



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

I.E.S. CIUDAD DE HÉRCULES
Chiclana de la Frontera

CURSO ACADÉMICO: 2024/2025

FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión

TÍTULO DEL CICLO FORMATIVO: Preparación de Pedidos y Venta
de Productos.

PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO: Preparación de pedidos y venta
de productos.

PROFESOR QUE IMPARTE EL MÓDULO: Pablo Pérez Allely.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
 - a. Referencia normativa.
 2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO
 - a. Entorno socioeconómico.
 - b. Centro.
 3. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO.
 - a. Competencias profesionales, personales y sociales.
 - b. Objetivos generales.
 4. RESULTADOS DE APRENDIZAJES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN
 5. CONTENIDOS.
 - a. Secuenciación de contenidos y distribución temporal.
 - b. Tratamiento de temas transversales/Educación en valores.
 6. METODOLOGÍA.
 - a. Estrategias metodológicas.
 - b. Instrumentos metodológicos “Agrupamiento”.
 - c. Actividades de Enseñanza Aprendizaje.
 - d. Actividades Complementarias y extraescolares.
 7. EVALUACIÓN.
 - a. Momentos o tipos de Evaluación.
 - b. Relación entre unidades didácticas, resultados de aprendizajes y Criterios de Evaluación.
 - c. Criterios de Calificación.
 - i. Calificación de las evaluaciones parciales.
 - ii. Calificación en la evaluación final.
 - d. Técnicas e instrumentos de evaluación.
 8. RECUPERACIÓN.
 - a. Sistema de recuperación de evaluaciones pendientes.
 - b. Plan de mejora para alumnos/as que hayan superado todas las evaluaciones trimestrales y deseen mejorar sus resultados.
 9. RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES.
 - a. Recursos del Centro.
 - b. Recursos del alumnado.
 10. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.
 11. PLAN DE LECTURA.
 12. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN.
- ANEXO I. SECUENCIACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS.

1. INTRODUCCIÓN

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Módulo: Preparación de Pedidos y Venta de Productos. | |
| Código: 3006 | |
| Curso: 2024/2025 | |
| Familia profesional: Administración y Gestión. | Ciclo: Servicios Administrativos Nivel: For. Profesional Básica Especif Referente europeo: CINE-3.5.3 Duración del Ciclo: 2.000 horas |
| Departamento: Administrativo | |
| Profesor que imparten el módulo profesional: Pablo Pérez Allely. | |
| Nº de horas a la semana: 4 horas | Duración del módulo: 104 horas |

En el presente documento, se establece la planificación del Módulo profesional “Preparación de Pedidos y Venta de Productos” para el curso 2024/2025, dirigido a un grupo de alumnos/as (concretamente 4 alumnos/as) de segundo curso del Título de Servicios Administrativos, en el IES Ciudad de Hércules.

Las enseñanzas de Formación Profesional Básica Especifica forman parte de las enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo y deben responder a un perfil profesional. Asimismo, se ordenarán en ciclos formativos organizados en módulos profesionales de duración variable.

La formación profesional básica constituye una oferta formativa básica, adaptada a las necesidades específicas del alumnado que, o bien corre el riesgo de abandonar la enseñanza reglada, o bien ya lo ha hecho sin haber conseguido los objetivos previstos en la Educación Secundaria Obligatoria y tienen una triple finalidad:

- **Profesional:** alcanzar una cualificación que les permita incorporarse al mundo laboral.

- **Madurativa:** favorecer el desarrollo positivo y la maduración de los jóvenes mediante un clima educativo de apoyo y orientación.
- **Propedéutica:** completar la formación básica para posibilitar el acceso a los ciclos formativos de grado medio o, en su caso, la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de operaciones de venta de productos y tratamiento de reclamaciones.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Información, asesoramiento y atención al cliente aplicando las técnicas de comunicación adecuadas a la situación y mostrando una actitud de respeto y amabilidad en el trato al cliente.
- Venta de productos y realización de las operaciones de preparación de pedidos, de cobro y de las devoluciones de productos, manejando TPVs o cajas registradoras.
- Atención de reclamaciones de clientes, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.

La programación de este módulo es abierta y flexible con el fin de que el profesor pueda introducir los cambios que estime necesarios para dar respuesta a las diferentes capacidades para aprender, las diferentes motivaciones por aprender y los diferentes estilos de aprendizaje e interés de los alumnos/as.

a. Referencia normativa.

La presente programación se ha realizado siguiendo las directrices de:

- El Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo.
- Decreto 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional en Andalucía.
- Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regula las enseñanzas de Formación Profesional Básica, los criterios y procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), modificada por la Ley Orgánica para la mejora de la Calidad Educativa 8/2013, de 9 de diciembre (LOMCE)
- Ley 17/2007, de 10 de diciembre de educación de Andalucía (LEA)

El perfil profesional del título de Preparación de Pedidos y Venta de Productos queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales y por la relación de cualificaciones y en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

La competencia general del título consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia, así como en alguna lengua extranjera.

2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO

El último fin de la Formación Profesional consiste en la incorporación del alumnado a la vida laboral. Esto nos obliga a estar en contacto con las empresas de la zona, conocer el entorno socioeconómico, las características educativas y el entorno social del alumnado.

El alumnado ejercerá su actividad tanto en grandes como medianas y

pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, así como en AA. PP, ofreciendo apoyo administrativo en las tareas de administración y gestión de dichas empresas e instituciones y prestando atención a los clientes y ciudadanos.

a. Entorno Socioeconómico:

El centro IES Ciudad de Hércules se encuentra ubicado en una localidad donde mayoritariamente existen PYMES y un gran número de empresarios autónomos.

Las relaciones que se mantienen entre organismos, entidades públicas y privadas de la localidad y centro educativo son bastante positivas y con una larga trayectoria.

b. Centro:

Este centro recibe cada curso escolar alrededor de 1000 alumnos/as, oferta enseñanza secundaria obligatoria (ESO), bachiller en distintas modalidades y los ciclos de formación profesional “Administración y Finanzas” de grado superior, “Gestión Administrativa” de grado medio y “Servicios Administrativos” de Formación profesional básica específica.

3. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

a. Competencias profesionales, personales y sociales.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- g. Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
- h. Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- p. Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- q. Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- r. Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándose de forma individual o como miembro de un equipo.
- s. Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- t. Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u. Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v. Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

b. Objetivos Generales

Para conseguir las competencias anteriores se han extraído, de los objetivos generales del Ciclo formativo “Profesional Básico en Servicios Administrativos”, los que corresponden al módulo Preparación de Pedidos y Venta de Productos, y son los siguientes:

- h) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.

g) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.

m) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitar las tareas laborales.

w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de 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.

Unidades de competencias asociadas al módulo

a) Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales ADG305_1 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

- UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.
- UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.
- UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

b) Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos ADG306_1 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

- UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
- UC0974_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.
- UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

Los contenidos básicos para desarrollar la Unidad de Competencia y para que el alumnado pueda alcanzar las competencias y los objetivos que establecen las enseñanzas amparadas por la LOE son:

1. Asesoramiento en el punto de venta:

- Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.
- Periodos de garantía.
- Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.
- Técnicas básicas de venta y comunicación.
- La atención del cliente.
- La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
- El léxico comercial.
- Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo.

2. Conformación de pedidos de mercancías y productos:

- Tipos de mercancías/productos. Características.
- Tipos de pedidos. Unidad de pedido. Documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.
- Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.
- Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.
- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.
- Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz.
- Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información.
- Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs.
- Los medios de pago electrónicos. El datafono.

3. Preparación de pedidos para la expedición:

- Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.
- Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su manipulación.
- Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad.

- Equipos y medios para la preparación de pedidos.
- Finalización de pedidos.
- Presentación y embalado para su transporte o entrega.
- Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico. Tipos de envases y embalajes relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.
- Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.
- Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
- Exposición a posturas forzadas.

4. Seguimiento del servicio postventa:

- El servicio postventa.
- Entrega de pedidos.
- Las reclamaciones.
- Procedimientos para tratar las reclamaciones.
- Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
- Procedimiento de recogida de formularios.
- Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO

Los Resultados de Aprendizaje establecidos por la normativa para este módulo profesional 3006 de Preparación de Pedidos y Venta de Productos son 4 que se enumeran a continuación y se presentan desglosados según sus elementos:

UD 1. ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA.

RA1: Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.
- b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.
- c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.

- d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.
- f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.

UD 2. CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS.

RA2: Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.
- b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.
- c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
- e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.
- f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías productos.

UD 3. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN (I)

UD 4. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN (II)

RA3: Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).

- b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
- e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.
- f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

UD 5. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA

RA4: Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.
- b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)
- c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.

5. CONTENIDOS

a. Secuenciación de contenidos y distribución temporal.

Según la Orden de 8 de noviembre de 2016, este módulo tiene una duración total de 104 horas con una distribución de 4 horas semanales.

Teniendo en cuenta todo esto, hemos distribuido las unidades didácticas en 3 evaluaciones de la siguiente manera:

BLOQUE 1: Asesoramiento en el punto de venta:

- Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.
- Periodos de garantía.
- Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.
- Técnicas básicas de venta y comunicación.
- La atención del cliente.
- La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
- El léxico comercial.
- Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo.

BLOQUE 2: Conformación de pedidos de mercancías y productos:

- Tipos de mercancías/productos. Características.
- Tipos de pedidos. Unidad de pedido. Documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.
- Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.
- Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.
- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.
- Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz.
- Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información.
- Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs.
- Los medios de pago electrónicos. El datafono.

BLOQUE 3: Preparación de pedidos para la expedición:

- Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.
- Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su manipulación.
- Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad.
- Equipos y medios para la preparación de pedidos.
- Finalización de pedidos.
- Presentación y embalado para su transporte o entrega.
- Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico. Tipos de envases y embalajes relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.
- Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.

- Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
- Exposición a posturas forzadas.

BLOQUE 4: Seguimiento del servicio postventa:

- El servicio postventa.
- Entrega de pedidos.
- Las reclamaciones.
- Procedimientos para tratar las reclamaciones.
- Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
- Procedimiento de recogida de formularios.
- Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

| BLOQUES DE CONTENIDO | | | | RA | | UNIDADES DE TRABAJO | EVAL. | TIEMPO |
|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| B.1 | B.2 | B.3 | B.4 | | | | | HORAS |
| X | | | | RA1 | 25% | UD 1. ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA. | 1ª | 26 |
| | X | | | RA2 | 25% | UD 2. CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS. | 1ª | 21 |
| | | X | | RA3 | 25% | UD 3. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN (I) UD 4. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN (II) | 2ª | 30 |
| | | | X | RA4 | 25% | UD 5. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA | 2ª | 19 |

b. Tratamiento de temas transversales/ Educación en valores

La materia de este módulo de Preparación de Pedidos y Venta de Productos es eminentemente práctica, y ello nos facilitará el poder insertar los temas transversales ya que se pretende formar a verdaderos profesionales de la empresa en una serie de valores, de solidaridad y respeto al medio donde se desenvuelven, necesarios para conseguir una sociedad bien estructurada.

Se basará en el empleo de un estilo educativo y de una dinámica basada en la valoración de “actitudes” y “comportamientos” en los que están presentes:

- Educación para la igualdad de oportunidades entre sexos.

- Cultura andaluza.
- Valores éticos y morales □ Educación para el consumo.
- Valores ambientales.
- Educación para la Paz

En el marco de esta programación y teniendo presente el Plan de Centro el análisis de estas circunstancias permite identificar las diferentes necesidades, intereses y perspectivas de mujeres y hombres sobre las que diseñar estrategias que equiparen las oportunidades de ambas partes en las distintas actuaciones que lo integran.

Fundamentalmente las actuaciones se realizarán en los siguientes círculos:

- 🌐 Profesores-profesores
- 🌐 Alumnos/as-alumnos/as y Alumnos/as-profesores.

En lo que respecta a la Educación de igualdad de oportunidades entre sexos se pretende:

- a) Valorar la situación de partida de hombre y mujeres.
- b) Analizar las necesidades y obligaciones relacionadas con la actividad cotidiana en el centro y la posición social de justicia y responsabilidad social.
- c) Velar por el cumplimiento de la condición de igualdad de género en todos los ámbitos de actuación como cuestión de justicia y responsabilidad social.

Se seguirán las siguientes pautas:

- 1) Participación en las actividades propuestas por el Plan de Igualdad del Centro articulado a través de actuaciones propias o de acción tutorial:
 - Día de la Violencia de Género.
- 2) Análisis del lenguaje personal en el desempeño de la docencia para eliminar lenguaje sexista.
- 3) En cada unidad didáctica se analizará el material para eliminar el lenguaje sexista.

Se planteará las actividades sin discriminación entre hombres y mujeres, dando las mismas oportunidades de participación y actuación a ambos sexos, por igual, en todas las situaciones docentes. Es decir, no prevalecerá la actuación de hombre frente a mujeres ni de mujeres frente a hombres.

Durante el transcurso del módulo se fomentará el trabajo en equipo. También se prestará especial atención a las medidas de prevención de riesgos laborales propios de las funciones de administrativo.

Se buscarán ocasiones para fomentar los temas empresariales y especialmente el espíritu emprendedor. Así mismo se tratará la orientación laboral del alumno en conjunto con el departamento de orientación, en función del módulo que nos ocupa y del tejido productivo del entorno.

Se buscarán igualmente ocasiones para fomentar el respeto al medio ambiente, así como ponderar la importancia de una dieta saludable y la realización de ejercicio físico habitual.

Se fomentarán los derechos de las personas, así como los valores que sustentan la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político, la paz y el respeto a los derechos humanos, la pluralidad y el Estado de Derecho, la consideración hacia las víctimas de cualquier tipo de terrorismo y la prevención del mismo y de cualquier tipo de violencia.

6. METODOLOGÍA

La metodología es uno de los principales pilares del proceso de enseñanza aprendizaje ya que constituye el conjunto de criterios y decisiones que organizan la acción didáctica y nos ayuda a alcanzar los objetivos previstos.

Primer día de clase: Presentación del módulo Preparación de Pedidos y Venta de Productos, explicando sus características, contenidos, resultados de aprendizaje que deben adquirir los alumnos/as y la metodología y criterios de evaluación que se van aplicar.

El alumnado será el protagonista de su propio aprendizaje, por lo que será una metodología activa, (potenciando el análisis de los contenidos y sobre todo los procesos de creatividad), participativa, integradora (respetando raza, cultura, sexo ,nivel de formación, procedencia religiosa , económica, social ...) preventiva (prevenir tanto a nivel de abandono escolar de conflictos personales, en el grupo de clase, como para la consecución de unos buenos resultados académicos y desarrollando una planificación realista que conjugue adecuadamente el tiempo libre y el tiempo necesario para el desarrollo positivo de sus estudios), flexible (abierta a cambios metodológicos, de temporalización,...)formativa (tanto en conocimientos como para la consecución de los resultados de aprendizajes, así como para el desarrollo de actitudes), orientadora (señalándoles técnicas de mejoras, recursos y procedimientos para la consecución de los resultados de aprendizaje de este módulo así como herramientas a utilizar en la resolución de conflictos tanto interpersonales como intrapersonal e intergrupales como intergrupales), individualizada (atendiendo a las

cuestiones planteadas en las explicaciones, en la realización individual de las tareas, teniendo en cuenta sus conocimientos previos, capacidades, trastornos conocidos, etc.

Se utilizará una metodología motivadora (se les mostrará, recordará, las ventajas, beneficios, posibilidades de futuro que puede propiciar la obtención de este título, para que se motiven en su progresivo aprendizaje), práctica (para que lo apliquen tanto en la clase, como en su vida personal, social y laboral), reflexiva(sobre mejoras), sumativa (fundamentando el aprendizaje en conocimientos previos), evaluativa (al principio, durante y al final, para detectar y mejorar lo que no funcione del proceso de enseñanza-aprendizaje, de la propia práctica docente, de la metodología, de los materiales curriculares y didácticos empleado,..)

Se aplicará una metodología basada en la simulación de la realidad donde el alumnado no es el receptor pasivo de las explicaciones del profesor, sino que aplica conocimientos, analiza y evalúa hechos, organiza los documentos generados, busca soluciones y toma decisiones en su papel de gestor de las operaciones de administración y documentación.

a. Estrategias metodológicas.

| | |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estrategias expositivas | <p>Consistirá en presentar de forma oral o escrita los contenidos de forma clara y ordenada. Para ello se hará uso de las nuevas tecnologías, tales como pizarra digital, internet.</p> <p>Al inicio de cada unidad didáctica, se hará una introducción a la misma con el objeto de conocer los conocimientos previos del alumnado y despertar el interés hacia la unidad. Se partirá de los conocimientos del alumnado realizando una lluvia de ideas o una breve puesta en común.</p> |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Estrategias de indagación.</p> | <p>Con esta técnica se pretende que el alumnado investigue y sea el protagonista de su aprendizaje. Los ejercicios y técnicas que realizaremos principalmente son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Debate y discusión razonada promoviendo el respeto a la participación por turno de palabra. ● Con el fin de mejorar la expresión escrita, el alumnado deberá realizar |
| | <p>resumen y mapa conceptual de las unidades, que incluirá en la carpeta de trabajo para ser revisada por el profesor.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Trabajos individuales o en grupos (Aprendizaje cooperativo) ● Exposiciones orales, debates, mesas redondas. ● Clase invertida, el alumnado será el protagonista del proceso de aprendizaje y se utilizará en <u>determinadas unidades del módulo</u> |

Se hará uso de las tecnologías de la información y comunicación que constituyen un excelente recurso didáctico. El alumnado dispone de ordenadores (compartidos) con acceso a internet del que podrán hacer uso para la elaboración de sus ejercicios. Se fomentará la lectura con la finalidad de que se expresen adecuadamente y adquieran hábitos de lectura.

b. Instrumento metodológico “Agrupamiento”

En este módulo se trabajará individualmente pero también se realizarán trabajos en parejas y en grupos. Se intentará en la manera de lo posible que a lo largo del curso todos los/as alumnos/as trabajen con el resto del alumnado, realizando las agrupaciones atendiendo a diferentes criterios. El objetivo principal es que al trabajar en grupo surjan nuevas ideas y nuevas formas de trabajo.

c. Actividades de Enseñanza Aprendizaje

Las actividades es uno de los elementos más importante en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es necesario diseñar actividades que puedan cumplir una función de diagnóstico, de desarrollo y aprendizaje, de refuerzo o ampliación, de resumen, de evaluación y de recuperación. Entre las actividades que se van a realizar en este módulo podemos destacar:

Actividades iniciales o de diagnóstico: para conocer los conocimientos previos del alumnado, ideas preconcebidas y punto de partida e intentar motivar y despertar el interés sobre los contenidos

- Se realizará torbellinos de ideas para detectar los conocimientos de la unidad.
- Actividades expositivas, en las que se expondrá las ideas principales, y el tema que vamos a continuación a trabajar.
- Utilizando la pizarra digital, exponer esquemas y mapas conceptuales.

Actividades de desarrollo y aplicación: actividades y casos prácticos sobre los diferentes contenidos establecidos en las unidades didácticas, que contribuye a la asimilación de contenidos y consecución de criterios de evaluación de los diferentes resultados de aprendizaje

- Se realizará supuestos prácticos, a nivel individual y grupal, por unidades y bloques de contenidos y las resoluciones de los mismos se someterán a debate.
- Se propondrán investigaciones y estudios organizados en pequeños grupos, donde se elaborarán informes con sus correspondientes conclusiones.

Actividades de síntesis y de resumen: con estas actividades se pretende dar una visión global de la unidad

- Al finalizar las unidades didácticas cada alumno/a realizará en su cuaderno o carpeta de trabajo resumen y/o mapa conceptual de la unidad.

Actividades de refuerzo, con estas actividades se pretende que los alumnos/as que no progresen puedan superar sus dificultades, se les propondrá:

- Actividades similares de material alternativo (por ejemplo, actividades de otros manuales)

Actividades de ampliación, su objetivo es profundizar en la materia por parte del alumnado que superado los objetivos previstos en las unidades didácticas.

- Actividades de mayor complejidad y dificultad.

Actividades de evaluación con ellas se pretenden determinar si se han alcanzado los criterios de evaluación de los distintos resultados de aprendizajes.

d. Actividades complementarias y extraescolares

- Visita al Teatro y al entorno de Chiclana de la Frontera.

7. EVALUACIÓN

La evaluación de este módulo de Preparación de Pedidos y Venta de Productos, se realizará, atendiendo a los objetivos y competencias profesionales, personales y sociales y contenidos recogidos en esta programación, así como a los Resultados de aprendizajes y Criterios de Evaluación.

La evaluación será **formativa** y servirá para la reflexión, orientar y analizar el proceso educativo, por ello la evaluación tendrá que ser:

- **Continua**, para observar el proceso de aprendizaje.
- **Integral**, para considerar tanto la adquisición de nuevos conceptos, como los resultados de aprendizajes, las actitudes, las capacidades de relación y comunicación y el desarrollo autónomo de cada alumno/a.
- **Individualizada**, para que se ajuste al proceso de aprendizaje de cada alumno/a y no del alumnado en general. La evaluación individualizada suministra información al propio alumno sobre sus progresos y lo que puede conseguir según sus posibilidades.
- **Orientadora**, porque debe ofrecer información permanente sobre la evaluación del alumnado con respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje y al alumnado a información precisa para mejorar su aprendizaje y adquirir estrategias apropiadas.

a. Momentos o tipos de Evaluación

En la evaluación continua cabe distinguir tres fases o momentos distintos y complementarios de evaluación:

- **Evaluación inicial.** Se realizará mediante una prueba inicial a todos los/as alumnos/as al comienzo del curso, así como al principio de cada unidad didáctica a través de un debate-coloquio

en el cual se pretende determinar los conocimientos e intereses previos a fin de obtener información sobre el punto de partida de nuestros alumnos/as al comienzo de cada unidad de contenidos para así poder determinar los conocimientos, procedimientos y actitudes de los que parte el alumnado.

- **Evaluación formativa.** Con ella se identifican los avances y las dificultades que se van produciendo en cada una de las unidades de trabajo. Facilita el ajuste progresivo de enseñanza y aprendizaje a las condiciones y necesidades del alumnado.
- **Evaluación sumativa.** Tiene como fin conocer lo que se ha aprendido y el grado en que se ha conseguido. Toma datos de la evaluación formativa y añade otros obtenidos de forma más puntual.

b. Relación entre unidades didácticas, resultados de aprendizajes y criterios de evaluación.

| U.D. | Criterios de evaluación | Resultado de aprendizaje. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------|
| U.D. 1 Asesoramiento en el punto de venta | a),b),c),d),e),f) | RA 1 |
| U.D. 2 Conformación de pedidos de mercancía y productos. | a),b),c) d),e),f),g) | RA 2 |
| UD 3. Preparación de pedidos para expedición (I). UD 4. Preparación de para la expedición (II). | a),b),c),d),e),f) | RA 3 |
| U.D. 5. Seguimiento del servicio posventa. | a),b),c),d),e),f) | RA 4 |

c. Criterios de calificación.

La calificación de las evaluaciones se expresará mediante escala numérica de 1 a 10, sin decimales.

El alumnado será informado en cada unidad didáctica de la ponderación de los instrumentos de evaluación que se van a utilizar, todo ello para alcanzar los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación fijados en la unidad.

i. Calificación de las evaluaciones parciales

La calificación de las evaluaciones parciales será la media de las calificaciones obtenidas en las unidades didácticas. Para aprobar las evaluaciones se deberá obtener una calificación igual o superior a cinco en todas las unidades didácticas y por tanto se debe superar a través de los distintos

instrumentos de evaluación los resultados de aprendizajes y criterios de evaluación fijados en dichas unidades didácticas.

ii. Calificación en la evaluación final.

La calificación final del módulo tendrá en cuenta el grado y nivel de consecución o adquisición de los resultados de aprendizaje, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados.

La calificación final será la media de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, teniendo presente la siguiente tabla:

| Resultado de aprendizaje (RA) | Unidad didáctica (UD) |
|-------------------------------|-----------------------|
| RA 1 | UD 1 |
| RA 2 | UD 2 |
| RA 3 | UD 3 Y UD 4 |
| RA 4 | UD 5 |

Para superar el módulo se deberá obtener una calificación igual o superior a cinco en todos los resultados de aprendizajes.

d. Técnicas e instrumentos de evaluación.

| Técnicas de evaluación | Instrumentos de evaluación |
|------------------------|----------------------------|
|------------------------|----------------------------|

| | |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pruebas específicas | <ul style="list-style-type: none"> ● Pruebas escritas <ul style="list-style-type: none"> ○ Ensayo o desarrollo de los contenidos básicos de las unidades didácticas. (Elaboración de documentos). ○ Preguntas breves. ○ De respuesta única y de completar. ○ De verdadero-falso, si-no. Etc. ○ De elección múltiple, en la que sólo una opción es verdadera. ○ De ordenación, recepción y registro. ● Pruebas orales. |
| Análisis de ejercicios prácticos y exposiciones | <ul style="list-style-type: none"> ● Rúbricas para valorar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Debate, charla, exposiciones etc. ● Tareas y actividades dentro y fuera del aula (cuaderno de clase o carpeta de trabajo) <ul style="list-style-type: none"> ○ Resúmenes de las unidades didácticas. ○ Mapa conceptual. ○ Actividades de las unidades didácticas. ○ Actividad diccionario del |
| | módulo |
| Observación sistemática | <ul style="list-style-type: none"> ● Cuaderno del profesorado. |

8. RECUPERACIÓN.

a. Sistema de recuperación de evaluaciones pendientes.

Al final de cada trimestre o principio del siguiente, se realizará distintas pruebas de recuperación para todos/as aquellos/as alumnos/as que no hayan superado alguna unidad didáctica y por consiguiente no hayan alcanzado el resultado de aprendizaje y criterios de evaluación fijados en dichas unidades.

Plan de Recuperación, a todo el alumnado que no haya superado alguna unidad y por consiguiente algún resultado de aprendizaje y criterio de evaluación, se les propondrá actividades de refuerzo con la finalidad de superar dichos criterios y resultados de aprendizajes.

b. Plan de mejora para los alumnos/as que hayan superado todas las evaluaciones trimestrales y deseen mejorar sus resultados.

Los/as alumnos/as, tienen derecho a mejorar sus resultados obtenidos durante el curso, para ello pueden optar al plan de mejora en la que se les propondrá una serie de actividades de ampliación e indagación. Las técnicas e instrumentos que se aplicará para este plan de mejora serán:

| Técnicas de evaluación | Instrumentos de evaluación |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Pruebas específicas | Prueba escrita de todas las unidades didácticas. |
| Ejercicio práctico | Supuesto Práctico-Global |
| Observación sistemática | Rúbrica para actividades, supuestos prácticos y exposiciones. |

9. RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES

a. Recursos del centro:

- Recursos espaciales: aula ordinaria dotada de ordenadores (con acceso a internet), biblioteca del centro.
- Recursos materiales: Mobiliario de aula (pizarra, mesas, sillas, armario, tablón de corcho), pizarra digital, ordenador del profesor.
- Recursos didácticos: Cuaderno del profesor, manuales de distintas editoriales del módulo Preparación de Pedidos y Venta de Productos, apuntes del profesor, noticias emitidas por los medios de comunicación, páginas web de consultas.

b. Recursos del alumnado:

- Cuaderno o carpeta en la que realizará las actividades y guardará toda la documentación.
- Cuaderno en el que se confeccionará un diccionario del módulo.
- Manual recomendado Preparación de Pedidos y Venta de Productos de la editorial Paraninfo.

10. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

Entendemos la atención a la diversidad, como toda aquella actuación educativa que esté dirigida a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos de aprendizaje, motivaciones e intereses, situaciones sociales, étnicas, de inmigración y de salud del alumnado.

La LOE/LOMCE establecen que la atención a la diversidad debe abordar todas las etapas educativas, así como la LEA trata en su título III, capítulo I "Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo".

Pero no solo se considera alumnos/as con necesidades específicas de apoyo educativo, aquellos alumnos/as que presentan discapacidad personal asociada sino también aquellos alumnos/as extranjeros (normalmente con desconocimiento del castellano), minorías culturales que pueden presentar necesidades de compensación educativa u otro alumnado (alumnos/as procedentes de familias desestructuradas, ambientes desfavorecidos etc.) También se incluyen al alumnado sobredotado por sus elevadas capacidades intelectuales.

La mejor manera de atender a la diversidad y de prevenir problemas de aprendizaje es la de establecer una programación que sea sensible a las diferencias y que favorezca la individualización de la enseñanza.

Nuestra actuación se centrará en dar respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado. Para ello se organizarán actividades de refuerzo y ampliación en concreto:

- Actividades con diferentes grados de dificultad, adaptados a las necesidades individuales del alumnado.
- Actividades en grupo, para fomentar la colaboración y cooperación de los/as alumnos/as con mayor nivel de conocimientos, con los que presenten un nivel más bajo.
- Actividades de refuerzo, para aquellos alumnos/as que en una evaluación no hayan obtenido un resultado positivo, o no hayan alcanzado los objetivos mínimos programados.
- Actividades de ampliación, destinados al alumnado con mayor nivel de conocimientos.

No obstante, tanto en Bachillerato como en ciclos, al ser etapas no obligatorias, las adaptaciones curriculares no podrán ser significativas.

Esta programación, por tanto, para dar respuesta a la diversidad del alumnado y a las consiguientes necesidades educativas, contará con las siguientes finalidades básicas:

- Prevenir la aparición o evitar la consolidación de las dificultades de aprendizaje.
- Facilitar el proceso de socialización y autonomía de los/las alumnos/as.
- Asegurar la coherencia, progresión y continuidad de la intervención educativa.

- Fomentar actitudes de respeto a las diferencias individuales

11. PLAN DE LECTURA

Uno de los elementos metodológicos utilizados como recursos de aprendizaje en los módulos profesionales, es la lectura por parte del alumnado de publicaciones periódicas de contenido general y de contenido especializado.

Este recurso se suele utilizar en la mayoría de las unidades didácticas, en las que el profesorado propone al alumnado una lectura acorde con los contenidos vistos en la unidad correspondiente y la posterior entrega de un escrito, por parte del alumno o alumna de una reflexión de la lectura que será evaluada como cualquier otra actividad de enseñanza aprendizaje.

Los objetivos de estas actividades son:

- Favorecer la comprensión de textos técnicos y su interpretación.
- Favorecer el aprendizaje de vocabulario y lenguaje técnico relacionados con la materia. Favorecer la competencia propositiva, en el planteamiento de soluciones, hipótesis, juicios de valor, críticas, etc., provocados por la interpretación de los textos leídos.
- Favorecer el aprendizaje de la estructura de un escrito de forma lógica, ordenada, sin faltas ortográficas y una buena presentación.
- Favorecer la intertextualidad entre los conocimientos previos adquiridos por el alumno en la unidad didáctica y entre los textos propuestos para su lectura.
- Acrecentar la disposición favorable del alumnado para realizar las actividades propuestas por el profesorado.
- Favorecer la curiosidad por la búsqueda de información y documentación relacionada con la materia que estudian.

12. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN.

Mecanismos de seguimiento y valoración.

Con respecto al seguimiento y valoración de las programaciones, se tienen previstos los siguientes mecanismos:

- En la hoja correspondiente al seguimiento de las programaciones se realizará mensualmente, se ponen los contenidos impartidos y si ha habido alguna desviación con respecto a los contenidos inicialmente programados. En caso de haber alguna desviación, se propone la manera de solucionarlo.
- Las conclusiones del equipo educativo en la sesión de evaluación inicial.
- Las indicaciones del equipo educativo en las sesiones de evaluación ordinaria.
- Las observaciones que pudiera hacer el tutor en los equipos educativos.
- Las observaciones que pueda hacer el grupo.

- Las propuestas del propio profesor.

Con estos mecanismos se obtendrán las conclusiones que den lugar a las modificaciones a realizar en la programación de este módulo para el curso siguiente y que se incluirán en la Memoria Final de curso del Departamento.

Esta programación queda abierta a posibles mejoras durante el curso académico

2024-2025.

PEREZ ALLELY, PABLO

ANEXO I. SECUENCIACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS.

| UNIDAD DIDÁCTICA 1: ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA. | |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| TEMPORALIZACIÓN | Nº DE SESIONES PREVISTAS |
| Septiembre-octubre | 26 |
| RESULTADOS DE APRENDIZAJE | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>R.A. 1: Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.</p> | <p>a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.</p> <p>b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.</p> <p>c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.</p> <p>e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.</p> <p>f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

CONTENIDO DE LA UNIDAD

- Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.
- Periodos de garantía.
- Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.
- Técnicas básicas de venta y comunicación.
- La atención del cliente.
- La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
- El léxico comercial.
- Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo.

| ACTIVIDADES | RECURSOS |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>o Actividades libro Paraninfo o Exposiciones individuales y grupales. o Trabajos de grupo.</p> | <p>o Apuntes, presentación profesor. o Videos, publicaciones, noticias- prensa. o Libro de consulta: Paraninfo. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</p> |
| PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN | INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN |
| <ul style="list-style-type: none"> • Realización de las tareas programadas cada día. • Cumplimiento de las tareas enviadas. | <ul style="list-style-type: none"> • La observación sistemática del trabajo de los alumnos/as. • Pruebas orales y escritas. • Los protocolos de registro. • Trabajos de clase. |

UNIDAD DIDÁCTICA 2: CONFORMACIÓN PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS.

| TEMPORALIZACIÓN | Nº DE SESIONES PREVISTAS |
|-----------------|--------------------------|
|-----------------|--------------------------|

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Noviembre-diciembre | 21 |
| RESULTADOS DE APRENDIZAJE | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |
| R.A. 2: Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos. | <p>a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.</p> <p>b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.</p> <p>c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.</p> <p>d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.</p> <p>e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.</p> <p>f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.</p> <p>g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.</p> |
| CONTENIDO DE LA UNIDAD | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de mercancías/productos. Características - Tipos de pedidos. Unidad de pedido. Documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras. - Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos. - Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud. - Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje. - Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz. - Verificación de pedidos. Registro y control de pedidos. Flujos de información. - Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs. - Los medios de pago electrónicos. El datáfono. | |
| ACTIVIDADES | RECURSOS |
| <ul style="list-style-type: none"> o Actividades libro Paraninfo. o Exposiciones individuales y grupales. o Trabajos de grupo. | <ul style="list-style-type: none"> o Apuntes, presentación profesor. o Videos, publicaciones, noticias-prensa. o Libro de consulta: Paraninfo. |
| PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN | INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Realización de las tareas programadas cada día. ● Cumplimiento de las tareas enviadas. | <ul style="list-style-type: none"> ● La observación sistemática del trabajo de los alumnos/as. ● Pruebas orales y escritas. ● Los protocolos de registro. ● Trabajos de clase. |

UNIDAD DIDÁCTICA 3: PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN (I)
UNIDAD DIDÁCTICA 4: PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN (II)

| TEMPORALIZACIÓN | Nº DE SESIONES PREVISTAS |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enero - febrero | 30 |
| RESULTADOS DE APRENDIZAJE | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |
| R.A. 3: Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos. | <p>a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).</p> <p>b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.</p> <p>c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.</p> <p>d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.</p> <p>e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.</p> <p>f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.</p> |

CONTENIDO DE LA UNIDAD

- Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.
 - Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su manipulación.
 - Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad.
 - Equipos y medios para la preparación de pedidos.
 - Finalización de pedidos.
 - Presentación y embalado para su transporte o entrega.
 - Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico. Tipos de envases y embalajes relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
 - Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.
 - Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos.
- Accidentes y riesgos habituales.
- Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
 - Exposición a posturas forzadas.

| ACTIVIDADES | RECURSOS |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| o Actividades libro Paraninfo. o Exposiciones individuales y grupales. o Trabajos de grupo. | o Apuntes, presentación profesor. o Videos, publicaciones, noticias-prensa. o Libro de consulta: Paraninfo. |
| PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN | DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Realización de las tareas programadas cada día. Cumplimiento de las tareas | <ul style="list-style-type: none"> La observación sistemática del trabajo de los alumnos/as. Pruebas orales y escritas. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| enviadas. | <ul style="list-style-type: none"> Los protocolos de registro. Trabajos de clase. |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

UNIDAD DIDÁCTICA 5: SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA

| TEMPORALIZACIÓN | Nº DE SESIONES PREVISTAS |
|-----------------|--------------------------|
|-----------------|--------------------------|

| | |
|-------|----|
| Marzo | 19 |
|-------|----|

| RESULTADOS DE APRENDIZAJE | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |
|---------------------------|-------------------------|
|---------------------------|-------------------------|

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>R.A. 4: Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.</p> | <p>a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.</p> <p>b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)</p> <p>c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.</p> <p>e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

CONTENIDO DE LA UNIDAD

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - El servicio postventa. - Entrega de pedidos. - Las reclamaciones. - Procedimientos para tratar las reclamaciones. - Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones. | <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de recogida de formularios. - Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| ACTIVIDADES | RECURSOS |
|-------------|----------|
|-------------|----------|

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> o Actividades libro Paraninfo. o Exposiciones individuales y grupales. o Trabajos de grupo. | <ul style="list-style-type: none"> o Apuntes, presentación profesor. o Videos, publicaciones, noticias-prensa. o Libro de consulta: Paraninfo. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN | DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN |
|-----------------------------|-------------------------------|
|-----------------------------|-------------------------------|

- Realización de las tareas programadas cada día.
- Cumplimiento de las tareas enviadas.

- La observación sistemática del trabajo de los alumnos/as.
- Pruebas orales y escritas.
- Los protocolos de registro.
- Trabajos de clase.