

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27012036	Gregorio Fernández	Sarria	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG11	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	2023/2024	5	113	135

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	BELÉN CHAO ONEGA, FRANCISCO JAVIER CORTEGOSO VÁZQUEZ (Subst.)
Outro profesorado	FRANCISCO JAVIER CORTEGOSO VÁZQUEZ

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

O IES GREGORIO FERNANDEZ, NO QUE SE IMPARTE ESTE CICLO FORMATIVO, TEN INFLUENCIA DIRECTA SOBRE OS CONCELLOS DE SARRIA, TRIACASTELA, O INCIO, PARADELA, LÁNCARA, E SAMOS

OS SECTORES PRODUCTIVOS MAIS IMPORTANTES SON:

- SECTOR AGRICOLA: GANDERIA E AGRICULTURA
- EMPRESAS EXTRACTIVAS E DE TRANSFORMACIÓN DE PRODUCTOS DO SECTOR PRIMARIO
- EMPRESAS INDUSTRIAIS
- SECTOR SERVICIOS: HOSTELERÍA E ACTIVIDADES REALCIONADAS CO CAMIÑO DE SANTIAGO. ASESORIAS, XESTORIAS, AXENCIAS FINANCIEIRAS
- TALLERES E AUTÓNOMOS DO SECTOR SERVICIOS

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 (%)
1	Asesoramento de pedidos no punto de venda	Preparación de pedidos, periodos de garantía, documentos relacionados con operacións de cobro y pago....	30	25
2	Conformación de pedidos de mercadorías e produtos	Tipos de mercadorías e produtos, ciclo de vida dos produtos, tipos de pedidos	35	25
3	Preparación de pedidos para a expedición	Simbología básica e interpretación na presentación de produtos e mercadorías, documentación para a preparación de pedidos, equipos e medios para a preparación de pedidos	35	25
4	Seguemento do servizo posvenda	Entrega, devolucións, reclamacións, queixas, documentos necesarios	35	25

4. Por cada unidade didáctica
4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Asesoramento de pedidos 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.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícaronse as fases do proceso de atención á clientela e preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacéns e empresas ou departamentos de loxística
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
CA1.3 Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
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
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
CA1.6 Relacionáronse as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións

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.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Conformación de pedidos de mercadorías e produtos	35

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	SI

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

Criterios de avaliación
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
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.)
CA2.3 Descríbense os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos
CA2.4 Descríbense as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos
CA2.5 Realizáronse operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos
CA2.6 Identificáronse os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de caixa
CA2.7 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais, utilizando os equipamentos de protección individual relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos
CA2.8 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos

4.2.e) Contidos

Contidos
Tipos de mercadorías e produtos: características.

Contidos
Pictogramas de mercadorías. Pictogramas de manipulación. 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.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Preparación de pedidos para a expedición	35

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)
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
CA3.3 Utilízanse 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
CA3.4 Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe
CA3.5 Manéxose 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
CA3.6 Aplícanse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe

4.3.e) Contidos

Contidos
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.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Seguemento do servizo posvenda	35

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Descríbóronse as funcións do servizo posvenda
CA4.2 Identifícaronse os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.)
CA4.3 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
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
CA4.5 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso

Crterios de avaliación

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

4.4.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.

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

Minímos Exisibles:

UD.1: Asesoramento no punto de venda.

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.

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.

CA1.3 Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado.

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.

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.

CA1.6 Relacionáronse as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións.

UD.2: Conformación de pedidos mercancías e produtos.

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.

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.)

CA2.3 Descríronse os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos.

CA2.4 Descríronse as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos.

CA2.5 Realizáronse operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos.

CA2.6 Identificáronse os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de caixa.

CA2.7 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais, utilizando os equipamentos de protección individual relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos.

CA2.8 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos.

UD.3: Preparación de pedidos para a expedición.

CA3.1 Descríronse os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)

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.

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.

CA3.4 Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe.

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.

CA3.6 Aplicáronse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe.

UD.4: Seguimento do servizo posventa.

CA4.1 Descríronse as funcións do servizo posventa.

CA4.2 Identificáronse os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.).

CA4.3 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións.

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.

CA4.5 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso.

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.

Os mínimos exixibles para acadar a avaliación positiva será mediante a superación das diferentes unidades didácticas acadando en cada unha delas uns coñecementos medios dos seus contidos e a oportuna consecución dos obxectivos dos criterios de avaliación.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

Para superar positivamente o módulo profesional aplicaranse os seguintes criterios de avaliación:

PROBAS PARCIAIS:

1) Realizarase, como mínimo, unha proba escrita, e cando proceda, unha parte práctica, onde a estrutura variará dependendo dos contidos e procedementos das unidades didácticas a avaliar, cuxa cualificación suporá o 60% da nota final. A estes efectos a nota media obtida nos exames realizados no trimestre multiplícase por 0,6.

2) Avaliarase a realización de traballos, cun peso na cualificación do 40%. Neste apartado valoraranse os traballos individuais ou en grupo, así como as actividades entregadas que se propoñan para acadar esta parte da nota. Teranse en conta tanto os contidos coma a presentación e exposición oral (de ser o caso) dos mesmos, os materiais e elementos complementarios empregados, a puntualidade da entrega e que a redacción dos contidos sexan elaborados polo propio alumno ou grupo e adecuados ao mesmo.

. A nota media dos traballos e actividades realizados no trimestre multiplícase por 0,4.

Cada proba será puntuada de 0 a 10 puntos, e para que o alumnado a supere deberá ter unha nota igual ou superior a 5.

Logo de aplicar as ponderacións, a nota acadada ten que ser igual ou superior a 5 puntos.

AVALIACIÓN FINAL DO MÓDULO:

O alumnado que supere todas as avaliacións terá o módulo formativo superado.

O alumnado que teña algunha avaliación pendente de superar ao remate do curso, recuperará no exame final. Deberá obter unha cualificación igual ou superior a 5 puntos sobre 10 para poder superar o exame final.

A nota final do módulo, será a media das notas trimestrais, sendo necesario ter aprobadas cada unha das avaliacións para o cálculo da media. Se hai algunha suspensa por non tela superada nas recuperacións trimestrais, aínda que a media das tres sexa igual ou superior a 5, o módulo quedará suspenso e terá que recuperala no exame final.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O alumnado que supere todas as avaliacións terá o módulo superado.
Farase unha proba para recuperar as partes pendentes, antes do acceso á FCT.
En todas as probas cómpre obter unha nota igual ou superior a 5 sobre 10 para poder superalas.
Os contidos e a estrutura da proba serán os mesmos que os das avaliacións trimestrais.

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

O alumnado que supere o límite máximo de faltas de asistencia do 10% das horas do módulo, segundo o establecido no decreto 114/2010 de 1 de xullo, perderá o dereito á aplicación dos criterios xerais de avaliación e deberán presentarse a un único exame antes da avaliación final do módulo.

As cualificacións previas do alumnado que perda o dereito á avaliación continua non se terán en conta.

Este alumnado será avaliado mediante unha proba extraordinaria de avaliación (proba de carácter obxectivo: preguntas teóricas e/ou exercicios prácticos) sobre toda a programación. Esta proba tera un peso do 100% da cualificación da avaliación. Esta proba valorarase do 0 a 10. É imprescindible obter un mínimo dun 5 sobre 10. De non acadar esta nota, a proba considerárase non superada.

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

Realizarase un seguimento da programación na aplicación informática de programación. De non cumprir coas expectativas introducimos medidas de mellora. Analizaranse as causas das posibles desviacións e propoñeranse actividades para correxir ditas desviacións.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Realizarase ao comezo das actividades do curso académico, tendo por finalidade coñecer as características e a formación previa do alumnado así como as súas capacidades. Esta información recollerase mediante unha proba inicial que consistirá nun formulario tipo test, pregunta corta ou unha redacción, creado a tal fin polo docente, así como a observación do alumnado e as actividades realizadas nas primeiras semanas do curso.

As conclusións levaranse á reunión do equipo docente.

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

Sobre cada parte na que se vexa que o alumno non responde, daránselle algúns exercicios de reforzo para facer co apoio e corrección polo profesor.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Teráanse en conta os seguintes aspectos:

- .- Asistencia e puntualidade, calquera das dúas trae consigo a perda de contidos e de participación no traballo do equipo.
- .- Comportamento durante o desenvolvemento das clases, o respecto polos compañeir@s, o profesor e o material.
- .- Participación activa na aula, reflectida no interese pola materia, iniciativa e capacidade para obter información con carácter autónomo.
- .- A claridade e a limpeza nos traballos realizados.
- .- Orde e pulcritude nos traballos realizados.
- .- A predisposición para o traballo en equipo.

É importante sinalar que ao longo do módulo se traballará coa educación en valores non só a través do traballo con actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través de distintos contidos inherentes ao

noso traballo de aula-taller-obradoiro, para este módulo. Podemos destacar:

- Educación para a igualdade: Estará sempre presente, xa que logo, en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenciación entre as persoas.
 - Educación ambiental: É fundamental fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo fomentar o correcto emprego dos medios de que se dispón sen desperdiciar papel, consumo de auga, electricidade, etc., insistir na reciclaxe e na conservación.
 - Educación para a saúde: É importante adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como uns adecuados hábitos de saúde e limpeza ou unha adecuada hixiene ocular ou visual nun sistema educativo e laboral onde os ordenadores toman cada día un papel máis importante, sen esquecer que a nivel profesional (tendo en conta nas situacións en que exercerán o seu traballo) deben ter en conta a súa saúde persoal e a do usuario como elementos cotiás do seu emprego.
 - Educación para a convivencia: Procurarase a resolución de conflitos fomentando o diálogo baseado no respecto, e, procurando atopar solucións de consenso de xeito democrático. Por exemplo: achegas de propostas ou ideas á hora de fixar condicións de entrega de traballos, datas de probas, etc.
 - Educación do consumidor: Fomentando entre os alumnos un consumo responsable, tanto dos seus propios materiais como os do centro e o ciclo (aula, material informático, talleres,...)
 - Interculturalidade: Traballando dende o principio de respecto as distintas culturas e xeitos de entender o mundo; entendendo isto como un enriquecemento; sinalar a este respecto, a cada vez máis frecuente presenza nas nosas aulas de alumnos de outras culturas que nos axudan a interpretar que non todas as realidades son iguais.
- Consideraremos tamén de xeito transversal e como valor importante na Formación Profesional a orientación profesional polo carácter teórico-práctico que posúe o módulo e o ciclo, impregnando de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos e contextualizándoas, sempre que sexa posible, no noso contorno socioeconómico.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Realizáranse as visitas que programe o Departamento e a dirección do centro, que faciliten ao alumnado a comprensión dos contidos teóricos do Módulo e o coñecemento do tecido produtivo da zona de cara as súas futuras prácticas e a súa futura inserción laboral.

10. Outros apartados

10.1) ANEXO I : ENSINO A DISTANCIA

METODOLOXÍA E RECURSOS

A aula virtual do Centro utilizaranse para o alumnado que parcialmente estea en situación de corentena cando non exista suspensión da actividade presencial no conxunto da aula. Tamén utilizarase no caso de que o confinamento da aula sexa total.

O alumnado estará matriculado no curso aberto neste módulo nesa aula virtual, por medio da que recibirán toda a información precisa para poder seguir o curso con normalidade.



No caso de vernos obrigados ás clases semipresenciais ou non presenciais realizaremos clases virtuais por medio da plataforma mediante videoconferencia Cisco Webex no horario habitual presencial ou naquel que, de darse o caso, estableza o noso Instituto. Para poder realizar axeitadamente as clases por vídeo conferencia, así como as probas, exames, traballos,... que se realicen por medio deste sistema, é imprescindible que o alumnado se atope conectado por audio e vídeo en todo momento para garantir a seguridade, a confidencialidade, a atención e, en suma, a utilidade práctica das clases en directo por medio de vídeo conferencias.

CRITERIOS DE AVALIACIÓN E CUALIFICACIÓN

Serán os mesmos tanto no ensino presencial como no ensino a distancia.

De ser necesario, faranse probas escritas (como as establecidas no curso normal) a través da aula virtual ou cuestionarios de google, onde disporán dun tempo para realizalos. Na parte práctica cabe a posibilidade, de ser considerado polo profesor, de que unha vez rematada a proba teña que explicar como fixeron os exercicios.

Poderán realizarse exposicións de traballos a través da plataforma.