IES VALLE DEL SOL–ÁLORA. DEPARTAMENTO COMERCIO Y MARKETING

PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO Nº 1609 NOMBRE: ATENCIÓN COMERCIAL EN NEGOCIOS ALIMENTARIOS.
TOTALES HORAS: 64 HORAS. SEMANALES: 2
CICLO FORMATIVO: TÉCNICO EN COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTARIOS
GRUPO 1º

CURSO 2025_2026

PROFESOR: HÉCTOR BLANCO BRUÑA

Fecha de Entrega: 03-11-25
Fechas de revisiones:

Índice de la programación:

Contenido

COMPETENCIAS: *3*

Competencia general del título: Artículo 4 del RD que lo regula. 3

Unidades de competencia asociadas al módulo.....3

Competencias profesionales y de empleabilidad.....3

OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO *4*

Relación de los Objetivos Generales del Ciclo con los Resultados de Aprendizaje..... *6*

METODOLOGÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS UTILIZADOS: *9*

Descripción de las actividades de enseñanza y aprendizaje. 9

Materiales y recursos didácticos utilizados. 10

Recursos necesarios 10

RELACIÓN DE UNIDADES Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE:.....*11*

EVALUACIÓN CRITERIAL DE LAS COMPETENCIAS. ACTIVIDADES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:.....*14*

ESTRUCTURA DEL MÓDULO POR RA: *15*

RELACIÓN DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES:.....*16*

RÚBRICA EVALUACIÓN DUAL PARA ESTE MÓDULO.....*17*

EVALUACIÓN ALTERNATIVA. *18*

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN Y MEJORA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN PREVIA A LA EVALUACIÓN FINAL FP. *18*

INCORPORACIÓN DE LOS CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL AL CURRÍCULO. *19*

MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ALUMNADO CON N.E.A.E. *20*

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES RELACIONADAS CON ESTE MÓDULO. *28*

AUTOEVALUACIÓN.....*28*

COMPETENCIAS:

Competencia general del título: Artículo 4 del RD que lo regula.

La competencia general de este título consiste en desarrollar actividades comerciales en establecimientos alimentarios físicos y *online,* relacionadas con la planificación comercial, la gestión de la logística de almacenaje, distribución y reposición de productos alimentarios, la supervisión de las secciones de venta de alimentos perecederos y no perecederos, y de atención comercial a clientes y proveedores; siguiendo criterios de calidad y actuando según la normativa de prevención de riesgos, seguridad alimentaria y protección del consumidor.

Unidades de competencia asociadas al módulo.

Este módulo profesional se corresponde con las siguientes unidades de competencia:

UC0239_2: Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.

UC0241_2: Ejecutar las acciones de servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.

Competencias profesionales y de empleabilidad

Las competencias que este módulo profesional contribuye a alcanzar son:

a) Realizar análisis de viabilidad técnica, económica y financiera para constituir y poner en marcha un pequeño establecimiento comercial alimentario.

b) Supervisar acciones administrativas, comerciales y fiscales, y planificar la tesorería conforme a la normativa vigente para gestionar un pequeño establecimiento físico y online de productos alimentarios.

c) Establecer protocolos y aplicar objetivos estratégicos fijados en el plan de negocio para determinar la línea de actuación comercial del pequeño comercio alimentario.

f) Gestionar la logística de comercios alimentarios físicos y online, para garantizar la coordinación de los proveedores y el suministro de alimentos, nivel de existencias y distribución.

i) Supervisar la atención comercial y la venta de productos alimentarios de forma física u online, adaptadas a las características de cada producto y necesidades del cliente, aplicando la normativa de protección del consumidor.

k) Gestionar informáticamente la documentación asociada a la actividad de un pequeño comercio alimentario, físico y online, para dar la respuesta a las necesidades y demandas del cliente y a los objetivos de la empresa.

m) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos, utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación.

n) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.

ñ) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.

o) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

q) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todas las personas» en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

r) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional.

s) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

a) Elaborar planes de empresa para pequeños comercios de alimentación valorando las oportunidades de negocio del entorno, las formas de financiación y los requerimientos legales exigidos a fin de realizar análisis de viabilidad técnica, económica y financiera.

b) Realizar operaciones de gestión de pequeños establecimientos alimentarios, físicos y online, aplicando procedimientos según características de la empresa y conforme a la normativa vigente para supervisar las acciones administrativas, comerciales y fiscales, y planificar la tesorería.

c) Determinar la línea comercial del pequeño negocio alimentario analizando los productos a ofertar, precios de venta, y empresas proveedoras a fin de establecer protocolos y aplicar objetivos estratégicos fijados en el plan de negocio.

h) Coordinar y seleccionar proveedores de alimentos, negociando las ofertas y condiciones de abastecimiento.

j) Determinar protocolos de aplicación de las normas de calidad y seguridad alimentaria, protección del consumidor y de prevención de riesgos laborales y ambientales, para la manipulación de los productos alimentarios.

n) Determinar líneas de actuación en el asesoramiento de productos alimentarios, y de atención al cliente, utilizando distintos canales de comunicación, presencial u online, para supervisar la atención comercial.

o) Elaborar y gestionar documentos comerciales empleados en la gestión comercial y administrativa de establecimientos alimentarios, utilizando programas específicos.

q) Analizar y utilizar los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.

r) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.

s) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.

t) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.

v) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todas las personas».

w) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.

x) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

Relación de los Objetivos Generales del Ciclo con los Resultados de Aprendizaje.

Objetivo General	RA 1	RA 2	RA 3	RA 4	RA 5
a) Elaborar planes de empresa para pequeños comercios de alimentación valorando las oportunidades de negocio del entorno, las formas de financiación y los requerimientos legales exigidos a fin de realizar análisis de viabilidad técnica, económica y financiera.	x				
b) Realizar operaciones de gestión de pequeños establecimientos alimentarios, físicos y online, aplicando procedimientos según características de la empresa y conforme a la normativa vigente para supervisar las acciones administrativas, comerciales y fiscales, y planificar la tesorería.	x	x	x	x	
c) Determinar la línea comercial del pequeño negocio alimentario analizando los productos a ofertar, precios de venta, y empresas proveedoras a fin de establecer protocolos y aplicar objetivos estratégicos fijados en el plan de negocio.	x				x
h) Coordinar y seleccionar proveedores de alimentos, negociando las ofertas y condiciones de abastecimiento.				x	
j) Determinar protocolos de aplicación de las normas de calidad y seguridad alimentaria, protección del consumidor y de prevención de riesgos laborales y ambientales, para la manipulación de los productos alimentarios.	x				
n) Determinar líneas de actuación en el asesoramiento de productos alimentarios, y de atención al cliente, utilizando distintos canales de comunicación, presencial u online, para supervisar la atención comercial.	x	x			
o) Elaborar y gestionar documentos comerciales empleados en la gestión comercial y administrativa de establecimientos alimentarios, utilizando programas específicos.	x				
q) Analizar y utilizar los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.	x	x	x	x	x
r) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.	x	x	x	x	x

s) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.	x	x	x	x	x
t) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.	x	x	x	x	x
u) Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van a adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.	x	x	x	x	x
v) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todas las personas».	x	x	x	x	x
w) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.	x	x	x	x	x
x) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.	x	x	x	x	x
y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.	x	x	x	x	x

METODOLOGÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS UTILIZADOS:

Orientaciones pedagógicas:

El presente módulo profesional da respuesta a una serie de funciones del perfil profesional del título, correspondientes a la organización del departamento de ventas, atención comercial a clientes y relaciones con proveedores.

Dichas funciones, desarrolladas en los procesos productivos de la empresa y encaminadas a obtener un producto o prestar un servicio, sirven de pauta para orientar en la programación de este módulo profesional.

Los procesos esenciales a incluir en la programación de este módulo profesional son los que se describen a continuación y corresponden a la Atención comercial en negocios alimentarios:

− Organización del departamento de ventas de pequeños comercios alimentarios.

− Realización de la atención comercial a cliente.

− Realización de la atención de quejas, reclamaciones y sugerencias del cliente.

− Realización de la atención comercial a proveedores.

Descripción de las actividades de enseñanza y aprendizaje.

El proceso de enseñanza-aprendizaje se basa en:

• Trabajo colaborativo y cooperativo.

• Realización de tareas y actividades

• Seguimiento de la actividad diaria del alumnado.

• Resolución de casos prácticos.

Las actividades de enseñanza y aprendizaje de inicio, tendrán como finalidad orientar, motivar, y crear el ambiente adecuado para iniciar el proceso de enseñanza así como, explicitar y reconocer las propias ideas del alumnado y las de sus compañeras/os, ya que este conocimiento permitirá conectar con los nuevos contenidos, de forma más significativa, favoreciendo la evolución hacia la adquisición de los mismos.

- Actividades de Warm-Up y dinámicas.

- Debates.

- Lectura y comentario de artículos, noticias y textos.

- Visionado de vídeos o imágenes.

Las actividades de enseñanza y aprendizaje de desarrollo persiguen que las alumnas/os amplíen su marco conceptual y lo reestructuren:

- Exposiciones orales por parte de la profesora y del alumnado.

- Trabajos individuales y grupales de investigación y posterior exposición en clase.

- Resolución de problemas.

- Realización de casos prácticos.

- Edición de presentaciones audiovisuales.

- Reflexiones y análisis.

- Visitas y/o salidas didácticas, según determine el Departamento.

Las actividades de enseñanza y aprendizaje de refuerzo serán propuestas para el alumnado que no supere positivamente la evaluación programada. Se considerará la posibilidad de realizar actividades individualizadas y adaptación de la información de contenidos a las necesidades del alumnado. Las actividades de enseñanza y aprendizaje de ampliación serán propuestas para el alumnado que supere positivamente la evaluación programada. No son fundamentales, sino complementarias. Consistirán en elaboración de material que guarde conexión con los contenidos del módulo.

Con esta metodología, se propiciará que el alumnado sea sujeto activo de su propio aprendizaje, intentando, igualmente, fomentar el trabajo y la participación. Así mismo, se recomienda seguir todas las instrucciones del profesor para el mejor aprovechamiento del proceso de enseñanza aprendizaje. Es una metodología caracterizada por ser activa, participativa, significativa, globalizante y funcional que permitirá la adquisición de los objetivos, resultados de aprendizaje y competencias profesionales, personales y sociales asociadas al módulo.

Materiales y recursos didácticos utilizados.

- Bibliografía recomendada por el docente a lo largo del curso.
- Apuntes del profesor.
- Casos prácticos.
- Documentales y direcciones de internet.
- Plataformas educativas.
- Explicaciones y exposiciones de los profesionales externos expertos en alguna materia concreta, así como de los empleados de entidades, organismos y empresas visitadas, y las aportaciones y experiencias personales de los alumnos/as sobre la materia estudiada.
- Fuentes informáticas y aplicaciones informáticas relacionadas con la materia.

Recursos necesarios

- Aula con ordenadores instalados en red y con conexión a internet, para las alumnas/os.
- Software: Sistemas operativos entorno Windows.
- Paquete Office.
- Equipo audiovisual, cañón de proyección y pantalla.
- Libros de consulta y revistas del departamento de Comercio y Marketing.
- Biblioteca del centro.
- Ordenador para el profesor.
- Documentación complementaria.
- Normativa legal.
- Artículos y lecturas sobre los contenidos del módulo.

RELACIÓN DE UNIDADES Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

UNIDAD	Nombre	Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación	Observaciones
1ª EVALUACIÓN				
UD1	**Las líneas de actuación comercial**	RA1	a) Se ha organizado el departamento de ventas en un comercio alimentario en función de la imagen de marca, productos, el tipo de cliente y objetivos comerciales. b) Se ha determinado número y funciones del personal de atención comercial que se requiere según los objetivos del plan de ventas de una empresa. c) Se han determinado las funciones asociadas a la atención al cliente en comercios alimentarios y las responsabilidades. d) Se han establecido las acciones de formación, motivación y promoción profesional destinadas al personal del establecimiento que faciliten la consecución de los objetivos prefijados. e) Se han determinado los objetivos y acciones concretas de atención comercial a partir del plan de ventas de una empresa. f) Se ha elaborado el argumentario de ventas, incluyendo los puntos fuertes y débiles de productos alimentarios, adaptándolos al tipo y comportamiento de los clientes. g) Se han establecido los protocolos de atención al cliente ante quejas y reclamaciones, aplicando la normativa de protección del consumidor. h) Se ha mejorado la atención comercial, estableciendo sistemas de retroalimentación.	
UD2	**La atención al cliente**	RA2	a) Se ha supervisado la realización de la atención comercial, aplicando las técnicas de comunicación, verbales y no verbales, acordes con la situación y características del cliente, y respondiendo a las contingencias. b) Se ha supervisado la atención telefónica con el cliente, teniendo en cuenta su finalidad, protocolo, y las técnicas de locución empleadas. c) Se han establecido protocolos de recepción de clientes, valorando la importancia y el resultado positivo de una cordial acogida. d) Se ha realizado la atención comercial al cliente de forma educada, cercana y con interés, manteniendo una postura amable y abierta al diálogo. e) Se ha asesorado al cliente acerca del	

			producto alimentario demandado (características, beneficios, precios) y de las políticas de la empresa (tiempos de entrega, formas de pago, descuentos). f) Se ha valorado la apariencia de los empleados, del lugar o de los productos que se ofrecen. g) Se ha transmitido al cliente confianza en la atención realizada en función de los compromisos adquiridos (pedido, plazo de entrega, precio convenido). h) Se ha valorado la atención al cliente en función del tiempo dedicado, la falta de esperas o en su caso informando de la demora.	
2ª EVALUACIÓN				
UD3	**Atención de reclamaciones y quejas**	RA3	a) Se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación, de acuerdo con la normativa vigente. b) Se ha determinado el procedimiento a seguir, fases, forma, plazos y normativa relativa al proceso de tramitación de reclamaciones y sugerencias del comercio alimentario. c) Se han cumplimentado los documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias cursando estas hacia el departamento u organismo competente. d) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral, escrita y por medios electrónicos. e) Se han atendido las quejas, devoluciones y reclamaciones utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad, y técnicas de negociación que faciliten el acuerdo para resolver estas situaciones. f) Se han valorado las consecuencias administrativas asociadas a una reclamación denegada o no resuelta. g) Se ha valorado las sugerencias e incidencias relativas a quejas y reclamaciones, a fin de realimentar las decisiones sobre proveedores y productos y sobre la propia atención del establecimiento.	
UD4	**Gestión de proveedores**	RA4	a) Se han buscado y seleccionado los proveedores, considerando factores comerciales tales como tipo de alimento, calidad, precio, operatividad y de proximidad. b) Se han establecido criterios de evaluación	

			de proveedores, valorando los que mejor se adecuen a las características de la empresa. c) Se ha establecido el seguimiento automático y la actualización de bases de datos de proveedores, aplicando sistemas ofimáticos de comunicación con los proveedores. d) Se han establecido los canales y procedimientos de comunicación con los proveedores, aplicando sistemas ofimáticos de comunicación. e) Se han gestionado los pedidos a proveedores, formalizando la comunicación y documentación relativa a los mismos. f) Se han negociado ofertas de suministro, atendiendo a criterios comerciales y de operatividad. g) Se ha gestionado con otros departamentos los acuerdos obtenidos con proveedores, siguiendo los procedimientos de comunicación interna.	
3ª EVALUACIÓN				
UD5	**Evaluación y calidad de la atención comercial**	RA5	a) Se han establecido los estándares de calidad en la prestación del servicio de atención comercial en negocios alimentarios. b) Se ha valorado los datos de fidelización de los clientes, en relación con la calidad del servicio de atención comercial prestado. c) Se ha valorado el grado de satisfacción de los clientes en función de los servicios y productos ofertados y las prestaciones del establecimiento. d) Se han evaluado los protocolos de gestión de incidencias y reclamaciones en función de la satisfacción del cliente y de los objetivos de la empresa, introduciendo procesos de mejora. e) Se han valorado la retroalimentación de los procesos de tramitación de quejas y reclamaciones, contrastando resultados, formas y plazos de resolución, a fin de mejorar el procedimiento de atención comercial. f) Se han valorado las incidencias habituales en comercios alimentarios respecto a la atención comercial, introduciendo procesos de mejora. g) Se ha realizado el control de calidad del servicio de atención comercial aplicando los métodos y herramientas adecuados.	

EVALUACIÓN CRITERIAL DE LAS COMPETENCIAS. ACTIVIDADES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

En las siguientes tablas se desarrolla el sistema de evaluación de esta programación, dentro del marco legal de la ORDEN de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Se establecerán tres tipos de evaluación:

- Evaluación inicial: reflejará la situación de partida del alumnado y quedará recogido en Séneca. En este año cobrará especial atención detectar el alumnado con brecha digital.
- Evaluación formativa: Indicará si se están alcanzando los objetivos educativos, y si hay que introducir correcciones. Se realizará trimestralmente.
- Evaluación final: Recogerá la situación alcanzada tras las actividades propuestas al finalizar el curso escolar. También recogerá el resultado final de los R.A.

La calificación de la última evaluación previa a la evaluación final FP informará del resultado final del módulo, entendiéndose que una calificación positiva conlleva la superación de todos los resultados de aprendizaje y por consiguiente la superación del módulo.

Tal y como establece el artículo 2.4 de la citada Orden, la aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado **requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas** para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo.

Así mismo, el artículo 2.7 de la citada Orden establece que "la evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparta cada módulo profesional del ciclo formativo, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional, así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos".

Respecto al alumnado de 2º curso con módulos pendientes, se estipula lo siguiente:

- Administrativamente corresponde a la tutoría de 2º.
- La elaboración y ejecución del plan de recuperación para este alumnado se desarrollará como sigue:
  - El equipo educativo de 1º elabora un plan de recuperación.
  - Por criterio pedagógico, el profesorado que también estuviera en el curso anterior tendrá un papel especialmente activo en las decisiones relativas a este plan de recuperación.
  - Se acuerda que el instrumento de evaluación será un examen único que tendrá lugar antes del final de la segunda evaluación ordinaria.

Para poder realizar la **formación dual en empresa**, el alumnado debe de **haber superado los criterios de evaluación correspondientes a la Prevención de Riesgos Laborales**, impartidos en el primer trimestre del módulo de **Itinerario Personal para la Empleabilidad**.

Adicionalmente, en base a la Orden EFD/657/2024 y la Orden EFD/659/2024, ambas de 25 de junio, por las que se determina el currículo y se regulan determinados aspectos organizativos para los ciclos formativos de grado medio y superior respectivamente, el equipo docente podrá adoptar la decisión de que un o una estudiante no se incorpore a la empresa u organismo equiparado, cuando la trayectoria del o de la estudiante sea incompatible con el aprovechamiento del periodo de formación en empresa, por no alcanzar los mínimos establecidos en cuanto a sus competencias profesionales y de empleabilidad. En tal caso, dicho alumnado realizará durante este periodo actividades

complementarias y/o de refuerzo de los RA no vinculados a la empresa. Igualmente, obtendrá una **calificación provisional** hasta tanto no curse los RA correspondientes al periodo de itinerancia en empresa.

RA 1.

Criterios de evaluación	UD	% sobre el total MP	Actividades/Instrumentos de evaluación
a) Se ha organizado el departamento de ventas en un comercio alimentario en función de la imagen de marca, productos, el tipo de cliente y objetivos comerciales.	**1**	**2,5**	Los instrumentos de evaluación serán pruebas escritas (teórico prácticas), prácticas, tareas y/o trabajos.
b) Se ha determinado número y funciones del personal de atención comercial que se requiere según los objetivos del plan de ventas de una empresa.	**1**	**2,5**	
c) Se han determinado las funciones asociadas a la atención al cliente en comercios alimentarios y las responsabilidades.	**1**	**2,5**	
d) Se han establecido las acciones de formación, motivación y promoción profesional destinadas al personal del establecimiento que faciliten la consecución de los objetivos prefijados.	**1**	**2,5**	
e) Se han determinado los objetivos y acciones concretas de atención comercial a partir del plan de ventas de una empresa.	**1**	**2,5**	
f) Se ha elaborado el argumentario de ventas, incluyendo los puntos fuertes y débiles de productos alimentarios, adaptándolos al tipo y comportamiento de los clientes.	**1**	**2,5**	
g) Se han establecido los protocolos de atención al cliente ante quejas y reclamaciones, aplicando la normativa de protección del consumidor.	**1**	**2,5**	
h) Se ha mejorado la atención comercial, estableciendo sistemas de retroalimentación.	**1**	**2,5**	

Contenidos del RA 1:

Determinación de líneas de actuación comercial en establecimientos alimentarios:

- El departamento de atención al cliente del comercio.
  - Objetivo.
  - Funciones.
  - Estructura y organización.
- Factores que condicionan la organización del departamento de ventas del comercio alimentario.
  - Imagen de marca.
  - Producto.
  - Tipo de cliente.
  - Objetivos comerciales.

- Personal de venta. Determinación del tamaño del equipo; Funciones y responsabilidades.
  – Servicios pre-venta; demostraciones, prueba del producto.
  – Servicios de atención al cliente; Información, atención.
  – Servicio post-venta; asesoramiento, garantía, reclamaciones, quejas.
- Acciones de formación, motivación y promoción del personal del comercio alimentario. Objetivos.
- Planificación de las ventas.
  – Objetivos.
  – Elaboración del plan de ventas y línea de actuación.
  – Presupuesto de venta.
- Plan de atención comercial. Fases del proceso de venta.
  – Prospección de clientes.
  – Preparación de la venta.
  – Argumentación, objeciones, servicio postventa, seguimiento.
- Elaboración del argumentario de ventas. Puntos fuertes y débiles. Tipo y comportamiento del cliente.
  – Objetivos, contenidos y estructura del argumentario.
  – Tipos de argumento. Racionales y emocionales.
  – Elaboración del argumentario según tipología de productos, tipos de clientes.
  – Preparación del material de apoyo.
- Protocolo de atención al cliente; Consultas, quejas y reclamaciones. Normativa de protección del consumidor.
- Mejora de la atención comercial. Análisis y valoración. Retroalimentación.

Evaluación: 1ª	**Objetivos generales**: a), b), c), j), n), o), q), r), s), t), v), w), x), y)

Este resultado de aprendizaje se alcanza obteniendo una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

(*) Para ver la relación de actividades se pueden consultar en el programa formativo.

RA 2.

Criterios de evaluación	UD	% sobre el total MP	Actividades/Instrumentos de evaluación
a) Se ha supervisado la realización de la atención comercial, aplicando las técnicas de comunicación, verbales y no verbales, acordes con la situación y características del cliente, y respondiendo a las contingencias.	**2**	**2,5**	Los instrumentos de evaluación serán pruebas escritas (teórico prácticas), prácticas, tareas y/o trabajos.
b) Se ha supervisado la atención telefónica con el cliente, teniendo en cuenta su finalidad, protocolo, y las técnicas de locución empleadas.	**2**	**2,5**	
c) Se han establecido protocolos de recepción de clientes, valorando la importancia y el resultado positivo de una cordial acogida.	**2**	**2,5**	
d) Se ha realizado la atención comercial al cliente de forma educada, cercana y con interés, manteniendo una postura amable y abierta al diálogo.	**2**	**2,5**	

e) Se ha asesorado al cliente acerca del producto alimentario demandado (características, beneficios, precios) y de las políticas de la empresa (tiempos de entrega, formas de pago, descuentos).	**2**	**2,5**	
f) Se ha valorado la apariencia de los empleados, del lugar o de los productos que se ofrecen.	**2**	**2,5**	
g) Se ha transmitido al cliente confianza en la atención realizada en función de los compromisos adquiridos (pedido, plazo de entrega, precio convenido).	**2**	**2,5**	
h) Se ha valorado la atención al cliente en función del tiempo dedicado, la falta de esperas o en su caso informando de la demora.	**2**	**2,5**	

Contenidos del RA 2:

Supervisión de la transmisión de información comercial al cliente:

- Supervisión de protocolos de atención al cliente; comunicación en la empresa. Diferencia entre información y comunicación.
  - Proceso de comunicación
  - Tipo de comunicación.
- Técnicas de comunicación en negocios alimentarios; verbales y no verbales. Características del cliente. Resolución de contingencias.
- Supervisión de la atención telefónica.Protocolos, finalidad y técnicas de locución.
  - Barreras y dificultades en la transmisión de la información
  - Recepción y emisión de llamadas.
  - Normas para hablar correctamente por teléfono.
- Protocolos de recepción de clientes. Técnicas de utilización e interpretación de la comunicación no verbal; expresiones, gestos, posturas, movimientos e imagen personal.
  - Fases de la atención al cliente, la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
- Asesoramiento a clientes de productos alimentarios: características, beneficios y precios, y de políticas de empresa; tiempos de entrega, formas de pago, descuentos. Transmisión de confianza. Compromisos (pedido, plazo de entrega, precio convenido).
- Valoración de la apariencia de los empleados, lugar y productos ofertados.
  - Cualidades personales, actitudes, habilidades e imagen del vendedor.
  - Aspectos esenciales del comercio alimentario, limpieza, iluminación ambientación.
- Valoración de la atención al cliente. Tiempo de dedicación y espera.
- Calidad de servicio.
  - Concepto, factores que influyen.
  - Actuación eficaz en el trato con el cliente.
  - Los estándares de calidad del servicio.
  - Evaluación y control del servicio.

Evaluación: 1ª	**Objetivos generales**: b), n), q), r), s), t), v), w), x), y)

Este resultado de aprendizaje se alcanza obteniendo una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

(*) Para ver la relación de actividades se pueden consultar en el programa formativo.

RA 3.

Criterios de evaluación	UD	% sobre el total MP	Actividades/Instrumentos de evaluación
a) Se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación, de acuerdo con la normativa vigente.	**3**	**2,85**	Los instrumentos de evaluación serán pruebas escritas (teórico prácticas), prácticas, tareas y/o trabajos.
b) Se ha determinado el procedimiento a seguir, fases, forma, plazos y normativa relativa al proceso de tramitación de reclamaciones y sugerencias del comercio alimentario.	**3**	**2,85**	
c) Se han cumplimentado los documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias cursando estas hacia el departamento u organismo competente.	**3**	**2,85**	
d) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral, escrita y por medios electrónicos.	**3**	**2,85**	
e) Se han atendido las quejas, devoluciones y reclamaciones utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad, y técnicas de negociación que faciliten el acuerdo para resolver estas situaciones.	**3**	**2,85**	
f) Se han valorado las consecuencias administrativas asociadas a una reclamación denegada o no resuelta.	**3**	**2,85**	
g) Se ha valorado las sugerencias e incidencias relativas a quejas y reclamaciones, a fin de realimentar las decisiones sobre proveedores y productos y sobre la propia atención del establecimiento.	**3**	**2,9**	

Contenidos del RA 3:

Atención de reclamaciones y sugerencias del cliente en comercios alimentarios:

- Derechos del consumidor. Normativa sobre reclamaciones.
  – Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras Leyes complementarias.
- Protocolo de devoluciones, sugerencias, quejas y reclamaciones.
  – Fases del proceso. Recepción, petición de documentación, análisis, tramitación/validación, no tramitación, canalización, gestión/proceso y cierre.
  – Procedimiento de recogida de reclamaciones. Forma.
  – Proceso de tramitación. Plazos, inicio de acciones, mediación y arbitraje, el laudo.
- Cumplimentación de documentación y tramitación.
- Resolución de reclamaciones.
  – Notificación de resolución de reclamaciones; Oral, escrita y telemática.
- Técnicas de negociación y comunicación en quejas y reclamaciones. Escucha activa, empatía
- y asertividad.
  – Tratamiento al cliente ante las quejas y reclamaciones. Escucha activa, empatía, asertividad, desdramatización, autocontrol.
- La negociación en la resolución de quejas y reclamaciones.
  – Plan de negociación. Fases; Preparación y estrategia, desarrollo y acuerdo.
  – Técnica de negociación en las reclamaciones. Técnicas competitivas y colaborativas.
- Las reclamaciones ante la administración. La denuncia. El silencio administrativo.

- Valoración de las consecuencias administrativas de la mala gestión de una reclamación.
- Valoración de sugerencias e incidencias de las quejas y reclamaciones. Retroalimentación.
  – Tratamiento de las anomalías, subsanación de errores, negociación y compensación.

Evaluación: 2ª	**Objetivos generales**: b), q), r), s), t), v), w), x), y)

Este resultado de aprendizaje se alcanza obteniendo una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

(*) Para ver la relación de actividades se pueden consultar en el programa formativo.

RA 4.

Criterios de evaluación	UD	% sobre el total MP	Actividades/Instrumentos de evaluación
a) Se han buscado y seleccionado los proveedores, considerando factores comerciales tales como tipo de alimento, calidad, precio, operatividad y de proximidad.	**4**	**2,85**	Los instrumentos de evaluación serán pruebas escritas (teórico prácticas), prácticas, tareas y/o trabajos.
b) Se han establecido criterios de evaluación de proveedores, valorando los que mejor se adecuen a las características de la empresa.	**4**	**2,85**	
c) Se ha establecido el seguimiento automático y la actualización de bases de datos de proveedores, aplicando sistemas ofimáticos de comunicación con los proveedores.	**4**	**2,85**	
d) Se han establecido los canales y procedimientos de comunicación con los proveedores, aplicando sistemas ofimáticos de comunicación.	**4**	**2,85**	
e) Se han gestionado los pedidos a proveedores, formalizando la comunicación y documentación relativa a los mismos.	**4**	**2,85**	
f) Se han negociado ofertas de suministro, atendiendo a criterios comerciales y de operatividad.	**4**	**2,85**	

g) Se ha gestionado con otros departamentos los acuerdos obtenidos con proveedores, siguiendo los procedimientos de comunicación interna.	**4**	**2,9**	

Contenidos del RA 4:

Gestión de la atención comercial con los proveedores:

- El aprovisionamiento. Función y Objetivos.
- Determinación de necesidades de compra. Volumen de pedido, precio, capacidad, coste de almacenamiento, plazo de entrega.
- Proceso de negociación con los proveedores.
- Etapas y preparación de la negociación.
- Búsqueda y selección de proveedores. Criterios de selección. Factores comerciales; Proximidad, variedad, calidad de productos, precio y operatividad, entre otros.
- Valoración de proveedores de productos alimentarios.
- Establecimiento y actualización de bases de datos de proveedores de productos alimentarios.
- Canales y procedimientos de comunicación con proveedores; ofimáticos y tradicionales.
- Técnicas de comunicación en la tramitación de las compras.
- Gestión de pedidos de productos alimentarios con los proveedores. El contrato de suministros. Comunicación y documentación.
- Gestión administrativa de pedido, órdenes de compra y pedido.
- Negociación de ofertas de suministros. Técnicas de negociación y fases.
- Gestión interdepartamental de los acuerdos obtenidos con los proveedores. Protocolos de comunicación interna. Flujos y tipos de comunicación interna.

Evaluación: 2ª	**Objetivos generales**: e), j), n), q), r), s), t), u), v), w), x), y)

Este resultado de aprendizaje se alcanza obteniendo una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

(*) Para ver la relación de actividades se pueden consultar en el programa formativo.

RA 5.

Criterios de evaluación	UD	% sobre el total MP	Actividades/Instrumentos de evaluación
a) Se han establecido los estándares de calidad en la prestación del servicio de atención comercial en negocios alimentarios.	**5**	**2,85**	Los instrumentos de evaluación serán pruebas escritas (teórico prácticas), prácticas, tareas y/o trabajos.
b) Se ha valorado los datos de fidelización de los clientes, en relación con la calidad del servicio de atención comercial prestado.	**5**	**2,85**	
c) Se ha valorado el grado de satisfacción de los clientes en función de los servicios y productos ofertados y las prestaciones del establecimiento.	**5**	**2,85**	
d) Se han evaluado los protocolos de gestión de incidencias y reclamaciones en función de la satisfacción del cliente y de los objetivos de la	**5**	**2,85**	

empresa, introduciendo procesos de mejora.			
e) Se han valorado la retroalimentación de los procesos de tramitación de quejas y reclamaciones, contrastando resultados, formas y plazos de resolución, a fin de mejorar el procedimiento de atención comercial.	**5**	**2,85**	
f) Se han valorado las incidencias habituales en comercios alimentarios respecto a la atención comercial, introduciendo procesos de mejora.	**5**	**2,85**	
g) Se ha realizado el control de calidad del servicio de atención comercial aplicando los métodos y herramientas adecuados.	**5**	**2,9**	

Contenidos del RA 5:

Valoración de la eficacia del servicio de atención comercial:

- Procedimientos de evaluación y control del servicio de atención al cliente. Objetivos y elementos.
  - Evaluaciones internas y externas.
  - Encuestas.
- Establecimiento de los estándares de calidad. Atención comercial en negocios alimentarios.
- Técnicas de fidelización del cliente.
  - Estrategias de defensa. Mejora de calidad de productos alimentarios.
  - Estrategias ofensivas.
- Valoración del servicio. Métodos para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia de la atención.
  - Modelo ACSI.
  - Consultas, cuestionarios de satisfacción, entre otros.
- Valoración de la satisfacción de los clientes. Servicios, productos ofertados y prestaciones.
- Gestión de incidencias y reclamaciones. Clasificación y posibles tratamientos.
- Valoración de la retroalimentación de los procesos de tramitación de quejas y reclamaciones. Formas y plazos de resolución de quejas. Contraste de resultados.
- Control de calidad del servicio de atención comercial. Métodos y herramientas.
  - Sistema de medida y control de la calidad. Criterio, indicador y estándar de calidad.
  - Ciclo de Deming o modelo PDCA de mejora continua de la calidad.

Evaluación: 3ª	**Objetivos generales**: c) q), r), s), t), v), w), x), y)

Este resultado de aprendizaje se alcanza obteniendo una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

(*) Para ver la relación de actividades se pueden consultar en el programa formativo.

Actividad de evaluación	Técnicas de evaluación	Instrumentos de evaluación
Pruebas escritas	Escrita	Plantilla corrección
Caso práctico	Ejecución práctica	Rúbricas
Exposición oral	Observación	Rúbricas
Tarea/trabajo	Ejecución oral y escrita	Observación/Rúbricas
Examen	Escrita	Solucionario

ESTRUCTURA DEL MÓDULO POR RA:

RESULTADO DE APRENDIZAJE	HORAS PREVISTAS	FORMACIÓN (*)
RA 1. Determina las líneas de actuación comercial en establecimientos alimentarios analizando los objetivos empresariales fijados y la estrategia comercial.	14	DC
RA 2. Supervisa la transmisión de información comercial al cliente, estableciendo protocolos de atención comercial y valorando las funciones, técnicas y actitudes a desarrollar.	14	DC/PFPD
RA 3. Atiende reclamaciones y sugerencias habituales en comercios alimentarios, aplicando los protocolos de actuación según la normativa vigente y las técnicas de negociación a utilizar para su resolución, y valorando el resultado del procedimiento.	11	DC/PFPD
RA 4. Gestiona la relación comercial con los proveedores, determinando características, productos y servicios que suministran.	11	DC/PFPD
RA 5. Valora la eficacia del servicio de atención comercial, utilizando instrumentos de evaluación y control e interpretando resultados obtenidos.	14	DC/PFPD
TOTALES	**64**	

Leyenda:
PFPD- Plan de FP DUAL (Formación en la empresa u organismo equiparado)
DC - Docencia en el Centro de Estudios.

RELACIÓN DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES:

Esta información quedará recogida en el Programa Formativo en empresa u organismo equiparado del Técnico en Comercialización de producto alimentario, que el profesorado elaborará en colaboración con las empresas implicadas en la modalidad DUAL.

RÚBRICA EVALUACIÓN DUAL PARA ESTE MÓDULO

Evaluación del desempeño, a cumplimentar por el tutor laboral.

La calificación corresponde al profesorado responsable del módulo.

RA/CE	DESCRIPTOR LOGRO	Nivel Insuficiente	Nivel Mejorable	Nivel Satisfactorio	Nivel Excelente
RA2. b)	El alumnado colabora en la atención telefónica a clientes, siguiendo las pautas de saludo, tono y protocolo establecidos en el comercio.				
RA2. f)	El alumnado observa y mantiene la correcta apariencia personal, así como el orden y presentación del entorno y los productos en el punto de venta.				
RA3. c)	El alumnado apoya en la recepción y comunicación de quejas o incidencias de clientes, siguiendo el procedimiento establecido por la empresa.				
RA4. g)	El alumnado colabora en la transmisión de acuerdos o pedidos con proveedores a otros departamentos, asegurando una comunicación clara y ordenada.				
RA5. d)	El alumnado participa en la detección y comunicación de incidencias o reclamaciones, proponiendo mejoras que favorezcan la satisfacción del cliente.				
RA5. f)	El alumnado reconoce las incidencias más frecuentes en la atención comercial y apoya en la aplicación de medidas para prevenirlas o resolverlas.				
RA5. g)	El alumnado colabora en la comprobación de la calidad del servicio al cliente, observando tiempos de atención, trato y cumplimiento de protocolos.				
	CALIFICACIÓN	**<5**	**5-6**	**7-8**	**9-10**

EVALUACIÓN ALTERNATIVA.

El porcentaje de faltas de asistencia, justificadas e injustificadas, que originan la **imposibilidad de aplicación de los instrumentos de evaluación ordinaria** se establece en el 20% del total de horas lectivas de todo el curso de la materia o módulo, según queda recogido en la ORDEN de 18 de septiembre de 2025.

En el presente módulo, el número de horas sería 64 horas al año. Esto corresponde a 28 horas en el

primer trimestre, 22 horas en el segundo trimestre y 14 en el tercero. El alumnado será apercibido por vía oficial cuando supere el 10% de las faltas injustificadas; esto corresponde a 3 horas en el primer trimestre, 2 horas en el segundo trimestre y 1 horas en el tercero.

El alumnado que supere estos límites tendrá una evaluación alternativa según se explica en el siguiente apartado.

La evaluación alternativa para los estudiantes que no realizarán la formación Dual en la empresa se realizará: Prueba objetiva / examen único durante el periodo asignado.

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN Y MEJORA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN PREVIA A LA EVALUACIÓN FINAL FP.

Este periodo que está regulado en la normativa vigente será dedicado prioritariamente a la adquisición de aprendizajes no adquiridos por parte del alumnado con evaluación negativa.

Para ello, se presentará un plan de recuperación individualizado, en el que cada uno debe superar las pruebas con una calificación inferior a 5 puntos y presentar las prácticas que no ha superado a lo largo del curso o aquellas que se planteen para este periodo y que responda a los criterios de evaluación no superados por el alumno/a.

La fecha establecida para las pruebas de recuperación dependerá de los resultados de aprendizaje pendiente de recuperación por parte del alumnado. Dicho plan de recuperación individual será entregado al alumno/a en tras la entrega del boletín de calificaciones.

Como habrán de superarse tanto resultados de aprendizaje conceptuales como desarrollos prácticos, se plantearán actividades de síntesis de las desarrolladas durante todo el curso con el fin de garantizar que el alumnado que no ha superado todos los RAs pueda hacerlo ahora y el poco tiempo disponible en este periodo no sea un inconveniente.

Para los alumnos/as que en el tercer trimestre han adquirido todas las competencias podrán mejorar la calificación propuesta para el módulo. Para la mejora de la calificación deben realizar una prueba teórico-práctica sobre todos los resultados de aprendizaje y la calificación final se obtendrá de la media aritmética entre el resultado de esta prueba y la calificación de la evaluación.

INCORPORACIÓN DE LOS CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL AL CURRÍCULO.

La Ley Orgánica 8/2013 de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (texto consolidado (23/03/2018), en su artículo 121, establece que el Proyecto Educativo del centro recogerá los valores, los objetivos y las prioridades de actuación, así como el tratamiento transversal en las áreas, materias o módulos de la educación en valores y otras enseñanzas.

Los contenidos transversales estarán íntimamente vinculados a nuestra labor diaria como docente en la formación del alumnado. De esta forma se trabajará en:

• Primar la colaboración y el trabajo en equipo.

• La prevención y resolución pacífica de conflictos y valores que sustentan la democracia y los derechos humanos.

• Promover una sociedad libre, tolerante y justa que defienda los valores y principios de la libertad, el pluralismo, los derechos humanos y la legalidad.

• Defender la igualdad efectiva entre hombres y mujeres y la prevención de la violencia de género y de los valores inherentes al principio de igualdad de trato y no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social.

• Fomentar el emprendimiento y la innovación.

• Respetar la normativa de Seguridad e Higiene en el trabajo.

• Respetar el medio ambiente.

• Promover el consumo responsable.

• Profundizar en el conocimiento de la Cultura Andaluza (artículo 40, Ley 17/2007 de Educación de Andalucía).

El día a día en la relación entre el alumnado, así como la realización de las actividades, tareas y trabajos, propiciarán situaciones susceptibles para formar al alumnado en los contenidos transversales. Por ejemplo, a la hora de realizar un trabajo en grupo se estará trabajando de forma general, la colaboración, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, la creatividad e innovación, la igualdad, la tolerancia y el respeto.

La educación es clave para la transformación de la sociedad, el docente debe trabajar para formar a personas activas con autoconfianza, curiosas, emprendedoras e innovadoras, deseosas de participar en la sociedad a la que pertenecen creando valor individual y colectivo.

Asimismo, dentro del Plan de Igualdad del centro, se promoverá la celebración de las siguientes efemérides en coordinación con otros programas y proyectos del centro.

28 de octubre: Día de la empresa andaluza.

25 de noviembre: Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la mujer. 10 de diciembre: Día de los Derechos Humanos.

28 de enero: Día de la Paz y la no violencia escolar.

8 de marzo: Día Internacional de la Mujer.

17 de mayo: Día Internacional contra la homofobia y transfobia.

Por otro lado, se realizarán con el grupo diferentes acciones dentro de los siguientes programas:

• Programa Aldea à Comprensión conceptual, sensibilización y necesidad de realizar acciones contra el cambio climático. Logística inversa y economía circular.

• Forma Joven à Promoción de la salud en el entorno educativo y profesional.

• CIMA:

Edu comunicación: Mejorar la competencia en comunicación lingüística del alumnado tanto de forma oral como escrita haciendo uso de distintos formatos y adaptando la comunicación a los distintos entornos (educativo, empresarial/laboral, digital…).

Innovación social y educación para el desarrollo: Fomentar el emprendimiento y la innovación. Acciones encaminadas al conocimiento y desarrollo de las Softs Skill como elementos clave para el desarrollo personal y profesional del alumnado.

STEAM: Fomentar y promover el razonamiento matemático derribando la barrera mental con la que mucho alumnado llega al ciclo. Por otro lado, se promoverá la investigación de la digitalización aplicada al sector (robótica, Big Data, Inteligencia Artificial…).

MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ALUMNADO CON N.E.A.E.

Tras la evaluación inicial y siguiendo las recomendaciones del departamento de Orientación, se implementarán algunas de las siguientes medidas propuestas, con el fin de atender a los diferentes ritmos de aprendizaje, se flexibilizarán determinadas entregas de actividades, y se realizará mayor hincapié en la organización y temporalización de aquel alumnado que presente dificultades tanto respecto a contenidos esenciales del módulo como a la carencia de habilidades tecnológicas.

Para asegurar la Atención a la Diversidad de nuestro alumnado se determinan las siguientes medidas

generales:

• Al comienzo del módulo hay que analizar las necesidades de los alumnos/as y las diferencias existentes en el grupo. Para ello, se contará, en caso necesario, con el apoyo del Departamento de Orientación y equipos especializados.

• Durante el curso se tratará de atender de forma específica a aquellos alumnos/as que así lo requieran pudiéndose tomar, entre otras, las siguientes medidas (en esta orden):

❖ Actividades de refuerzo, recuperación y ampliación.

❖ Adaptaciones en los elementos de acceso al currículo: espacios, materiales, apoyo personal, elementos para la comunicación, etc.

❖ Adaptaciones no significativas del currículo: agrupamientos, estrategias didácticas, procedimientos e instrumentos de evaluación, actividades, etc.

❖ Se programan actividades tanto de refuerzo como de ampliación para dar respuesta a los diferentes ritmos de aprendizaje del alumnado. Las actividades estarán diseñadas para atender a todo el alumnado, si se detectara cualquier necesidad educativa se dará respuesta de inmediato. Así, nuestra actuación se centrará básicamente en:

➢ Atención a la diversidad de ritmos, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado. Para dar respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado al que hemos hecho referencia anteriormente y con los que nos encontramos inevitablemente en todos los cursos, estableceré dos tipos de actividades concretas, unas serán de refuerzo y otras de ampliación:

Si se aprecia la existencia de alumnos con un ritmo más acelerado de aprendizaje, se les propondrá actividades de ampliación, que generalmente consistirán en la realización de alguna investigación referente a los contenidos que se estén trabajando para motivarles y que se impliquen en su proceso de enseñanza aprendizaje.

Si se aprecia alumnos con posibles dificultades de aprendizaje (ritmo más lento) o con problemas de motivación o falta de interés, se les propondrá la realización de actividades de refuerzo, que los introduzca en los contenidos de la materia y les ayude a seguir el ritmo de la clase con menor dificultad, así como la selección de actividades y el desarrollo de una metodología y que despierte su interés.

Atención a alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

Una vez consultado al Dpto. de Orientación, realizada la Evaluación Inicial y, aunque se continuará con la observación de cualquier necesidad que pueda surgir en el grupo clase, se establecen con carácter general las siguientes medidas para alumnado con N.E.A.E:

- Ubicación donde se pueda vigilar su progreso y se eviten distracciones, así como junto a compañeros/as en los que se pueda apoyar.
- Flexibilidad en los tiempos asignados a las actividades en función de las dificultades encontradas por el alumnado.
- Supervisión constante. Si la tarea es muy larga fragmentarla.
- Hacerle participar en clase: animarle a hablar, responder, comentar.
- Mostrar interés cuando está trabajando en su mesa.
- Animarle preguntándole habitualmente, que salga a la pizarra destacando sus aciertos, así conseguiremos que esté más atento y conozcamos mejor su evolución.

En el caso de alumnado con N.E.A.E. por AACC: Se realizará un seguimiento de su proceso de aprendizaje con el objetivo de, en caso de ser necesario, complementar su proceso de enseñanza aprendizaje con actividades de ampliación que potencien sus aptitudes e intereses. Entre las medidas a aplicar, podemos destacar:

- Fomentar el aprendizaje por investigación.

- Proponer actividades motivadoras y atrayentes que le supongan un desafío cognitivo.
- Fomentar la cooperación con compañeros/as.
- Proponerle actividades de carácter interdisciplinar.

Para concluir, destacar que la planificación de esta programación y su puesta en práctica va a tener en cuenta la diversidad del alumnado y las consiguientes necesidades educativas con el fin de:

- Prevenir la aparición o evitar la consolidación de dificultades de aprendizaje.

- Facilitar el proceso de maduración y autonomía del alumnado.

- Fomentar actitudes de respeto a las diferencias individuales.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES RELACIONADAS CON ESTE MÓDULO.

La programación queda abierta en este apartado a aquellas actividades complementarias que puedan surgir durante el curso, que estén vinculadas directamente con los objetivos del currículo del módulo.

AUTOEVALUACIÓN

En cuanto a la **evaluación del proceso de enseñanza**, el Decreto 436/2008 de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional Inicial que forma parte del sistema educativo, en su capítulo CI, Evaluación y titulación, establece que: *"El profesorado tendrá la obligación de evaluar tanto los aprendizajes del alumnado como los procesos de enseñanza y su propia práctica docente"*.

Por ello, se ve necesaria la realización de una evaluación trimestral en la que se recoja la diferencia entre la previsión y la impartición de las unidades de trabajo con el objetivo de realizar los ajustes necesarios en cuanto a la programación y a la metodología.

Por otro lado, además de la observación continua, se realizará una encuesta al alumnado con el objetivo de poner en marcha, en caso de considerarse necesario, medidas que mejoren mi labor como docente y beneficien, por tanto, el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado.

Octubre 2025