.					
TEMPORALIZACIÓN	1	2	3	4	5
11. La presentación de los contenidos ha sido ordenada y éstos ha					

seguido una secuenciación adecuada.					
12. En vistas de la dificultad y la extensión del bloque considero que el tiempo que se ha dedicado ha sido el adecuado.					
EVALUACIÓN	1	2	3	4	5
13. El profesor ha desarrollado un sistema de evaluación variado, atendiendo a actividades, controles, participación, asistencia y prueba al final del bloque didáctico.					
14. El proceso de evaluación, y especialmente en lo referente a pruebas y controles, me ha parecido adecuado en dificultad y contenidos a lo desarrollado en clase y presentado en los criterios de evaluación.					
OBSERVACIONES O SUGERENCIAS:					