

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019475	de Rodeira	Cangas	2019/2020

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG01	Servizos administrativos	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3006	Preparación de pedidos e venda de produtos	2019/2020	5	113	135

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARGARITA VARELA COELLO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo



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

O módulo profesional de Preparación de pedidos e venda de produtos, contén a formación asociada á función de realización de operacións de venda de produtos e tratamento de reclamacións.

Desde hai uns anos, Cangas, debido ao auge do turismo e a súa cada vez maior cercanía a Vigo propiciada pola gran mellora na comunicación terrestre entre ambas cidades, está a ter un incremento importante das empresas do sector terciario que precisan de traballadores e traballadoras cun perfil profesional adecuado que durante todo o proceso de atención á clientela (dende o contacto inicial anterior á venda, ata todas as tarefas posteriores á venda e relacionadas co servizo postvenda), dean unha rápida resposta as necesidades da clientela; para o que se precisa unha eficiente xestión dos pedidos.

As actividades que se engloban dentro deste módulo abranguen aspectos como:

- Información, asesoramento e servizo posvenda, aplicando as técnicas de comunicación adecuadas á situación e amosando unha actitude de respecto e amabilidade no trato á clientela.
- Venda de produtos e realización das operacións preparación de pedidos, de cobramento e das devolucións de produtos, manexando TPV ou caixas rexistradoras.
- Atención de reclamacións da clientela, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.
- Xestión de tesouraría básica.

A formación do módulo, relaciónase cos obxectivos xerais do título seguintes:

- g) Determinar os elementos salientables das mensaxes máis usuais para a recepción e a emisión de chamadas e mensaxes mediante equipamentos telefónicos e informáticos.
- h) Aplicar procedementos de control de almacenamento comparando niveis de existencias, para realizar tarefas básicas de mantemento do almacén de material de oficina.
- m) Desenvolver hábitos e valores acordes coa conservación e a sustentabilidade do patrimonio natural, comprendendo a interacción entre os seres vivos e o medio natural, para valorar as consecuencias que se derivan da acción humana sobre o equilibrio ambiental.
- t) Desenvolver a iniciativa, a creatividade e o espírito emprendedor, así como a confianza en si mesmo/a, a participación e o espírito crítico, para resolver situacións e incidencias da actividade profesional ou de índole persoal.
- u) Desenvolver traballos en equipo asumindo os deberes, cooperando coas demais persoas con tolerancia e respecto, para a realización eficaz das tarefas e como medio de desenvolvemento persoal.
- v) Utilizar as tecnoloxías da información e da comunicación para se informar, se comunicar, aprender e facilitar as tarefas laborais.
- w) Relacionar os riscos laborais e ambientais coa actividade laboral, co propósito de utilizar as medidas preventivas correspondentes para a protección persoal, evitando danos ambientais e ás demais persoas.
- x) Desenvolver as técnicas da súa actividade profesional asegurando a eficacia e a calidade no seu traballo, e propor, se procede, melloras nas actividades de traballo.
- y) Recoñecer os dereitos e deberes como axente activo na sociedade, tendo en conta o marco legal que regula as condicións sociais e laborais, para participar na cidadanía democrática.
- z) Analizar e valorar a participación, o respecto, a tolerancia e a igualdade de oportunidades, para facer efectivo o principio de igualdade entre mulleres e homes.

Ademais, tamén se relaciona coas competencias profesionais, persoais e sociais que se relacionan a continuación:

- g) Recibir e realizar comunicacións telefónicas e informáticas transmitindo con precisión a información encomendada segundo os protocolos e a



imaxe corporativa.

- h) Realizar as tarefas básicas de mantemento do almacén de material de oficina, preparando os pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- p) Desenvolver habilidades lingüísticas básicas en lingua estranxeira para se comunicar de xeito oral e escrito en situacións habituais e predicibles da vida cotiá e profesional.
- q) Adaptarse ás novas situacións laborais orixinadas por cambios tecnolóxicos e organizativos na súa actividade laboral, utilizando as ofertas formativas ao seu alcance e localizando os recursos mediante as tecnoloxías da información e da comunicación.
- r) Cumprir as tarefas propias do seu nivel con autonomía e responsabilidade, empregando criterios de calidade e eficiencia no traballo asignado e efectuándoo de forma individual ou como membro dun equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respectando a autonomía e a competencia das persoas que interveñen no seu ámbito de traballo, contribuíndo á calidade do traballo realizado.
- t) Asumir e cumprir as medidas de prevención de riscos e seguridade laboral na realización das actividades laborais, evitando danos persoais, laborais e ambientais.
- v) Actuar con espírito emprendedor, iniciativa persoal e responsabilidade na elección dos procedementos da súa actividade profesional.

Ademais, neste módulo formativo impartirase a unidade formativa de Seguridade e saúde laboral conforme aos resultados de aprendizaxe e contidos relacionados no anexo VI ORDE do 13 de xullo de 2015 pola que se regulan as ensinanzas de formación profesional básica na Comunidade Autónoma de Galicia, así como o acceso e a admisión nestas ensinanzas.

**3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha**

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)	Resultados de aprendizaxe			
					300600			
					RA1	RA2	RA3	RA4
1	ASESORAMENTO NO PUNTO DE VENDA.	Fases do proceso de atención á clientela aplicando técnicas de comunicación adecuadas e informando das características dos produtos, servizo posvenda...Técnicas de venda e de peche de vendas.	20	15	X			
2	CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCADORÍAS DE PRODUTOS.	Interpretación da información contida nas ordes de pedido e cumplimentación dos documentos relacionados cos pedidos.	25	17		X		
3	MANIPULACIÓN DE PEDIDOS.	Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde na manipulación de produtos . Normas de conservación dos produtos no almacén. Equipamentos de pesaxe e métodos de preparación dos pedidos. Medidas a adoptar de seguridade e hixiene.	25	17		X	X	
4	PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA A EXPEDICIÓN.	Operativa básica na preparación de pedidos. Etiquetaxe e interpretación dos pictogramas normalmente utilizados.	25	18		X	X	
5	PRESENTACIÓN E EMBALAXE DE PRODUTOS.	Tipos de embalaxes e selección do embalaxe adecuado as características dos produtos facendo un uso eficiente dos mesmos e aplicando as técnicas das 3 R.	20	17		X	X	
6	SEGUIMIENTO DO SERVIZO POSVENDA.	Tipos de servizos posvenda que pode ofertar a empresa coma elemento diferenciador. Tramitación da documentación relacionada coas reclamacións.	20	16				X
Total:			135					

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	ASESORAMENTO NO PUNTO DE VENDA.	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Asesora sobre as características dos produtos solicitados e selecciona as mercadorías requiridas de acordo coas instrucións establecidas	SI

4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar as fases que compoñen o proceso de atención ao cliente.	1	FASES DO PROCESO DE ATENCIÓN AO CLIENTE E PREPARACIÓN DE PEDIDOS.	2,0
2.1 Distinguir entre a garantía legal e a comercial.	2	PERÍODOS DE GARANTÍA.	2,0
2.2 Coñecer a maneira na que o vendedor e o fabricante se responsabilizan ante un produto defectuoso ou perigoso.			
3.1 Recoñecer os documentos relacionados co cobro e aqueles que se xeneran nunha devolución.	3	DOCUMENTOS RELACIONADOS CON OPERACIÓNS DE COBRO E DEVOLUCIÓN.	5,0
4.1 Empregar diferentes técnicas de venda segundo o tipo de venda e cliente, demostrando amabilidade no trato.	4	TÉCNICAS DE VENTA.	5,0
5.1 Empregar diferentes técnicas de venda segundo o tipo de venda e cliente, demostrando amabilidade no trato.	5	A ATENCIÓN AO CLIENTE.	4,0
5.2 Aplicar medidas de fidelización do cliente polo bo resultado do traballo.			
6.1 Empregar diferentes técnicas de venda segundo o tipo de venda e cliente, demostrando amabilidade no trato.	6	REGRAS PARA FALAR POR TELÉFONO.	2,0
TOTAL			20

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela e preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacéns e empresas ou departamentos de loxística	● PE.1 - Proba obxectiva	S	20
CA1.2 Aplicáronse técnicas de comunicación adecuadas ao público obxectivo do punto de venda, adaptando a actitude e discurso á situación de partida, obtendo a información necesaria da posible clientela	● PE.2 - Proba obxectiva	S	15
CA1.3 Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado	● PE.3 - Proba obxectiva	S	15
CA1.4 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible coas demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato e transmitindo a información con claridade e de xeito estruturado e preciso	● PE.4 - Proba obxectiva	S	15
CA1.5 Informouse a posible clientela das características dos produtos, nomeadamente das calidades esperables e das formas de uso e consumo, argumentando sobre as súas vantaxes e comunicando o período de garantía	● PE.5 - Proba obxectiva	S	15
CA1.6 Relaciónáronse as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións	● PE.6 - Proba obxectiva	S	20
TOTAL			100

**4.1.e) Contidos**

Contidos
Fases do proceso de atención á clientela e de preparación de pedidos.
Períodos de garantía. Requisitos para que a garantía sexa efectiva.
Documentación relacionada coas operacións de cobramento e devolución.
Técnicas básicas de venda. Técnicas de pechamento de vendas.
Atención á clientela.

4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
FASES DO PROCESO DE ATENCIÓN AO CLIENTE E PREPARACIÓN DE PEDIDOS.	<ul style="list-style-type: none"> Esquema e explicación das fases do proceso de atención ao cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio ordenando as fases de atención ao cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto e esquema. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva 	2,0
PERÍODOS DE GARANTÍA.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación dos tipos de garantía e as características de cada unha delas. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio identificando os tipos de garantía que se ofrece. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Proba obxectiva PE.3 - Proba obxectiva PE.4 - Proba obxectiva PE.5 - Proba obxectiva 	2,0
DOCUMENTOS RELACIONADOS CON OPERACIÓN DE COBRO E DEVOLUCIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación dos documentos empregados no proceso de pedido. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios de cumprimentación de modelos de pedidos, facturas, cheques e vales de compra. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos cumprimentados. 	<ul style="list-style-type: none"> Modelos de pedidos, facturas, cheques e vales de compra. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Proba obxectiva 	5,0
TÉCNICAS DE VENTA.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación das técnicas básicas de venda empregadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio de ordenación das fases do proceso de técnica de vendas. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Proba obxectiva PE.3 - Proba obxectiva PE.4 - Proba obxectiva PE.5 - Proba obxectiva 	5,0
A ATENCIÓN AO CLIENTE.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación sobre o proceso de atención ao cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Esquema das fases de atención ao cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Esquema elaborado. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Proba obxectiva PE.3 - Proba obxectiva PE.4 - Proba obxectiva PE.5 - Proba obxectiva 	4,0



Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
REGRAS PARA FALAR POR TELÉFONO.	<ul style="list-style-type: none">• Explicación das 10 regras básicas da atención telefónica.	<ul style="list-style-type: none">• Exercicio sobre o que se debe dicir e o que non, na simulación dunha chamada telefónica dun cliente.	<ul style="list-style-type: none">• Exercicio resolto.	<ul style="list-style-type: none">• Libro de texto.	<ul style="list-style-type: none">• PE.2 - Proba obxectiva• PE.3 - Proba obxectiva• PE.4 - Proba obxectiva	2,0
TOTAL						20,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCADORÍAS DE PRODUTOS.	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer as diferentes tipoloxías dos produtos e mercadorías.	1	TIPOS DE MERCADORÍAS E PRODUTOS.	5,0
2.1 Coñecer as diferentes tipoloxías dos produtos e mercadorías.	2	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS, COMERCIAIS E PSICOLÓXICAS DOS PRODUTOS.	5,0
3.1 Saber interpretar os gráficos representativos do ciclo de vida dos produtos. 3.2 Coñecer as distintas etapas do ciclo de vida dos produtos e como debe reaccionar a empresa en cada unha delas.	3	CICLO DE VIDA DOS PRODUTOS.	5,0
4.1 Coñecer os diferentes tipos de pedidos.	4	TIPOS DE PEDIDOS.	5,0
5.1 Interpretar e completar unha picking list correctamente. 5.2 Aprender os métodos de preparación de pedidos que poidan existir en distintas empresas. 5.3 Saber orientarse para poder reducir desprazamentos polo almacén.	5	MÉTODOS DE PREPARACIÓN DE PEDIDOS.	5,0
TOTAL			25

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.2 Interpretouse a información contida en ordes de pedido tipo e cubríronse os documentos relacionados (follas de pedido, albarás, ordes de repartición, "packing list", etc.)	• PE.1 - Proba obxectiva	S	100
TOTAL			100

4.2.e) Contidos

Contidos
Tipos de mercadorías e produtos: características.

4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación



Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
TIPOS DE MERCADORIAS E PRODUTOS.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación dos tipos de mercadorias e produtos e os criterios de clasificación dos produtos. Diferenzas entre produtos e servizos. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio no que se identifique se nos estamos a referir a produtos ou a servizos. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva 	5,0
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS, COMERCIAIS E PSICOLÓXICAS DOS PRODUTOS.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación das características técnicas, comerciais e psicolóxicas dos produtos. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio de búsqueda de fichas técnicas de diferentes produtos. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva 	5,0
CICLO DE VIDA DOS PRODUTOS.	<ul style="list-style-type: none"> Explicar cal é o ciclo de vida dos produtos. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio de búsqueda en internet da matriz da Boston Consulting Group. Clasificación dunha serie de produtos segundo a información obtida na tarefa anterior. 	<ul style="list-style-type: none"> Información obtida. Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva 	5,0
TIPOS DE PEDIDOS.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación dos criterios de clasificación dos pedidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio sobre as unidades de pedido e unidades de carga. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva 	5,0
MÉTODOS DE PREPARACIÓN DE PEDIDOS.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación dos métodos de picking de pedidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio de elaboración de modelos de picking e a súa cumprimentación. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto e procesador de texto ou folla de cálculo. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva 	5,0
TOTAL						25,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	MANIPULACIÓN DE PEDIDOS.	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Manipular os pedidos de forma segura. 1.2 Coñecer as técnicas de conservación de produtos en relación as súas características. 1.3 Aplicar a cada produto a técnica de conservación correspondente.	1	MANIPULACIÓN E CONSERVACIÓN DE PRODUTOS.	5,0
2.1 Coñecer os equipos habituais de pesaxe.	2	PESAXE, COLOCACIÓN E VISIBILIDADE.	2,0
3.1 Saber optimizar o proceso de pedidos.	3	OPTIMIZACIÓN E VERIFICACIÓN DE PEDIDOS.	5,0
4.1 Comprobar o pedido no momento que se recibe e facer o rexistro correspondente..	4	REXISTRO E COMPROBACIÓN DE PEDIDOS. FLUXOS DE INFORMACIÓN.	5,0
5.1 Aprender como funciona unha caixa rexistradora.	5	MANEXO DE CAIXAS REXISTRADORAS.	3,0
6.1 Aprender como funciona un terminal de punto de venta (TPV).	6	OPERACIÓNS CON TERMINAIS NO PUNTO DE VENTA (TPV).	3,0
7.1 Aprender a usar o datáfono. 7.2 Distinguir distintos medios de pago electrónicos.	7	OS MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS.	2,0
TOTAL			25

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA2.3 Descríbense os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos	● PE.1 - Proba obxectiva	S	25
CA2.4 Descríbense as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos	● PE.2 - Proba obxectiva	S	25
CA2.5 Realizáronse operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos	● PE.3 - Proba obxectiva	S	25
CA3.5 Manexouse coa precisión requirida os equipamentos de pesaxe e/ou contaxe manual e/ou mecánica, utilizando as unidades de medida e peso especificadas nas ordes de pedido	● PE.4 - Proba obxectiva	S	25
TOTAL			100

**4.3.e) Contidos**

Contidos
Métodos de preparación de pedidos: manuais, semiautomáticos e automáticos.
Manipulación e conservación de produtos. Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde.
Pesaxe, colocación e visibilidade. Equipamentos de pesaxe.

4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
MANIPULACIÓN E CONSERVACIÓN DE PRODUTOS.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación sobre o manexo de pedidos de forma segura: posturas e equipos de protección individual. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio de identificación de posturas incorrectas á hora de manipular pedidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio realizado. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto e páxina web do INSHT. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva PE.4 - Proba obxectiva 	5,0
PESAXE, COLOCACIÓN E VISIBILIDADE.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación dos equipos habituais de pesaxe a colocación e disposición dos produtos ou mercadorías na unidade de pedido. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio no que se indique o tipo de báscula a empregar para pesar diferentes mercadorías. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Proba obxectiva PE.4 - Proba obxectiva 	2,0
OPTIMIZACIÓN E VERIFICACIÓN DE PEDIDOS.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación sobre a optimización e verificación de pedidos: colocación axeitada das mercadorías e optimización do almacén. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio de definicións sobre conceptos vistos e explicados na anterior tarefa. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva PE.4 - Proba obxectiva 	5,0
REXISTRO E COMPROBACIÓN DE PEDIDOS. FLUXOS DE INFORMACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación sobre o rexistro e comprobación de pedidos: fluxos de información. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio de emisión dunha orde de pedido. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto e documento xerado. 	<ul style="list-style-type: none"> Procesador de textos. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva PE.4 - Proba obxectiva 	5,0
MANEXO DE CAIXAS REXISTRADORAS.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación sobre a historia e funcionamento dunha caixa rexistradora. 	<ul style="list-style-type: none"> Simulación no manexo dunha caixa rexistradora. 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados da simulación. 	<ul style="list-style-type: none"> Programa de simulación dunha caixa rexistradora. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Proba obxectiva PE.4 - Proba obxectiva 	3,0
OPERACIÓNS CON TERMINAIS NO PUNTO DE VENTA (TPV).	<ul style="list-style-type: none"> Explicación sobre os tipos, funcionamento, partes, manexo e utilidades do TPV. 	<ul style="list-style-type: none"> Simulación dunha operación nun TPV. 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados da simulación realizada. 	<ul style="list-style-type: none"> Programa informático de simulación de TPV. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Proba obxectiva PE.4 - Proba obxectiva 	3,0
OS MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación sobre o manexo de medios de pago electrónicos: o datáfono. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio no que se identifique os medios de pago electrónicos e os aparatos de confirmación de ditos pagos. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Proba obxectiva PE.4 - Proba obxectiva 	2,0
TOTAL						25,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA A EXPEDICIÓN.	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar a operativa básica no proceso de preparación de pedidos.	1	OPERATIVA BÁSICA NA PREPARACIÓN DE PEDIDOS.	5,0
2.1 Utilizar os criterios de etiquetado establecidos, consignando, no seu caso, o número de unidades, medida e/ou peso dos produtos ou mercadorías embaladas 2.2 Interpretar os símbolos utilizados habitualmente no embalaxe dos produtos para a orientación na manipulación seguindo, por exemplo a norma ISO 780:1999, RAL de AECOC (Recomendacións Loxísticas da Asociación Española de Codificación Comercial), entre outras.	2	SIMBOLOXÍA BÁSICA E INTERPRETACIÓN NA PRESENTACIÓN DE PRODUTOS E MERCADORÍAS PARA A SÚA MANIPULACIÓN.	10,0
3.1 Describir a trazabilidade das mercadorías a partir da etiqueta e documentos de control. 3.2 Cubrir a documentación correspondente á preparación dun pedido.	3	DOCUMENTACIÓN PARA A PREPARACIÓN DE PEDIDOS.	5,0
4.1 Seleccionar os equipos e medios adecuados ás condicións de manipulación e conservación dos produtos e mercadorías.	4	EQUIPOS E MEDIOS PARA A PREPARACIÓN DE PEDIDOS.	5,0
TOTAL			25

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA2.6 Identifícanse os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de caixa	• PE.1 - Proba obxectiva	S	25
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)	• PE.2 - Proba obxectiva.	S	25
CA3.3 Utilizáronse os criterios de etiquetaxe establecidos, consignando, de ser o caso, o número de unidades, a medida e/ou o peso das mercadorías ou dos produtos embalados	• PE.3 - Proba obxectiva.	S	25
CA3.6 Aplicáronse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe	• TO.1 - Observación directa.	S	25
TOTAL			100

4.4.e) Contidos

Contidos
Pictogramas de mercadorías. Pictogramas de manipulación.
Operativa básica na preparación de pedidos. Pasos e características.



Contidos
Documentación para a preparación de pedidos. Control do proceso: rastrexabilidade.
Finalización de pedidos.

4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
OPERATIVA BÁSICA NA PREPARACIÓN DE PEDIDOS.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación das fases e características da preparación de pedidos e as recomendacións básicas para a súa preparación. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio de preparación dun pedido para a súa expedición. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva PE.2 - Proba obxectiva. 	5,0
SIMBOLOXÍA BÁSICA E INTERPRETACIÓN NA PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS E MERCADORÍAS PARA A SÚA MANIPULACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación sobre a simboloxía para a manipulación de mercadorías, con especial atención ás mercadorías perigosas. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio no que se identifique a diferente simboloxía e o seu significado. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto e internet. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva PE.2 - Proba obxectiva. PE.3 - Proba obxectiva. 	10,0
DOCUMENTACIÓN PARA A PREPARACIÓN DE PEDIDOS.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación da documentación que acompaña aos pedidos, así como o control informático e tecnolóxico na preparación de pedidos. Os almacéns automatizados. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio no que se identifique os diferentes tipos de picking manual e picking mecánicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva PE.2 - Proba obxectiva. 	5,0
EQUIPOS E MEDIOS PARA A PREPARACIÓN DE PEDIDOS.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación dos diferentes medios dinámicos e estáticos de preparación de pedidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio de vocabulario no que se definen conceptos relacionados cos equipos e medios para a preparación de pedidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto e dicionario. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva TO.1 - Observación directa. 	5,0
TOTAL						25,0

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	PRESENTACIÓN E EMBALAXE DE PRODUTOS.	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar as principais funcións do embalaxe.	1	EMBALAXE.	2,0
2.1 Describir os principais materiais dos que están fabricados os envases e os embalaxes, así como as súas vantaxes e inconvenientes.	2	USO EFICIENTE DO EMBALAXE.	3,0
2.2 Facer un uso eficiente e eficaz do embalaxe, aplicando o criterio dos 3 R.			
3.1 Seleccionar o embalaxe en función das características do produto, nº de unidades e o medio de transporte elixido.	3	COLOCACIÓN E DISPOSICIÓN DOS PRODUTOS NA UNIDADE DE PEDIDO.	3,0
4.1 Coñecer as técnicas de embalaxe manual e mecánico.	4	EMBALAXE MANUAL E MECÁNICO.	2,0
5.1 Recoñecer e aplicar a principal normativa en materia de prevención de riscos laborais na manipulación de cargas.	5	NORMAS DE PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS NA PREPARACIÓN DE PEDIDOS.	5,0
6.1 Coñecer e evitar os riscos habituais na manipulación de cargas.	6	HIXIENE POSTURAL.	5,0
TOTAL			20

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Aplicáronse as recomendacións básicas de seguridade, hixiene e saúde na manipulación, na conservación e na embalaxe de pedidos de mercadorías ou produtos, interpretando correctamente a simbología relacionada	• PE.1 - Proba obxectiva	S	15
CA2.7 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais, utilizando os equipamentos de protección individual relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos	• LC.1 - Observación directa.	S	15
CA2.8 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos	• LC.2 - Observación directa.	S	15
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)	• PE.2 - Proba obxectiva	S	15
CA3.2 Identifícanse os principais tipos de envases e embalaxes, tendo en conta as súas relacións coas características físicas e coas técnicas dos produtos ou das mercadorías que conteñen	• PE.3 - Proba obxectiva	S	15
CA3.4 Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe	• TO.1 - Observación directa.	S	10
CA3.6 Aplicáronse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe	• TO.2 - Observación directa.	S	15
TOTAL			100

**4.5.e) Contidos**

Contidos
Normas de prevención de riscos laborais de aplicación á preparación de pedidos. Accidentes e riscos habituais.
Hixiene postural. Recomendacións na manipulación manual de cargas.

4.5.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
EMBALAXE.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación do concepto de embalaxe, as súas funcións, clasificación dos embalaxes, características do embalaxe e materiais e equipos de embalaxe. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio no que a partir de diferentes unidades de produtos se indique o tipo de material de embalaxe que se empregaría. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva PE.2 - Proba obxectiva PE.3 - Proba obxectiva 	2,0
USO EFICIENTE DO EMBALAXE.		<ul style="list-style-type: none"> Explicación da importancia que ten a reciclaxe para o aproveitamento de recursos. Exercicio no que se poña de manifesto a importancia dos 3 R. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto e internet. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva TO.1 - Observación directa. 	3,0
COLOCACIÓN E DISPOSICIÓN DOS PRODUTOS NA UNIDADE DE PEDIDO.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación sobre os tipos de acondicionamento, materiais empregados e características para a colocación e disposición dos produtos na unidade de pedido. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio no que se identifique a utilidade que teñen no embalaxe diferentes elementos. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva TO.1 - Observación directa. 	3,0
EMBALAXE MANUAL E MECÁNICO.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación sobre o embalado manual e mecánico. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio no que se relacionen diferentes medios de embalado. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto e internet. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva PE.2 - Proba obxectiva 	2,0
NORMAS DE PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS NA PREPARACIÓN DE PEDIDOS.	<ul style="list-style-type: none"> Proxección de vídeos sobre o manexo manual de cargas. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio de elaboración de recomendacións básicas no manexo manual de cargas. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Páxina web do INSHT. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Observación directa. LC.2 - Observación directa. PE.1 - Proba obxectiva TO.2 - Observación directa. 	5,0
HIXIENE POSTURAL.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación sobre a exposición a posturas forzadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio sobre as recomendacións na manipulación manual de cargas. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Páxina web do INSHT. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Observación directa. LC.2 - Observación directa. PE.1 - Proba obxectiva TO.2 - Observación directa. 	5,0



TOTAL		20,0
-------	--	------

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	SEGUIMENTO DO SERVIZO POSVENDA.	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Realiza o seguimento do servizo posvenda identificando as situacións posibles e aplicando os protocolos correspondentes	SI

4.6.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer os distintos tipos de transporte e seleccionar o máis adecuado para o pedido que se estea a cursar. 1.2 Recoller a conformidade do cliente coa entrega do pedido.	1	ENTREGA DE PEDIDOS.	3,0
2.1 Aprender cales son os períodos de garantía.	2	O SERVIZO POSVENDA.	5,0
3.1 Coñecer a lexislación aplicable á devolución de produtos. 3.2 Coñecer as políticas da empresa relativas á devolución de produtos.	3	DEVOLUCIÓN.	2,0
4.1 Poder facilitar alternativas ao cliente ante reclamacións facilmente subsanables. 4.2 Analizar os tipos de clientes que se queixan ou reclaman.	4	RECLAMACIÓNS E QUEIXAS.	5,0
5.1 Saber subministrar a información e documentación necesaria ao cliente para a presentación dunha reclamación escrita. 5.2 Coñecer os formularios presentados polo cliente para a realización dunha reclamación.	5	DOCUMENTOS NECESARIOS PARA A XESTIÓN DE RECLAMACIÓN.	3,0
6.1 Coñecer distintos tipos de formularios e enquisas para recoller datos relativos á satisfacción da clientela.	6	PROCEDEMENTOS DE RECOLLIDA DE FORMULARIOS OU CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN.	2,0
TOTAL			20

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Descríbense as funcións do servizo posvenda	• PE.1 - Proba obxectiva	S	15
CA4.2 Identifícanse os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.)	• PE.2 - Proba obxectiva	S	15
CA4.3 Recoñécense os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións	• PE.3 - Proba obxectiva	S	15
CA4.4 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar e o nivel de probabilidade de modificación esperable	• PE.4 - Proba obxectiva	S	20
CA4.5 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso	• PE.5 - Proba obxectiva	S	15
CA4.6 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación, clasificáronse e transmitíuselle a súa información á persoa responsable do seu tratamento	• PE.6 - Proba obxectiva	S	20



TOTAL	100
--------------	------------

4.6.e) Contidos

Contidos
Servizo posvenda.
Entrega de pedidos.
Reclamacións. Orientacións para tratar a clientela.
Documentos necesarios para a xestión de reclamacións.
Aspectos básicos da lei de ordenación do comercio retailista.

4.6.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
ENTREGA DE PEDIDOS.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación das comprobacións previas á entrega de pedidos para a súa expedición. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio de elaboración de documentación que acompañe ao pedido para a súa entrega. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto e modelos de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva 	3,0
O SERVIZO POSVENDA.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación dos obxectivos do servizo posvenda, tipos e servizos posvenda aos produtos e aos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio no que se amplíe información sobre os servizos posvenda aos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto e internet. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Proba obxectiva PE.4 - Proba obxectiva 	5,0
DEVOLUCIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> Explicar os motivos máis comúns de devolución de produtos. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio no que se sinalen se os motivos de devolución son para produtos novos ou de segunda man. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Proba obxectiva PE.4 - Proba obxectiva 	2,0
RECLAMACIÓN E QUEIXAS.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación da definición e diferenzas entre unha reclamación e unha queixa. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio no que se elabore un diagrama de fluxo dunha reclamación. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto e procesador de textos. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Proba obxectiva PE.3 - Proba obxectiva PE.4 - Proba obxectiva 	5,0
DOCUMENTOS NECESARIOS PARA A XESTIÓN DE RECLAMACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación dos documentos que interveñen na xestión dunha reclamación. A folla de reclamacións. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio de cumprimentación dunha folla de reclamacións. 	<ul style="list-style-type: none"> Folla de reclamacións cuberta. 	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de folla de reclamación. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Proba obxectiva PE.5 - Proba obxectiva 	3,0
PROCEDEMENTOS DE RECOLLIDA DE FORMULARIOS OU CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación dos métodos directos e indirectos de recollida de información. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicio de elaboración dunha enquisa de valoración dun servizo prestado/ou produto servido. 	<ul style="list-style-type: none"> Enquisa elaborada. 	<ul style="list-style-type: none"> Google docs, internet. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Proba obxectiva PE.5 - Proba obxectiva PE.6 - Proba obxectiva 	2,0
TOTAL						20,0



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

A nota da avaliación virá determinada, nun 20% polo traballo desenvolvido polo alumno ou a alumna na aula: a súa participación nos debates que se planteen e o seu traballo na realización dos exercicios e actividades propostos na aula. O 80% restante corresponde á nota media obtida nas probas periódicas teórico - prácticas realizadas ao longo de cada avaliación, mínimo unha proba por unidade didáctica, e sempre que nas probas a nota mínima non sexa inferior a 5 puntos.

Para a avaliación do módulo realizaranse probas escritas periódicas, teórico - prácticas, eliminatorias de materia. Ao alumno que non realice unha proba ou non acade unha cualificación igual ou superior a 5 puntos faráselle unha proba de recuperación o antes posible coa finalidade de que a súa pronta superación lle permita seguir avanzando.

Unha vez superadas todas as unidades didácticas do módulo profesional, a cualificación final do módulo profesional é a media das dúas avaliacións parciais.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Co alumnado que non supere algunha das unidades didácticas faranse actividades de reforzo relacionadas coas carencias detectadas no proba non superada coa finalidade de que alcance a avaliación positiva e os criterios de avaliación. Unha vez realizadas estas actividades realizará una proba de recuperación que se puntuará de 1 a 10.

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

Nos casos de perda do dereito a avaliación continua, terase que superar una proba teórico-práctica en relación cos contidos mínimos do módulo, a fin de poder comprobar a consecución dos resultados de aprendizaxe do currículo.

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

Farase o seguimento da programación na propia aplicación da páxina web da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

Ademais, os elementos a ter en conta para a avaliación da programación son:

- Grao de adecuación dos resultados de aprendizaxe.
- A validez da selección, distribución e secuenciación dos contidos ao longo do curso.
- Idoneidade da metodoloxía e dos materiais didácticos empregados.
- Adecuación dos criterios de avaliación.

Para realizar unha avaliación externa da práctica docente os instrumentos a empregar serán:



- 1.- Os propios resultados da avaliación do alumnado.
- 2.- a observación, o diálogo co alumnado e enquisas anónimas que recollan a opinión do alumnado respecto ao proceso de ensino-aprendizaxe .

Os resultados da análise destes elementos debateranse nas reunións de departamento, formarán parte da memoria final, e as modificacións acordadas reflectiranse na programación do curso seguinte.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Hai que ter en conta que este alumnado cursa o 2º ano de FPB, e que o departamento de orientación do centro está moi pendente das súas necesidades e da súa evolución, polo que de ser precisa algunha medida de atención especial llo comunicarían ao profesorado.

Aínda así, as propias características do alumnado que se deriva aos estudos de formación profesional básica e o feito de que algún alumno ou alumna puido ter pasado a 2º con algún módulo pendente, fan necesaria a realización dunha avaliación inicial que permita a detección temprana de necesidades de atención especial. Os instrumentos para esta avaliación inicial serán: a observación, preguntas ao alumnado durante as explicacións, corrección dos exercicios realizados durante as clases e das probas teórico-prácticas que se realicen.

Se se detectasen dificultades entre o alumnado, intentaríanse establecer as medidas de reforzo educativo, curricular, adaptación de recursos e materiais,... que se necesiten, en colaboración co departamento de orientación do centro.

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

Facilitarase ao alumno que non supere a avaliación do módulo a recuperación do mesmo con actividades complementarias tanto a nivel individual como de grupo de traballo. Ademais de novas probas individuais, orais ou escritas, para que o alumnado poida demostrar que adquiriu as capacidades terminais e os resultados de aprendizaxe programados.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Hai certos temas, aos que a sociedade é especialmente sensible, polo que se deben de integrar nos contidos das distintas áreas e levar a cabo nas diferentes accións educativas. Os proxectos educativos de centro, deben de incorporar unha serie de aspectos de máxima relevancia para a sociedade, coa intención de que sexan tratados en todas as áreas: trátase dos temas transversais. Con respecto ao módulo de preparación de pedidos e venda de produtos, relaciónanse a continuación os máis relevantes e que se tratarán nalgúns das unidades didácticas:

- Educación para a Igualdade. A coeducación dentro do respecto e o coñecemento entre os sexos, impregnará calquera actuación que se leve a cabo. Desde a posición dos educadores, desterraránse estereotipos sexistas como é o feito de identificar certas actividades empresariais como labores máis propias de homes que de mulleres, utilizar termos nun determinado xénero, dependendo das especialidades etc. Trataremos de alcanzar a equidade e desterrar certas prácticas, sobre todo no ámbito profesional.
- Educación para a Paz. Promoveránse actitudes de convivencia, respecto, colaboración e solidariedade, fomentando o diálogo como o camiño máis apto para solucionar os problemas.
- Educación para o Consumo. Tratarase de fomentar un consumo responsable, intentando que o alumnado adopte unha actitude crítica ante o consumo indiscriminado e compulsivo de determinados artigos tan ligados ás modas e con prezos esaxerados. Desenvolverase neles unha



capacidade de análise ante a multitude de ofertas para un consumo xusto e responsable.

- Educación para a Saúde. Intentarase establecer relacións entre saúde e condicións dos centros de traballo e a posibilidade de recuperala mediante unha serie de prestacións de todo tipo ás que temos dereito como cidadáns: sanitarias, farmacéuticas etc.. Farase ver ao alumnado os efectos beneficiosos dos bos hábitos, tanto alimenticios, posturais, utilización de equipos de protección individual, etc., que impidan a merma das nosas condicións físicas e psíquicas.
- Educación Ambiental. O alumnado deberá implicarse, non soamente coas actuacións prácticas e hábitos e actitudes cara a conservación da natureza, senón tamén cun espírito crítico ante as agresións que sofre o medio natural en detrimento da calidade de vida de todos.
- Educación en valores. Fomentaranse actitudes de respecto polas normas, aceptación das diferenzas, cooperación, tolerancia, traballo en equipo, etc. que fagan que o alumnado se incorpore e participe nunha sociedade democrática.
- Educación vial. Tratarase de concienciar ao alumnado das consecuencias que teñen os accidentes de tráfico e a importancia de respetar as normas de circulación das vías públicas, tanto si son condutores coma peóns.
- Educación multicultural. Respecto polas diferenzas sociais e gusto por coñecer outras culturas.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Visita a unha empresa (en coordinación co departamento de Administración de Empresas, segundo a empresa que se escolla e o que decidan para o resto de ciclos formativos, da familia profesional de Xestión Administrativa, que se imparten no centro).

10.Outros apartados

10.1) Libro de texto recomendado.

Recoméndase ao alumnado a adquisición do libro de texto PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS, da editorial EDITEX con ISBN: 9788490780787.