

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026376	Punta Candieira	Cedeira	2020/2021

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CBCOM01	Servizos comerciais	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	JOSÉ MANUEL ROMERO BRAVO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

A presente programación realízase tomando como referencia o contido do:

DECRETO 107/2014, do 4 de setembro, por el que se regulan aspectos específicos de la formación profesional básica das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo en Galicia e se establecen vinte e un currículos de títulos profesionais básicos. (DOG, do 15 de setembro de 2014), no seu anexo IX, establece o Currículo do ciclo formativo de formación profesional básica do título profesional básico en servizos comerciais .

O perfil profesional do título profesional básico en servizos comerciais queda determinado polas competencias do título, a relación das cualificacións e unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título, o contorno profesional e a perspectiva do sectores relacionados co título.

A competencia xeral do título profesional básico en Servizos Comerciais consiste en realizar operacións auxiliares de comercialización, merchandising e almacenaxe de produtos e mercadorías, así como as operacións relacionadas de tratamento de datos, seguindo protocolos establecidos, criterios comerciais e de imaxe, operando coa calidade indicada, cumprindo as normas de prevención de riscos laborais e de protección ambiental correspondentes, e comunicándose de xeito oral e escrito en linguas galega e castelá, así como nalgunha lingua estranxeira. Estas persoas exercen a súa actividade por conta allea en empresas de distribución comercial, tanto por xunto (centrais de compras, mercados centrais de abastos, `cash and carry`, etc.), como retailistas (tendas, supermercados e grandes superficies comerciais), en centros de distribución comercial e en departamentos comerciais e almacéns de empresas doutros sectores produtivos.

As ocupacións e os postos de traballo máis salientables establecidos no currículo son os seguintes:

- Auxiliar de dependente/a de comercio.
- Auxiliar de animación do punto de venda.
- Auxiliar de venda.
- Auxiliar de promoción de vendas.
- Empregado/a de reposición.
- Operador/ora de cobramento ou caixeiro/a.
- Operario/a de pedidos.
- Operador/ora de carreta de recepción e expedición.
- Contador/ora de recepción e expedición.
- Operario/a de loxística.
- Auxiliar de información.

Este currículo adapta a nova titulación ó campo profesional e de traballo da realidade socioeconómica galega e ás necesidades de cualificación do sector produtivo canto á especialización e polivalencia, e posibilita unha inserción laboral e unha proxección futura. Está presente en gran parte dos sectores produtivos e destaca polo seu alto grado de transectorialidade.

O entorno produtivo da Coruña é comarca está baseado en PEMES, fundamentalmente da rama do mar, forestal e servizos e con pouca especialización, que realizan todas as funcións da empresa, polo que demandan profesionais de grao superior cunha formación ampla e que contemple todos os ámbitos funcionais da empresa.

Neste senso esta programación adecúase a estas necesidades do entorno produtivo e permite formar administrativos con amplios coñecementos en fiscalidade, nóminas, RSC, contabilidade, aprovisionamento...

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	A atención o cliente. Períodos de garantía. Operacións de cobro no punto de venda: factura. Documentos relacionados cas operacións de devolución. Técnicas básicas de venda. A comunicación co cliente.	30	25	X			
2	Conformación de pedidos de mercancías e produtos	O produto. Documentos de compra venda. Pedido. Albarán. Métodos de preparación de pedidos. Pesaxe, colocación e visibilidade. Manexo de caixas rexistradoras. O terminal no punto de venda. Os medios de pago electrónicos.	35	25		X		
3	Preparación de pedidos para a expedición	Operativa básica na preparación de pedidos. presentación de produtos para a súa manipulación. Documentación para a preparación de pedidos. Trazabilidade. Equipos e medios para a preparación de pedidos. Presentación e proceso de embalaxe. Colocación e disposición de produtos na unidade de pedido. Prevención de riscos laborais. Hixiene postural.	40	25			X	
4	Seguimento do servizo posvenda	O servizo pos venda. As reclamacións. Procedementos e documentos necesarios para a xestión de reclamacións. Procedemento para recollida de formularios. Aspectos básicos de Ordenación do Comercio Minorista.	30	25			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 o cliente	1	Asesoramento no punto de venda	30,0
1.2 Identificar as fases do proceso de atención o cliente			
1.3 Definir os períodos de garantía na adquisición de bens e servicios			
1.4 Valorar a importancia da preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes e empresas o departamento de loxística			
1.5 Aplicar técnicas de comunicación adecuadas o público obxectivo do punto de venda, utilizando un léxico comercial adecuado			
1.6 Coñecer as principais técnicas de venda			
1.7 Relacionar as operacións de cobro e devolución cas documentacions das posibles transaccións			
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 exigibles	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 - Cuestionario sobre as fases do proceso de atención a clientela e preparación de pedidos	S	15
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 - Escalas de valoración sobre as técnicas de comunicación adecuadas o punto de venda	S	20
CA1.3 Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado	● PE.2 - Cuestionario sobre o léxico comercial	S	20
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	● OU.1 - Diario de clase	S	20
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	● OU.2 - Informes sobre as características, calidades e garantías dos produtos	N	5
CA1.6 Relacionáronse as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións	● PE.3 - Suposto práctico sobre cobramento e devolución	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	
Asesoramento no punto de venda	<ul style="list-style-type: none"> Explica contidos e fomenta a intervención do alumnado, deixando que sexan estes quen plantexen as interrogantes e as solucións. Explicar actividades que sirvan para afianzar a comprensión dos contidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar actividades encamiñadas a reforzar e ampliar o aprendido. Realizar traballos individuais e/ou en grupos sobre os contidos do tema, para valorar a aportación das ideas personais e do traballo cooperativo 	<ul style="list-style-type: none"> Actividades resoltas 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto Apuntes aportados polo profesor Internet 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Diario de clase OU.2 - Informes sobre as características, calidades e garantías dos produtos PE.1 - Cuestionario sobre as fases do proceso de atención a clientela e preparación de pedidos PE.2 - Cuestionario sobre o léxico comercial PE.3 - Suposto práctico sobre cobramento e devolución TO.1 - Escalas de valoración sobre as técnicas de comunicación adecuadas o punto de venda 	30,0
TOTAL						30,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

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

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conformar pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	SI

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer o conceto de produto 1.2 Identificar as características, calidades e formas de uso e consumo de bens e servizos 1.3 Interpretar a información contida nas órdenes de pedidos e no resto de documentos dentro das operacións de compra venda 1.4 Confeccionar pedidos e realizar o seu rexistro 1.5 Coñecer os métodos de preparación de pedidos. 1.6 Describir os diferentes métodos de preparación de pedidos, destacando as súas vantaxas e inconvenientes . 1.7 Realizar operacións de pesado e medida con ferramentas e os equipos requeridos 1.8 Xestionar operacións con terminais no punto de venda 1.9 Coñecer os medios de pago electrónicos. O datáfono	1	Conformación de pedidos de mercancías e produtos	35,0
TOTAL			35

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 (%)
CA2.1 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 - Cuestionario sobre seguridade hixiene e saúde na manipulación, na conservación e no embalaxe do produtos	S	15
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.2 - Supostos prácticos de pedidos, albarás, packing list, etc	S	20
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.3 - Esquemas sobre os danos que poden sufrir as mercadorías na preparación de pedidos	S	15
CA2.4 Descríbense as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos	● PE.4 - Cuestionario sobre as características dun TPV	S	15
CA2.5 Realizáronse operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos	● OU.1 - Informes sobre pesaxe, medicións, equipamentos, etc	N	5
CA2.6 Identificáronse os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de caixa	● PE.5 - Supostos prácticos de documentos de venda e devolución	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	● OU.2 - Informe sobre a utilización de equipamentos na prevención de riscos	N	5

Crterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.8 Aplícanse as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Cuestionario sobre a prevención de riscos 	N	5
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.
Manipulación e conservación de produtos. Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde.
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)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Conformación de pedidos de mercancías e produtos	<ul style="list-style-type: none"> Explica os contidos teóricos e prácticos do tema. 	<ul style="list-style-type: none"> Asesora na realización dos supostos prácticos Realiza actividades aplicación, reforzo e ampliación do tema Realiza traballos individuais e en grupo sobre tema, para valorar a aportación das ideas persoais e do traballo cooperativo 	<ul style="list-style-type: none"> Actividades resoltas 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto Apuntes aportados polo profesor Internet 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Informes sobre pesaxe, medicións, equipamentos, etc OU.2 - Informe sobre a utilización de equipamentos na prevención de riscos PE.1 - Cuestionario sobre seguridade hixiene e saúde na manipulación, na conservación e no embalaxe do produtos PE.2 - Supostos prácticos de pedidos, albarás, packing list, etc PE.3 - Esquemas sobre os danos que poden sufrir as mercadorías na preparación de pedidos PE.4 - Cuestionario sobre as características dun TPV PE.5 - Supostos prácticos de documentos de venda e devolución PE.6 - Cuestionario sobre a prevención de riscos 	35,0
TOTAL						35,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Preparación de pedidos para a expedición	40

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.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os principais tipos de envases e embalaxes 1.2 Interpretar a información contida nas etiquetas 1.3 Confeccionar listas de picking, identificando o sistema de almacenaxe utilizado 1.4 Controlar o proceso de preparación de pedidos mediante a trazabilidade 1.5 Coñecer os equipos e medios necesarios para a expedición da mercancía 1.6 Desenrolar a operativa básica na preparación de pedidos	1	Preparación de pedidos para a súa expedición I	20,0
2.1 Coñecer o concepto, as normas e as recomendacións de embalaxe 2.2 Identificar os tipos de embalado 2.3 Relacionar os elementos de transporte interno coa colocación e disposición dos produtos na unidade de pedido 2.4 Aplicar as medidas e normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas na normativa legal 2.5 Coñecer a hixiene postural na manipulación manual de cargas	2	Preparación de pedidos para a súa expedición II	20,0
TOTAL			40

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 (%)
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)	● PE.1 - Cuestionario sobre selección, agrupamento, e etiquetaxe na preparación de pedidos	S	25
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.2 - Cuestionario sobre os tipos de envases e embalaxes	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	● OU.1 - informes sobre os criterios de etiquetaxe establecidos	N	10
CA3.4 Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe	● OU.2 - Informe sobre as medidas para reducir residuos xerados polo embalaxe	N	10
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	● OU.3 - Informes sobre o manexo dos equipamentos de pesaxe manual ou mecánica	N	10

Crterios 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	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Cuestionario sobre as medidas de seguridade, hixiene e saúde establecidas na preparación e na embalaxe 	S	20
TOTAL			100

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.

4.3.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	
Preparación de pedidos para a súa expedición I	<ul style="list-style-type: none"> Explicar os contidos do tema Asesorar na realización de supostos prácticos 	<ul style="list-style-type: none"> Realiza actividades de aplicación, ampliación e reforzo Busqueda de información para realizar aquelas actividades que o requiran. 	<ul style="list-style-type: none"> Actividades resoltas 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto Apuntes aportados polo profesor Internet 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - informes sobre os criterios de etiquetaxe establecidos OU.2 - Informe sobre as medidas para reducir residuos xerados polo embalaxe OU.3 - Informes sobre o manexo dos equipamentos de pesaxe manual ou mecánica PE.1 - Cuestionario sobre selección, agrupamento, e etiquetaxe na preparación de pedidos PE.2 - Cuestionario sobre os tipos de envases e embalaxes PE.3 - Cuestionario sobre as medidas de seguridade, hixiene e saúde establecidas na preparación e na embalaxe 	20,0

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	
Preparación de pedidos para a súa expedición II	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar os contidos do tema • Asesorar na realización de supostos prácticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza actividades de aplicación, ampliación e reforzo • Busqueda de información para realizar aquelas actividades que o requiran. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades resoltas 	<ul style="list-style-type: none"> • Libro de texto • Apuntes aportados polo profesor • Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • OU.1 - informes sobre os criterios de etiquetaxe establecidos • OU.2 - Informe sobre as medidas para reducir residuos xerados polo embalaxe • OU.3 - Informes sobre o manexo dos equipamentos de pesaxe manual ou mecánica • PE.1 - Cuestionario sobre selección, agrupamento, e etiquetaxe na preparación de pedidos • PE.2 - Cuestionario sobre os tipos de envases e embalaxes • PE.3 - Cuestionario sobre as medidas de seguridade, hixiene e saúde establecidas na preparación e na embalaxe 	20,0
TOTAL						40,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Seguimento do servizo posvenda	30

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 Describir as funcións do servizo posvenda	1	Seguimento do servizo posvenda	30,0
1.2 Valorar a importancia dunha entrega de pedidos correcta			
1.3 Definir o conceto de reclamación			
1.4 Identificar as fases do proceso de reclamación			
1.5 Xestionar unha reclamación			
1.6 Coñecer os aspectos básicos da Ley de Ordenación do Comercio Minorista			
TOTAL			30

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 Descríronse as funcións do servizo posvenda	● PE.1 - Esquemas sobre as funcións do servizo posvenda	S	20
CA4.2 Identifícanse os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.)	● PE.2 - Suposto práctico de follas de reclamacións, cartas, etc	S	20
CA4.3 Recoñécense os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións	● PE.3 - Esquema sobre os aspectos principais da lexislación de reclamacións	S	20
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	● OU.1 - Diario de clase	N	10
CA4.5 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso	● OU.2 - Diario de clase	N	10
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.4 - Suposto práctico sobre a clasificación dos formularios presentados pola clientela pra unha reclamación	S	20
TOTAL			100

4.4.e) Contidos

Contidos
Servizo posvenda.

Contidos
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.

4.4.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)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Seguimento do servizo posvenda	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación dos contidos do tema • Supervisión de supostos prácticos relacionados coa actividade 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización das cuestións propostas polo profesor • Busqueda de información que precisa para resolver as cuestións plantexadas • Resolución dos supostos prácticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades resoltas 	<ul style="list-style-type: none"> • Libro de texto • Apuntes aportados polo profesor • Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • OU.1 - Diario de clase • OU.2 - Diario de clase • PE.1 - Esquemas sobre as funcións do servizo posvenda • PE.2 - Suposto práctico de follas de reclamacións, cartas, etc • PE.3 - Esquema sobre os aspectos principais da lexislación de reclamacións • PE.4 - Suposto práctico sobre a clasificación dos formularios presentados pola clientela pra unha reclamación 	30,0
TOTAL						30,0

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

Mínimos exigibles:

- UD1. Identificar as fases do proceso de atención á clientela e preparación de pedidos. Aplicar técnicas de comunicación adecuadas ao público obxectivo do punto de venda. Dar respostas a preguntas utilizando léxico comercial axeitado. Manter actitude conciliadora e sensible, cordial e amable co resto das persoas. Relacionar as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións.
- UD2. Aplicar recomendacións básicas de seguridade, hixiene e saúde na manipulación, conservación e embalaxe de pedidos. Interpretar a información das ordes de pedido tipo e cubrir os documentos relacionados. Describir os danos que poden sufrir as mercadorías ou produtos durante a manipulación para a conformación e preparación de pedidos. Describir as características dun TPV e procedementos para utilizar medios de pago electrónicos. Identificar os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións.
- UD3. Describir pasos e procedementos xerais para a preparación de pedidos. Identificar os principais tipos de envases e embalaxes. Aplicar medidas e normas de seguridade, hixiene e saúde, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe.
- UD4. Describir as funcións do servizo posvenda. Identificar procedementos para tratar reclamacións e documentos asociados. Recoñecer os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións. Clasificar e transmitir a información dos formularios de reclamación da clientela, á persoa responsable do seu tratamento.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

A nota final do módulo será a media aritmética da nota de todos os trimestres, sendo necesario ter aprobadas cada unha das partes para o calculo da media.

A maiores serán tidos en conta os seguintes aspectos: Participación, comportamento e actitude proactiva e positiva. Aspectos que serán esenciais para determinar a nota final especialmente en alumnado que estea en situación dubidosa de aprobar.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN (Clases presenciais)

Haberá unha avaliación trimestral, que terá en conta as actividades realizadas e as probas obxectivas.

A avaliación estrutúrase en dúas partes:

Parte A: TRABALLO DIARIO, (actividades). Realización de traballos e supostos prácticos propostos polo docente, tales como: realización de esquemas resumo dos conceptos máis destacados, apuntes tomados na aula e información transcrita a medios informáticos.

O proceso de ensinanza - aprendizaxe prográmase, fundamentalmente, baseándose nunha serie de actividades de aprendizaxe individual, traballo en parellas ou en grupo, desenvolvendo as capacidades de comprensión, análise, relación, busca e manexo de información.

Os traballos serán realizados de xeito individual, por parellas ou en grupo en función das necesidades e instrucións dadas. (40% da nota global)

Para avaliar estes traballos terase en conta:

1. Claridade dos conceptos expostos
2. Emprego axeitado do vocabulario específico e riqueza do mesmo
3. Adecuación ós contidos traballados na aula
3. Boa presentación (organización e estruturación clara dos contidos, exposición oral clara, emprego de TIC)
4. Orixinalidade e creatividade dos mesmos (sempre que a natureza dos traballos o permita) cando o profesor detecte copia ou plaxio nos traballos presentados polos alumnos, invalidará a porcentaxe da nota asignada a traballos e o 100% da mesma virá de probas obxectivas especialmente preparadas para o caso e baseadas nos mínimos exigibles.
5. Autonomía na súa realización

6. A iniciativa, boa disposición, compañeirismo e actitude positiva nas actividades grupais e as actividades complementarias.
 7. A forma de traballar, de maneira responsable e respetuosa co resto de compañeiros, de xeito ordenado, con respecto e coidado do material, control do mesmo, a limpeza, así como o cumprimento das medidas en materia de seguridade e hixiene no traballo.
 8. A elaboración e presentación de traballos, no tempo e na forma establecida. O incumprimento da data de entrega invalida a porcentaxe da nota asignada a traballos e o 100% da mesma virá de probas obxectivas especialmente preparadas para o caso e baseadas nos mínimos exisibles.
- Parte B: PROBAS OBXECTIVAS. Proba escrita de carácter teórico - práctico sobre os contidos da materia vistos na aula. (60% da nota global), mediante exames presenciais, ou se fose preciso, mediante probas telemáticas mediante a Aula Virtual.

A proba constará de 2 partes:

- Primeira parte, composta de preguntas tipo test
- Segunda parte, preguntas cortas e/ou casos prácticos de contidos traballados na aula

A nota final será a suma dos resultados acadados nas dúas partes nas que se estrutura a avaliación (A, B). A cualificación será numérica, entre un e dez e considerarase positiva cando se acade unha puntuación igual ou superior a cinco.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN (Clases semipresenciais)

En caso de que por mor da situación actual, o proceso de ensinanza e aprendizaxe desenvolverase dun xeito semipresencial, a avaliación realizarase na medida do posible dun xeito presencial como no caso anterior (clases presenciais), unicamente sendo substituídas as probas obxectivas (no caso de non poderse realizar presencial mente), por probas telemáticas tipo test mediante a Aula Virtual, (neste caso a súa valoración sería do 50% da nota global do trimestre). Neste suposto (semipresencialidade), a parte do traballo diario, mediante tarefas (actividades) terá unha maior importancia, sendo o 50% da nota global do trimestre. Tendo presentes os criterios para a avaliación de tarefas vistos anteriormente.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN (Clases on line, teledocencia)

Se a situación precisase dun proceso de ensinanza e aprendizaxe telemático, a avaliación realizarase mediante probas telemáticas obxectivas tipo test a través da Aula Virtual cunha valoración do 40% da nota global, complementada pola realización de tarefas e exercicios prácticos cunha valoración do 60% da nota global. Tendo tamén presentes os criterios de avaliación de tarefas vistos anteriormente.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Durante o período ordinario, para a recuperación de cada avaliación non superada, programaranse actividades e traballos de forma personalizada que permitan ao alumno/a adquirir as capacidades ou destrezas non acadadas e cumprir os mínimos exisibles.

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN (Clases presenciais)

O/a alumno/a que non supere unha avaliación parcial, poderá presentarse ós exames fixados polo profesor que abarquen os contidos mínimos das partes que teña suspensas, así como entregar os pertinentes traballos que o docente estime axeitados.

Se, a pesares do proceso de recuperación, algún alumno/a non superase unha avaliación, terá dereito a realizar unha proba final ordinaria que englobe os contidos mínimos das avaliacións que teña pendentes de superación.

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN (Clases semipresenciais)

No caso de que o proceso de ensinanza e aprendizaxe desenvolverase dun xeito semipresencial, os exames de recuperación parcial correspondentes desenvolveranse mediante probas obxectivas presenciais (que abarquen os contidos mínimos das partes que teña suspensas), que poderán ser substituídos por probas virtuais tipo test, a través da Aula Virtual, si así fose preciso, (valorándose estas nun 50% da nota final), así como entregar os pertinentes traballos que o docente estime axeitados, que serán valorados nun 50% da nota final.

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN (Clases on line)

No caso de que o proceso de ensinanza e aprendizaxe desenvolvese dun xeito telemático, os exames de recuperación parcial correspondentes desenvolveranse mediante probas obxectivas (que abarquen os contidos mínimos das partes que teña suspensas), virtuais tipo test, a través da Aula Virtual, (valorándose estas nun 40% da nota final), así como entregar os pertinentes traballos que o docente estime axeitados, que serán valorados nun 60% da nota final.

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

O alumnado que perda o dereito de avaliación continua, realizará dúas probas finais:

AVALIACIÓN EXTRAORDINARIA (Clases presenciais)

- PROBA TEÓRICA: O alumnado debe resolver un cuestionario con preguntas tipo test sobre os contidos mínimos do módulo. Terá unha duración aproximada de 50 minutos. Esta proba terá un peso de cualificación do 50% sobre a nota final.
- PROBA PRÁCTICA: O alumnado deber resolver unha proba práctica similar ós exercicios prácticos realizados ó longo do curso. Terá unha duración aproximada de 50 minutos. Esta proba terá un peso de cualificación do 50% sobre a nota global, (podendo ser esta substituída pola entrega de tarefas personalizadas propostas polo profesor).

AVALIACIÓN EXTRAORDINARIA (Clases semipresenciais)

- PROBA TEÓRICA: O alumnado debe resolver un cuestionario con preguntas tipo test sobre os contidos mínimos do módulo, presenciais ou virtuais (a través da Aula Virtual). Esta proba terá un peso de cualificación do 50% sobre a nota final.
- PROBA PRÁCTICA: O alumnado deber resolver unha proba práctica similar ós exercicios prácticos realizados ó longo do curso (no caso de avaliación presencial). Terá unha duración aproximada de 50 minutos. Esta proba terá un peso de cualificación do 50% sobre a nota global, (podendo ser esta substituída pola entrega de tarefas personalizadas propostas polo profesor, no caso de non poder realizarse a avaliación presencial).

AVALIACIÓN EXTRAORDINARIA (Clases on line)

- PROBA TEÓRICA: O alumnado debe resolver un cuestionario con preguntas tipo test sobre os contidos mínimos do módulo, a través da Aula Virtual. Esta proba terá un peso de cualificación do 40% sobre a nota final.
- PROBA PRÁCTICA: O alumnado deber resolver unha serie exercicios prácticos similares os realizados ó longo do curso a proposta do profesor, que terán un peso de cualificación do 60% sobre a nota global, (podendo ser estes substituídos pola entrega de tarefas personalizadas propostas polo profesor).

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

Segundo establece a ORDE do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e acreditación académica do alumnado das ensinanza de formación profesional inicial. [DOG Núm. 136 Venres, 15 de xullo de 2011]; o Departamento ou no seu caso o equipo docente do ciclo, cunha frecuencia mínima mensual, fará o seguimento das programacións de cada módulo, no cal se reflectirá o grao de cumprimento con respecto á programación e a xustificación razoada no caso de desviacións.

O proceso de realización e seguimento da Programación é básico para conseguir unha mellor adaptación á realidade da aula. Por outra parte, debe haber unha uniformidade de contidos e actividades que permita capacitar para a práctica profesional de igual modo o alumnado con

independencia do grupo e/ou centro onde cursara os seus estudos.

AVALIACIÓN DA PROPIA PRÁCTICA DOCENTE:

A avaliación da práctica docente realizarase despois de avaliar cada unha das unidades didácticas, comparando as expectativas programadas cos resultados obtidos, coa finalidade de tomar as medidas que corrixan os desvíos detectados

Ao final do curso académico realizarase unha enquisa entre o alumnado para valorar a práctica docente

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Ao comezo de curso o profesorado fará unha avaliación inicial a fin de detectar carencias que poida ter o alumnado e que afecten ao correcto desenvolvemento do currículo. Tamén tratarase de recoller os centros de interese do alumnado que poidan axudar na súa motivación

A observación do alumnado será unha ferramenta básica na detección de carencias, tanto no comezo do curso como durante todo o ano escolar, xa que nos permite coñecer aspectos do/a alumno/a relacionados coa motivación e actitude coas que se enfrenta ao proceso de ensinanza - aprendizaxe

No caso de detectar carencias desenvolveranse as medidas de reforzo necesarias para un seguimento axeitado. O equipo docente, pode adoptar decisións comúns cando así o requira a dinámica do grupo de alumnos/as

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

Para o alumnado que non responda aos obxectivos programados propóranse actividades de reforzo. As tarefas propostas realizaranse de forma autónoma polo alumnado e serán validadas/supervisadas pola profesora. As tarefas terán como finalidade afianzar e aclarar os conceptos básicos do módulo

O reforzo educativo ha de ter como obxectivo conseguir un ensino máis adaptado a cada discente de modo que poida desenvolver ó máximo todas as súas capacidades, non facendo fincapé exclusivamente nos aspectos intelectuais e de coñecementos senón tendo en conta tamén os de axuste persoal, emocional e social.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

En todas as actividades desenvolvidas no centro educativo e na aula os contidos específicos serán complementados cos contidos que favorezan a formación integral do alumnado tales como os seguintes:

- Educación para a saúde: respecto ás normas de seguridade e hixiene, ergonomía, en xeral hábitos e costumes sans...
- Educación sexual: especialmente nestas idades é preciso facer fincapé na información sexual (actitudes básicas de aceptación do propio corpo, hábitos de hixiene, respecto ás diferentes manifestacións, ...)
- Educación ambiental: para o respecto ao medio ambiente. Por exemplo, realizar o estudo do impacto no medio ambiente do consumo de papel, refugallo de tinta ou tóner, ...
- Educación para a paz: fomento de actitudes tolerantes no traballo en equipo, respecto ás persoas.
- Educación para a igualdade entre sexos, a coeducación: realización de tarefas de forma indistinta por homes e mulleres.
- Educación como consumidores: fomentando un consumo responsable, crítico e solidario
- Educación no respecto aos compañeiros/compañeiras e medidas anti-mobbing e contra o acoso escolar.
- Educación en respecto a liberdade (opinión, relixión, condición sexual, raza, ...)

Ademais tamén se traballarán aspectos tan fundamentais como: a responsabilidade e a puntualidade, a boa presenza, o bo trato, o cumprimento das medidas de seguridade, coidado do espazo de traballo, do mobiliario e dos equipos informáticos

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

- Fixadas polo Departamento
- Ademais de aquelas que poidan xurdir ó longo do curso sempre e cando se atopen relacionadas co módulo