1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026406	Eduardo Pondal	Ponteceso	2020/2021

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	2020/2021	5	113	135

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	JOSEFA VICTORIA TRIGO GARCÍA
Outro profesorado	

Estado: En revisión

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

Perfil profesional

Competencia xeral do título

A competencia xeral do título profesional básico en Servizos Administrativos consiste en realizar tarefas administrativas e de xestión básica, con autonomía, responsabilidade e iniciativa persoal, operando coa calidade indicada, cumprindo as normas ambientais, de seguridade e hixiene no traballo, e comunicándose de xeito oral e escrito en linguas galega e castelá, así como nalgunha lingua estranxeira.

Competencia do título

As competencias profesionais, persoais e sociais, e as competencia para a aprendizaxe permanente do título de profesional básico en Servizos Administrativos son as que se relacionan:

a) Preparar equipamentos e aplicacións informáticas para levar a cabo a gravación, o tratamento e a impresión de datos e textos, asegurando o seu funcionamento.

b) Elaborar documentos mediante as utilidades básicas das aplicacións informáticas dos procesadores de textos e follas de cálculo, aplicando procedementos de escritura ao tacto con exactitude e rapidez.

c) Realizar tarefas básicas de almacenamento e arquivamento da información e documentación en soportes dixital e convencional, de acordo cos protocolos establecidos.

d) Realizar labores de reprografía e encuadernamento básico de documentos, de acordo cos criterios de calidade establecidos.

e) Tramitar correspondencia e paquetería interna ou externa, utilizando os medios e os criterios establecidos.

f) Realizar operacións básicas de tesouraría, utilizando os documentos axeitados en cada caso.

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.

i) Atender á clientela utilizando as normas de cortesía e demostrando interese e preocupación por resolver satisfactoriamente as súas necesidades.

j) Resolver problemas predicibles relacionados cos ámbitos físico, social, persoal e produtivo, utilizando o razoamento científico e os elementos proporcionados polas ciencias aplicadas e sociais.

k) Actuar de xeito saudable en contextos cotiáns que favorezan o desenvolvemento persoal e social, analizando hábitos e influencias positivas para a saúde humana.

l) Valorar actuacións encamiñadas á conservación ambiental, diferenciando as consecuencias das actividades cotiás que poidan afectar o equilibrio do ambiente.

m) Obter e comunicar información destinada á autoaprendizaxe e ao seu uso en distintos contextos do seu ambiente persoal, social ou profesional mediante recursos ao seu alcance e os propios das tecnoloxías da información e a da comunicación.

n) Actuar con respecto e sensibilidade á diversidade cultural, o patrimonio histórico artístico e as manifestacións culturais, apreciando o seu uso como fonte de enriquecemento persoal e social.

ñ) Comunicarse con claridade, precisión e fluidez en contextos sociais ou profesionais e por diferentes medios, canles e soportes ao seu alcance, utilizando e adecuando recursos lingüísticos orais e escritos propios das linguas galega e castelá.

o) Comunicarse en situacións habituais de carácter laboral, persoal e social, utilizando os recursos lingüísticos básicos en lingua estranxeira.

p) Realizar explicacións sinxelas sobre acontecementos e fenómenos característicos das sociedades contemporáneas a partir da información histórica e xeográfica ao seu dispor.

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.

u) Cumprir as normas de calidade e de accesibilidade e deseño universais que afectan a súa actividade profesional.

v) Actuar con espírito emprendedor, iniciativa persoal e responsabilidade na elección dos procedementos da súa actividade profesional

w) Exercer os dereitos e cumprir as obrigas derivadas da súa actividade profesional, de acordo co establecido na lexislación vixente, participando activamente na vida económica, social e cultural.

O perfil do Título Profesional Básico en Servizos Administrativos desenvolve as seguintes Cualificacións Profesionais completas:

* ADG305_1: Operacións auxiliares de servizos administrativos e xerais.
* ADG306_1: Operacións de gravación e tratamento de datos e documentos. Á súa vez desenvolve a Cualificación Profesional incompleta: *COM402_1: Actividades auxiliares de comercio.

Así mesmo, o módulo profesional de Preparación de Pedidos e Venda de Produtos está vinculado á unidade de competencia UC1326_1 do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais:

* UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz e eficiente, seguindo procedementos establecidos.

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	Análise das fases do proceso de atención á clientela e dos períodos de garantía, así como das principais técnicas de venda.	30	20	X			
2	Conformación de pedidos de mercadorías e produtos	Estudo do concepto e características dos produtos, os principais documentos de compravenda relacionados co almacén e os métodos de preparación de pedidos.	30	25		X	X	
3	Preparación de pedidos para a expedición	Análise dos procesos que se desenvolven na expedición de mercancías	55	35		X	X	
4	Seguimento do servizo posvenda	Desenvolvemento dos conceptos calve do servizo postvenda	20	20				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	30

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 Coñecer o concepto de atención á clientela e identificar as fases deste proceso. 1.2 Aplicar técnicas de comunicación axeitas ao público obxectivo do punto de venda, utilizando o léxico comercial axeitado. 1.3 Coñecer as principais técnicas e de venda. 1.4 Coñecer a documentación relacionada coas operacións cobro e devolución.	1	Atención á clientela	23,0
2.1 Definir os períodos de garantía na adquisición de bens e servizos	2	Períodos de garantía	7,0
		TOTAL	**30**

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 Identificáronse 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	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	• TO.1	S	10
CA1.3 Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado	• PE.2	S	10
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	• TO.2	S	10
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.3	S	20
CA1.6 Relacionáronse as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións	• PE.4	S	30
		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.

Contidos
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	
Atención á clientela - Análise das fases do proceso de atención á clientela e da documentación relacionada coas vendas e as devolucións no punto de venda.	• Explicación dos conceptos "clientela" e "atención á clientela". Proxección dun vídeo sobre os diferentes tipos de clientela e análise dos mesmo. Exposición sobre as principais técnicas de venda e as técnicas de comunicación co público. • Explicación dos aspectos legais sobre tipos e contido da documentación das vendas e das devolución de vandas. A factura	• Elaboración dunha táboa que recolla as técnicas de comunicación a utilizar e a evitar con cada tipoloxía de clientela • Elaboración dunha táboa que recolla as técnicas de comunicación a utilizar e a evitar con cada tipoloxía de clientela. • Emitir facturas simplificadas. • Emitir facturas completas • Emitir facturas de rectificación • Responder un cuestionario sobre atención á clientela e sobre aspectos legais da documentación das vendas e as devolución	• Táboa que recolla as técnicas de comunicación a utilizar con cada tipoloxía de clientela. • Esquema das fases de atención á clientela. • Cálculos de base impoñible e cota de IVE. • Facturas elaboradas • Cuestionario sobre atención á clientela e sobre aspectos legais da documentación das vendas e as devolución resolto	• Caderno de traballo do alumnado/a, modelos de facturas, proxector multimedia e equipos informáticos con conexión a Internet	• PE.1 • PE.2 • PE.4 • TO.1 • TO.2	23,0
Períodos de garantía - Concepto e tipos de garantía de bens e servizos	• Explicación da normativa, europea, española e galega que regula as garantías de produtos. Explicación da diferencia entre garantía legal e garantía comercial • Visitar online unha asociación de consumidores e analizar os servizos que presta	• Realizar un esquema dos períodos e coberturas da garantía legal e a garantía comercial. • Identificar tres organismos públicos de defensa dos consumidores e enumerar as súas funcións • Resolver un cuestionario sobre normativa legal, tipos e coberturas da garantía	• Cuestionario sobre normativa legal, tipos e coberturas da garantía • Esquemados períodos e coberturas da garantía legal e a garantía comercial	• Caderno de traballo do alumnado/a, proxector multimedia e equipos informáticos con conexión a Internet	• PE.3	7,0
					TOTAL	**30,0**

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Conformación de pedidos de mercadorías e produtos	30

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
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer o concepto de produto e identificas as características, as calidades e as formas de uso e consumo dos bens e servizos.	1	O produto	8,0
2.1 Interpretar a información contida nas ordes de pedidos e no resto de documentos dentro das operacións de compravenda. 2.2 Describir os diferentes métodos de preparación de pedidos, destacando as vantaxes e inconvenientes de cada un deles. 2.3 Confeccionar pedidos e albarás e rexistralos. 2.4 Confeccionar facturas	2	Documentos da compravenda	14,0
3.1 Realizar operacións de pesado e medida coas ferramentas e os equipos requiridos	3	Pesaxe, colocación e visibilidade	2,0
4.1 Xestionar operacións con terminais no punto de venda. 4.2 Xestionar operacións con terminais no punto de venda. 4.3 Coñecer os medios de pago electrónicos: o datáfono	4	O terminal no punto de venda	6,0
		TOTAL	**30**

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	S	20
CA2.4 Describíronse as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos	• PE.2	S	10
CA2.5 Realizáronse operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos	• TO.1	N	10
CA2.6 Identificáronse os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de caixa	• OU.1	S	20
CA2.9 Identificaronse os tipos de produtos e os seus elementos identificativos (envase, etiquetado e marca)	• PE.3	S	10
CA3.1 Describíronse os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)	• PE.4	S	20
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.5	N	10

TOTAL	**100**

4.2.e) Contidos

Contidos
Tipos de mercadorías e produtos: características. Pictogramas de mercadorías. Pictogramas de manipulación. Métodos de preparación de pedidos: manuais, semiautomáticos e automáticos. Pesaxe, colocación e visibilidade. Equipamentos de pesaxe.

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**	
O produto - Concepto, clasificación e características do produto	• Explicación do concepto de produto, dos tipos de produtos e dos seus elementos identificativos.	• Realizar un esquema das explicacións recibidas • Recoller nunha táboa 10 produtos de difernetes tipos e analizar os seus elmentos • Resolver un cuestionario sobre o concepto de produto, os seus tipos e os seus elementos.	• Esquema sobre os tipos de produtos e os seus elementos identificativos • Táboa que reflicta 10 produtos cos elementos identificativos respectivos	• Caderno de traballo do alumnado/a, proxector multimedia e equipos informáticos con conexión a Internet	• PE.3	8,0
Documentos da compravenda - Interpretación da documentación administrativa da compravenda e confección da mesma.	• Explicación da necesidade de deixar constancia escrita das operacións e da documentación documentación utilizada para elo.	• Elaborar un diagrama representativo do fluxo da documentacion xerada nas operacións de compravenda • Elaborar un esquema dos tipos de pedido, segundo diferentes criterios • Emitir pedidos e rexistrar os emitidos e os recibidos • Emitir albarás e rexistrar os emitidos e os recibidos	• Diagrama, esquema, pedidos, albarás, rexitro de pedidos e rexistro de albarás.	• Caderno de traballo do alumnado, plantillas de pedidos, de albarás e de rexistro de pedidos e albarás, prexector multimedia, equipos informáticos con conexión a internet.	• OU.1 • PE.1 • PE.4	14,0

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**	
Pesaxe, colocación e visibilidade - Elección do equipo de pesaxe	• Explicación dos diferentes equipos de pesaxe e medición en función do tipo de mercancías.	• Realizar un esquema dos diferentes equipos de pesaxe e medición en función do tipo de mercancías • Identificar os equipos de pesaxe e/ou medición máis axeitados para diferentes produtos • Resolver un cuestionario sobre equipos de pesaxe e medición.	• Esquema e cuestionario	• Caderno de traballo do alumnado, proxector multimedia, equipos informáticos con consexión a internet	• PE.5 • TO.1	2,0
O terminal no punto de venda - Xestión de operacións nos terminais punto do venda.	• Explicación das funcionalidades do TPV e dos medios de pago electrónicos.	• Esquema das expicacións recibidas • Visualizar o vídeo https://www.youtube.com/watch?v=ACXrOe619XE e explicar as vantaxes que proporciona esa aplicación. • Resolver un cuestionario sobre as funcionalidades do TPV e os medios de pago electrónico.	• Esquema e vídeo	• Caderno de traballo do alumnado, prexector multimedia, equipos informáticos con conexión a internet	• PE.2	6,0
					TOTAL	**30,0**

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Preparación de pedidos para a expedición	55

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 Coñecer o concepto, as funcións e as características do embalaxe. Así mesmo, coñecer as normas e as recomendacións do embalaxe 1.2 Identificar os principais tipos de envases e embalaxes e interpretar a información contida nas etiquetas	1	Presentación e embalaxe de pedidos	10,0
2.1 Coñecer o concepto de picking, as súas características e as 2.2 Elaborar listas de picking 2.3 Coñecer os equipos e medios necesarios para a expedición de mercancías. 2.4 Colocación e disposición de produtos na unidade de pedido	2	Operacións na preparación de pedidos	25,0
3.1 Identificar as normas que regulan a prevención de riscos laborais en España 3.2 Coñecer as recomendacións de seguridade e hixiene postural na preparación de pedidos	3	Prevención de riscos laborais	20,0
		TOTAL	**55**

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 exixibles	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 simboloxía relacionada	• PE.1	S	20
CA2.3 Describíronse os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos	• PE.2	S	20
CA2.7 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais, utilizando os equipamentos de protección individual relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos	• PE.3	N	5
CA2.8 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos	• PE.4	S	5
CA3.2 Identificáronse 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.5	S	20
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.6	S	20
CA3.4 Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe	• PE.7	S	5

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.6 Aplicáronse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe	• PE.8	N	5
		TOTAL	**100**

4.3.e) Contidos

Contidos
Manipulación e conservación de produtos. Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde.
Operativa básica na preparación de pedidos. Pasos e características.
Documentación para a preparación de pedidos. Control do proceso: rastrexabilidade.
Finalización de pedidos.
Normas de prevención de riscos laborais de aplicación á preparación de pedidos. Accidentes e riscos habituais.
Hixiene postural. Recomendacións na manipulación manual de cargas.

4.3.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	
Presentación e embalaxe de pedidos - Concepto, función e características do embalaxe. Normas e recomendacións básicas	• Explicación das funcións e caracterísiticas do embalaxe así como as normas e recomendacións básicas que debe seguirse no embalado	• Realizar un esquema das explicacións recibidas • Identificar código SGTIN 13, GTIN 128, ... • Buscar en internet diferentes máquinas dunha liña de embalaxe. Realizar un proceso secuencial e explicar as funcións que realiza cada unha delas. • Identificar os elementos necesarios para o proceso de embalaxe manual. • Resolver un cuestionario sobre embalaxes.	• Esquema que reflicta as funcións e caracterísiticas do embalaxe así como as normas e recomendacións básicas que debe seguirse no embalado. • Listado coa identificación de códigos SGTIN 13, GTIN 128, .. • Cuestionario resolto sobre embalaxes	• Caderno do alumnado, proxector multimedia, equipos informáticos con conexión a internet	• PE.2 • PE.5 • PE.6 • PE.7	10,0

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**	
Operacións na preparación de pedidos - Diferentes métodos de preparación de pedidos	• Explicación dos diferentes métodos e das innovacións tecnolóxicas da preparación de pedidos. • Explicación do concepto de picking, das diferentes formas de efectualo , do proceso a seguir na súa realización e documentación xerada (listas de picking) • Explicación sobre a simboloxía básica na presentación de produtos e mercadorías para a súa manipulación • Explicación do concepto e tipos de trazabilidade e dos principais equipos e medios utilizados na preparación de pedidos. • Explicación sobre as formas de colocación e dispoisición de produtos na unidade de pedido.	• Acceder á páxina web https://www.mecalux.es/soluciones-de-almacenaje e elaborar un informe sobre os produtos que comprende, as súas características e utilización. • Resolver un cuestionario sobre as operacións na preparación de pedidos. • Resolver supostos prácticos recollidos na páxina web https://www.mecalux.es/soluciones-de-almacenaje • Realizar un informe sobre as diferentes formas de efectuar o picking e do proceso de realización do mesmo • Visualizar o vídeo sobre https://www.mecalux.es/videos-almacenaje/porcelanosa-confia-a-mecalux-su-centro-logistico e realizar un informe sobre o seu contido • Confección de listas de listas de picking • Elaboración dunha táboa que recolla a simboloxía básica sobre perigosidade do produtos, sobre o consumo e/ou uso do produto e sobre a manipulación das mercadorías. • Visualizar os seguintes videos que describen o funcionamento de diferentes equipos utilizados na preparación de pedidos: https://www.youtube. com/watch?v=49cKytsQGLc#t=14 https://www.youtube.com/watch?v=e6cJdl9yP4k https://www.mecalux.es/almacenes-automaticos/almacenes-automaticos-palets/transportadores-	• Informes, Táboa, casos prácticos resoltos, cuestionario	• Caderno de traballo do alumnado, prexector multimedia, equipos informáticos con conexión a internet	• PE.2	25,0

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**	
		palets				
Prevención de riscos laborais - Coñecer a normativa vixente	• Explicación das normas que regulan a prevención de riscos laborais.	• Levar a cabo unha investiagción sobre diferentes riscos laborais ocurridos no último ano na xestións de almacéns e realizar un informe clasificándoos e identificando os danos laborais sufridos polo traballador • Elaborar un informe sobre as recomendacións básicas de seguridade, hixiene e saúde na manipulación, na conservación e na embalaxes de pedidos de mercancías, e da simboloxía relacionada • Realizar un exercicio práctico de levantamento dunha carga seguindo as recomendacións da manipulación manual de de cargas • Resolver un cuestionario sobre prevención de riscos laborais.	• Informes, cuestionarios	• Caderno do alumno, proxector multimedia, equipos informáticos con conexión a internet	• PE.1 • PE.3 • PE.4 • PE.8	20,0
					TOTAL	**55,0**

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Seguimento do servizo posvenda	20

4.4.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

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Analizar diferentes procedemento para tratar as reclamacións. 1.2 Xestionar reclamacións 1.3 Describir as funcións do servizo posvenda 1.4 Analizar o concepto de reclamación 1.5 Identificar as fases do proceso de reclamacións	1	Servizo posvenda	15,0
2.1 Coñecer os aspectos máis importantes da Lei de ordenación do comercio minorista.	2	Lei de ordenación do comercio minorista	5,0
		TOTAL	**20**

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 exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Describíronse as funcións do servizo posvenda		S	20
CA4.2 Identificáronse os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.)		S	20
CA4.3 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións		S	20
CA4.4 Ofrecéronselle 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		S	15
CA4.5 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso		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		N	10
		TOTAL	**100**

4.4.e) Contidos

Contidos
Documentación relacionada coas operacións de cobramento e devolución.

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 retallista.

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	
Servizo posvenda - Analizar as fases dunha relación comercial	• Explicación das funcións do servizo postvenda, dos procedementos para tratar as reclamacións e dos documentos asociados	• Realizar unha presentación multimedia sobre servizos adicionais a venda. • Realizar un informe sobre o servizo virtual de suxestións e reclamacións dunha gran empresa, por exemplo, Endesa • Realizar supostos prácticos de xestión de reclamacións utilizando a documentación adecuada en cada caso. • Realizar unha presentación multimedia sobre os métodos e técnicas utilizados nas empresas para recoller información sobre a satisfacción dos seus clientes.	• Presentacións multimedia sobre servizos adicionais a venda e sobre métodos e técnicas utilizados nas empresas para recoller información sobre a satisfacción dos seus clientes • Informe sobre o servizo virtual de suxestións e reclamacións dunha gran empresa • Supostos prácticos de xestión de reclamacións resoltos	• Caderno do alumno, proxector multimedia, equipos informáticos con conexión a internet		15,0
Lei de ordenación do comercio minorista - Leis de ordenación do comercio minorista	• ¿Explicación dos principais aspectos que regulan a Lei de Ordenación do Comercio Minorista e a Lei do Comercio Interior de Galicia		• Presentación multimedia sobre os aspectos máis importantes que regulan a Lei de Ordenación do Comercio Minorista e a Lei do Comercio Interior de Galicia	• Caderno do alumno, proxector multimedia, equipos informáticos con conexión a internet		5,0
					TOTAL	**20,0**

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

Realizarase un seguimento do traballo realizado na aula, que suporá un 10% da cualificación. O 90% restante corresponderá as probas escritas, que serán o 40% de contidos prácticos, e o 50% de contidos teóricos. As probas escritas realizaranse por bloques de contidos; aproximadamente dous por trimestre. A nota de cada trimestre será a media aritmética das probas escritas realizadas, á que se engadirá a nota correspondente o traballo que se faga na aula. A nota que figurará na segunda avaliación será a media aritmética dos dous trimestres.
A cualificación redondearase por defecto cando a parte decimal sexa inferior a 0,5 e por exceso cando sexa igual ou superior a 0,5.

En caso de confinamentos parciais, é dicir, se parte do alumnado (un ou varios alumnos/as) está confinado ou a docente está confinada, menteranse os criterios de cualificación arriba indicados.

En caso de confinamento total os criterios de cualificación arriba indicados coa variación nas porcentaxes que se indican a continuación:
A) 50% corresponde a tarefas realizadas na aula virtual.
B) 50% corresponde á proba escrita ou exame de avaliación.

Neste dous apartados A e B, será necesario acadar como mínimo o 50% da valoración máxima de cada un para superar a avaliación.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O alumnado que non acadara unha cualificación igual ou maior que 5 nalgunha unidade didáctica deberá realizar as actividades de recuperación que propoña o profesor e realizar unha proba obxectiva de recuperación. A cualificación desta proba obxectiva de recuperación non será superior a 6 puntos.
O alumnado que na avaliación final previa FCT non acade unha avaliación positiva deberá presentarse á proba extraordinaria do módulo completo. A proba extraordinaria do módulo terá lugar no mes de abril e consistirá nun exame teórico-práctico no que o alumnado deberá demostrar que acadou os resultados de aprendizaxe do módulo.
O alumnado debe asistir ás probas escritas no día e hora acordados para a súa celebración. En caso de que non asista soamente poderá realizar a proba noutra data cando xustifique a ausenza á primeira por causas de forza maior ou problemas de saúde que lle impidan realizar as probas en condicións óptimas.

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

Ao finalizar o período lectivo deste módulo, farase una proba de avaliación extraordinaria para aquel alumnado que por falta de asistencia perdera o dereito á avaliación continua. Esta proba consistirá na resolución de supostos teórico-prácticos que determinarán se o alumno ou alumna acadou os resultados de aprendizaxe establecidos para este módulo.. Cualificarase de 0 a 10 puntos. Para superar a avaliación deberá obter unha puntuación igual ou superior a 5. A cualificación redondearase por defecto cando a parte decimal sexa inferior a 0,5 e por exceso cando sexa igual ou superior a 0,5.

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

A programación trata de ser o suficientemente flexible e aberta para que se poidan facer os cambios necesarios para dar resposta ás diferenzas individuais nos estilos de aprendizaxe, motivacións e interese do alumnado, tratando de facer a evolución individualizada deste.

Semanalmente revisarase o seguimento desta programación co obxecto de arranxar, na medida do posible, as desviacións que puideran producirse.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A avaliación inicial terá por obxecto coñecer as características e a formación de cada alumna e alumno, así como as súas capacidades.
A través da avaliación inicial procuraranse detectar os problemas de aprendizaxe concretos que presenta o alumnado. Unha vez detectadas posibles necesidades de apoio educativo, poranse en marcha medidas ordinarias ou extraordinarias de atención á diversidade, según proceda en cada caso concreto, asesorados polo Departamento de Orientación.
Os alumnos e as alumnas cumprimentarán cuestionarios e realizarán actividades orais e escritas que nos permitan ter información suficiente, de cara a ver se fora necesario aplicar algunha medida de reforzo educativo ou flexibilización modular. Esta decisión tomaríase na sesión de avaliación inicial, coas aportacións da totalidade do equipo docente do ciclo e o asesoramento do Dpto. de Orientación.

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

Consistirán basicamente nas seguintes:
-Flexibilización modular, no caso de que se acorde, para aquel alumnado que se prevexa que terá dificultades para superar todos os módulos.
-Actividades de reforzo, repaso e profundización segundo as necesidades de cada alumno/a e adaptación do ritmo de exposición dos novos contidos. Procurarase traballar algunhas actividades e contidos de xeito individual, se o número de alumnos o permite.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Programación de educación en valores.
A finalidade da educación é o desenvolvemento integral do alumnado. Isto supón atender non só ás capacidades cognitivas ou intelectuais dos alumnos senón tamén ás súas capacidades afectivas, motrices, de relación interpersonal e de inserción e actuación social.
Os temas transversais deben contribuír especialmente á educación en valores morais e cívicos do alumnado. Son considerados temas transversais:

- Educación moral e cívica.
- Educación para a paz.
- Educación para a igualdade de oportunidades de ambos sexos.
- Educación ambiental.
- Educación para a saúde.
- Educación vial.
- Educación do consumidor.
- Educación para o desenvolvemento.
- Educación para o uso das novas tecnoloxías da información e a comunicación.

Os temas transversais abondarán en todo o módulo mediante a concienciación de os alumnos/as para evitar discriminacións entre eles, intentado

eliminar roles asignados tradicionalmente a un ou e outro sexo, potenciando a aceptación por parte de todos e respectando as ideas dos demais; ou fomentando actitudes críticas ante o seu papel de consumidores de servizos públicos e privados.
Utilizarase a prensa para comentar noticias relacionadas co módulo e cos temas transversais citados.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Visita á aula do supermercado da Escola Galega de Consumo, que simula un supermercado real no que se traballa a compra respontable e crítica, o etiquetado alimentario, a pirámide dos alimentos e a publicidade no punto de venda.

10.Outros apartados

10.1) Covid

Seguindo a normativa establecida ao efecto procédese a fixar as pautas de desenvolvemento das clases en caso de confinamento total ou parcial derivado da situación COVID que estamos a vivir.

MARCO NORMATIVO:

- Instruccións do 30 de xullo 2020, da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, en relación ás medidas educativas que se deban adoptar no curso académico 2020/2021, nos centros docentes da Comunidade Autónoma de Galicia nos que se imparten as ensinanzas de educación infantil, da educación primaria, da educación secundaria obrigatoria e do bacharelato.

- Instrucción do 31 de agosto 2020: Resolución conxunta das Consellerías de Educación, Universidade e Formación Profesional e de Sanidade que aproban as instruccións polas que se incorporan a declaración de actuacións coordinadas en materia de saúde pública aprobadas polo Consello Interterritorial do Sistema Nacional de Salud Pública (D.O.G nº174 BIS DO 28-8-2020) e a actualización das recomendacións sanitarias do Comité Clínico ao Protocolo do 22 de Xullo de Adaptación ao contexto da Covid 19 nos centros de ensino non universitario de Galicia para o curso 2020-2021.

SITUACIÓNS A CONTEMPLAR E PAUTA DE ACTUACIÓN:

- Confinamento parcial (dun ou varios alumnos ou alumnas do grupo da docente):
As clases continuarán a través da aula virtual habilitada, programándose as sesións de videoconferencia que se estimen necesarias.

- Confinamento total (de todo o grupo):
A comunicación, temario e tarefas seguirá desenvolvéndose a través da aula virtual, debendo respectarse a carga horaria correspondente ao módulo. Así mesmo, programarse co alumnado un horario de videoconferencias dentro do horario lectivo de duración non superior a 30 minutos por sesión.

Os criterios de cualificación a aplicar serán os establecidos no apartado 5 da Programación.