

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36017430	Ricardo Mella	Vigo	2022/2023

### 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	2022/2023	5	113	135

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ANA GARCÍA BARRIO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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

A competencia xeral do título profesional básico en Servizos Administrativos consiste en realizar tarefas administrativas e de xestión básicas, con autonomía, responsabilidade e iniciativa persoal, operando coa calidade indicada, cumprindo as normas ambientais, de seguridade e de hixiene no traballo, 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 centros, oficinas, despachos e departamentos administrativos ou comerciais de calquera tipo de empresa ou entidade de carácter privado ou público, en todos os sectores produtivos.

A organización da actividade produtiva das empresas e do traballo require competencias non só de carácter técnico, senón aquelas outras que estean relacionadas co traballo en equipo, a autonomía e a iniciativa na toma de decisións, así como co desenvolvemento de tarefas e a vocación de atención ao público, configurándose o perfil das persoas profesionais da xestión administrativa en todos os niveis como dunha grande polivalencia.

**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 no punto de venda		30	20
2	Conformación de pedidos de mercadorías e produtos		30	20
3	Preparación de pedidos para a expedición		50	40
4	Seguimento do servizo posventa		25	20

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

Criterios de avaliación
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
CA1.2 Aplícanse 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 Relaciónáronse 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	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	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 simbología relacionada
CA2.2 Interpretouse a información contida en ordes de pedido tipo e cubríronse os documentos relacionados (folhas 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 Identifícanse 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.
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	50

#### 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 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

#### 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	Seguimento do servizo posventa	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Realiza o seguimento do servizo posventa 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 posventa
CA4.2 Identifícanse os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.)
CA4.3 Recoñécéronse 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

#### 4.4.e) Contidos

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



## 5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de 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.
- 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.
- 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. Descríbóronse os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos.
- CA2.4. Descríbóronse 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. Identifícanse 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.
- CA3.1. Descríbóronse 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. 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.
- CA4.1. Descríbóronse as funcións do servizo posventa.
- CA4.2. Identifícanse 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. Subminístruselle 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.

Criterios de cualificación:

As cualificacións do alumnado levaranse nas dúas avaliacións (decembro/marzo) e nas datas que estableza xefatura de estudos. A cualificación da avaliación e a final será un número enteiro entre 1 e 10. Para aprobar o alumnado ten que obter unha cualificación igual ou superior a 5.

Será necesario a asistencia regular ás clases e actividades programadas.

A nota da avaliación do alumno virá dada polas seguintes porcentaxes.

- Probas escritas: Farase unha por UD e será necesario acadar un 5 sobre 10 en cada unha delas para que fagan media. A nota media das probas feitas durante a avaliación suporá o 80% da nota desa avaliación.
- Traballo Diario: O alumno terá que realizar tódalas actividades que se lle propoñan ó longo do curso. A nota será a media das notas de tódalas actividades que se fixeran nesa avaliación, cada tarefa proposta que non este feita contará coma un cero para o cálculo da nota media. Esta media suporá o 20% da nota desa avaliación. As actividades entregados máis tarde da data límite serán considerados coma un cero de cara a nota media.
- A avaliación do módulo estará aprobada si o alumno/a obtén una cualificación igual ou superior a cinco.
- A cualificación final do módulo será a media ponderada de todos os criterios de avaliación.
- O redondeo efectuarase por exceso cando as décimas da cualificación sexan iguais ou superiores a 6.

## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

### 6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Os alumnos que non superaran algún resultado de aprendizaxe deberán realizar as oportunas probas de recuperación en cada trimestre. As actividades de recuperación plantexaranse de modo individualizado, baseándose nas partes pendentes de recuperar por cada alumno. O profesor indicarlle os criterios de avaliación a recuperar tanto no caso de que teñan que ser valorados mediante probas obxectivas como se consistiran na entrega de traballos, exercicios ou modificación ou mellora do traballo obxecto de recuperación. Considerarase que o alumno supera o resultado de aprendizaxe se obtén unha puntuación mínima de 5 puntos.

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

Aqueles alumnados que acade un número de faltas de asistencia igual ou superior ao 10% da duración total do módulo perderá o dereito a ser avaliado en cada trimestre e terá que facer unha proba extraordinaria para superar este módulo. Esta perda de dereito a ser avaliación será comunicado por escrito polo seu Titor/a.

Esta proba constará de dúas partes:

- 1ª Parte: proba teórica (cuestionario de preguntas ou tipo test) sobre os criterios avaliación (50%).
- 2ª Parte: proba carácter máis práctica sobre criterios de avaliación (50%).

A nota final acadada será a media de ambas partes sendo necesario para superar o módulo ter aprobado cada unha por separado con un 5 sobre 10.

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

Establecerase un procedemento de seguimento da Programación para verificar o cumprimento dos contidos e as tarefas propostas, segundo a previsión establecida. O seguimento global da programación farase mensualmente.

Alguns dos aspectos que o profesor deberá considerar na autoavaliación da práctica docente son:

- Organización e coordinación co profesorado do ciclo formativo.
- Adecuación do grao de dificultade das actividades ás características do alumnado
- Grao de motivación dos alumnos nas actividades propostas polo profesor.
- Planificación das tarefas: distribución e dotación de medios e tempos.
- Ambiente de traballo, relación entre os alumnos, e entre alumnado e o profesor.
- TICs: uso e manexo por parte do alumnado e do profesor.
- Habilidades de comunicación verbal e non verbal na transmisión dos contidos.
- Claridade na presentación dos contidos nos medios audiovisuais empregados.

Ó final do ano realizara unha valoración global.

## 8. Medidas de atención á diversidade

### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A avaliación inicial ten como obxectivo identificar os coñecementos, destrezas e competencias previas coas que conta o alumnado antes de comezar a traballar os contidos do módulo.

Procedemento para a realización da avaliación inicial: ao comezo do curso, no momento de cubrir as fichas persoais dos alumnos, realizarase unha valoración de cada un deles, a partir dos datos académicos e de experiencia profesional, que facilite ao profesor ou profesora. A tal fin, o profesor coordinarase co titor do curso anterior e con outros profesores que traballen co grupo para recoller información sobre os coñecementos previos do alumnado.

Valorará a información dos informes individualizados de avaliación da etapa anteriormente cursada e consultará co departamento de Orientación en caso de detectar alumnos con necesidades educativas especiais ou que requiran apoio educativo específico

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

A programación está elaborada para un grupo de alumnos/as, onde a maior diferenza son os estudos cursados con anterioridade. A atención pode ser tan diversa que para cada caso adoptaranse distintas medidas especiais en función das necesidades e da situación concreta de cada alumno/a.

Dentro do desenvolvemento didáctico deste módulo profesional aplicaranse as medidas necesarias para dar resposta ao alumnado con

necesidades educativas específicas, sempre contando co apoio do Departamento de Orientación do IES.

## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

A lexislación educativa vixente contempla, na súa relación de principios, a transmisión daqueles valores que favorecen a liberdade persoal, a responsabilidade, a cidadanía democrática, a solidariedade, a tolerancia, a igualdade, o respecto e a xustiza, que constitúen a base da vida en común.

Con esta referencia legal, debemos programar unha serie de temas e contidos a traballar de forma transversal a medida que imos abordando as distintas unidades didácticas do módulo. Deste xeito, procuraremos destacar uns determinados valores de forma simultánea a transmisión de coñecementos

Con cada unha das conmemoracións establecidas no Calendario Escolar, o profesor, poderá programar puntualmente actividades, temas ou charlas que, en colaboración coas establecidas pola Dirección do IES, contribúan a lograr os obxectivos marcados en relación coas mesmas. Prestarase especial atención á celebración da Constitución, ao 1º de Maio, día do Consumidor, Saúde, Europa, Medio Ambiente e Letras Galegas.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

A marxe das actividades de ensino aprendizaxe deseñadas para cada unha das unidades didácticas, compré describir outro tipo de actividades que se diferencian de aquelas polos recursos didácticos, tempos e espazos para a seu desenvolvemento: actividades complementarias e extraescolares.

A intención de programar este tipo de actividades é completar a formación do alumnado, achegándose á realidade social ou escoitando outras voces á marxe da profesora.

A continuación defínense ambos tipos de actividades enumerando algunhas das que poden ser programados polo departamento para ser levadas a cabo durante o curso escolar en horario lectivo. Actividades complementarias, unha charla, simulacro de evacuación do centro.

E como actividades extraescolares, visitas a empresas, feiras de emprego,...

Para realizar estas actividades debemos ter en conta factores externos a nós, coma un posible confinamento ou situación sanitaria que poida xurdir.

## 10. Outros apartados

### 10.1) situación de semipresencialidade

Este módulo conta co seu reflexo virtual na aula virtual do IES Ricardo Mella, no departamento de ciclos formativos.

O alumnado que terá que ser matriculado polo titor e se lle facilitará un usuario e unha clave, poderá acceder deste xeito a plataforma virtual

A aula virtual deste curso está organizada por UD contará con ligazóns, ficheiros e tarefas por cada UD, en coherencia coa programación.

As tarefas serán deseñadas de xeito claro para que o alumno saiba o que se pretende del, tanto en materia de realización como de cualificación, (a cualificación será feita en base a criterios de cualificación coherentes coa programación) así como a forma e prazos de entrega.



#### **10.2) situación de confinamento ou peche do centro**

Se as circunstancias sanitarias obrigasen a un novo confinamento ou a un peche do centro, pasariase a un sistema completamente a distancia onde as clases presenciais se substituirían por un sistema de videoconferencias (respetando no posible o horario do centro) utilizando para elo as plataformas facilitadas pola consellería de educación. Ademáis organizaranse tarefas e actividades que serán seguidas na aula virtual.