

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019669	Armando Cotarelo Valledor	Vilagarcía de Arousa	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	MARÍA ROSARIO ARIAS GARCÍA
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 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.

**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	Asesoramento adecuado nos puntos de venda	20	20
2	Preparación de pedidos 1	Conformación de pedidos de mercadorías e produtos	45	30
3	Preparación de pedidos 2	Preparación de pedidos para a súa expedición.	45	30
4	A entrega do pedido e servizo postventa	Seguimento do servizo postventa	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	20

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

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

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

Criterios de avaliación
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 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	Preparación de pedidos 1	45

#### 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 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

#### 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 2	45

#### 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 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

#### 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	A entrega do pedido e servizo posvenda	25

#### 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 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 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 retalista.

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

Exixírase:

Ter capacidade adecuada de tratamento ao cliente en diferentes situacións da vida real no ámbito comercial. Tanto na venda, cobro, entrega pedido ou reclamación.

Ter capacidade de elaborar un pedido de maneira autónoma, tendo en conta a estrutura e organización do almacén, da tenda ou empresa en cuestión, ademais do coñecemento dos procedementos de embalaxe e etiquetaxe.

Coñecer e aplicar correctamente as técnicas de medición e pesaxe na elaboración de pedidos.

Aplicar as medidas básicas de prevención.

Elaborar e entender toda documentación relativa as mercadorías tanto na venda como na compra (pedidos, albaráns, facturas, etc).

Aplicar os protocolos correspondentes no servizo postvenda, incidindo na reclamación.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

A avaliación da aprendizaxe dos alumnos será continua, precisando da asistencia regular ás clases e actividades programadas.

A avaliación realízase valorando a participación do alumno na clase, a súa asistencia, os traballos e actividades, tanto individuais como en grupo, e a resolución dos exercicios e probas escritas que en cada caso se realicen.

En cada avaliación realizaranse probas de carácter teórico e práctico. En cada unha das probas nos exercicios ou supostos a desenvolver sinalarase a valoración dos mesmos, se están perfectamente resoltos.

Ademais o alumnado deberá de entregar no prazo que se lle indique os traballos que se acorden. A valoración deste apartado será a seguinte :  
Formato acorde coas indicacións indicadas: 40%; Contido acorde coas instrucións :40%; Pulcritude e claridade 10%; deseño10%.

O cálculo da nota farase da cordo coa seguinte ponderación:

Probas escritas (exames teóricos e prácticos): 80%

Actividades na aula e outros traballos : 20%

Realizarase con carácter xeral unha proba obxectiva por avaliación. Para superar a proba, será necesario acadar unha nota de 5 puntos sobre un total de 10 puntos.

Para o alumnado que non supere algunha das avaliacións, realizarase un exame de recuperación, no trimestre seguinte, agás na terceira avaliación, que por falta de tempo, se deberá facer nas datas que se fixen os exames finais, coa parte ou partes que non se superaron.

O alumnado que teña que recuperar probas non superadas, o fará ó remate do proceso ordinario do curso, unicamente coas probas non superadas.



**Avaliación das faltas de ortografía:**

Avaliaranse as faltas de ortografía cometidas polo alumnado, descontando 0,05 puntos por falta, non contabilizando as repetidas e cun desconto máximo dun punto.

A cualificación final será a media aritmética das cualificacións numéricas das avaliacións realizadas. Se esta media sae con decimais igual o superior a 0,5 redondearase ao número enteiro superior.

No caso de acontecer un confinamento por mor da situación sanitaria, os exames realizaranse a través da aula virtual Moodle

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

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

Coñecidas as deficiencias de cada alumno, as actividades de recuperación centraranse nos módulos, unidades ou partes de estas onde se observen maiores dificultades do alumnado, as cales impiden alcanzar o nivel mínimo desexado. Despois da potenciación de estas deficiencias en contidos, capacidades, procedementos ou valores realizarase as probas necesarias para comprobar a asimilación de coñecementos que incapacitaron ao alumno para obter unha avaliación positiva da asignatura.

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

Segundo o artigo 25.3 da ORDE do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial, a avaliación continua do/a alumno/a require da súa asistencia regular ás clases. quen teña un total de faltas de asistencia a clase non xustificadas, segundo os criterios legais e as normas do departamento, superior ao 10% do total do horario do módulo, perderá o dereito a presentarse as probas parciais obxectivas de cada unidade e mesmo perderá as cualificacións parciais das unidades didácticas as que se houberse presentado. Neste sentido, se un alumno ou alumna, ten aprobadas unha ou dúas avaliacións e incorre en perda de dereito á avaliación continua, non se lle garda a nota da/s avaliación/s superada/s, debendo realizar un exame de todos os contidos vistos durante o curso (tal e como xa se explicou no punto 5 desta programación).

Este alumnado será avaliado mediante unha proba extraordinaria de avaliación (proba de carácter obxectivo) sobre todos os contidos do módulo nun exame final nas datas que determine o departamento e a xefatura de estudos do centro. Para este alumnado a nota final formarase unicamente coa nota desta proba obxectiva final e deberán obter unha nota de 5 ou superior para superar o módulo profesional

O alumnado que por diferentes razóns perda o dereito de avaliación continua, enténdese, que en un principio terá maiores dificultades para obter unha avaliación positiva. Sen embargo, esta tendrá que ser alcanzada por méritos propios. As probas de avaliación extraordinaria, estará orientada a comprobar si realmente se alcanzan os obxectivos mínimos do módulo, para elo serán deseñadas diferentes probas escritas e opcionalmente a posibilidade da realización de un traballo para defender contidos, procedementos ou valores, dificilmente valorables en probas escritas típicas.

A avaliación quedará determinada polo exame final ou proba final. No cal ponderarase da seguinte maneira

50% parte teórica

50% parte práctica.

Necesitando para a avaliación positiva que o alumno acade polo menos un 5 en ambas partes.

A puntuación será de 0 a 10.

Descontarase 0,05 puntos por cada falta de ortografía non contabilizando as repetidas. Poderase rebaixar ata un 10% a perda de nota por motivos ortográficos. Se o alumno ou a alumna suspende unha proba por faltas de ortografía, non pola carencia de coñecementos dos contidos da materia, daráselle a posibilidade de recuperar a nota realizando actividades que demostren o coñecemento da ortografía.

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

Enténdese que a programación didáctica de un curso é aberta, e está en constante evolución, tendo capacidade de adaptarse a situacións e necesidades concretas tanto do alumnado como do entorno. De esta maneira, esta programación adaptase ao dito anteriormente.

A actividade docente será avaliada na medida que o alumnado sexa capaz de alcanzar os mínimos básicos necesarios do módulo, e non só eso, sinon, avaliarase na medida que o alumnado alcance e se desenvolva persoalmente no modulo ao seu máximo nivel e sexa capaz de alcanzar o máximo potencial de si mesmo. Para o cal a práctica docente irá encamiñada a conseguir ese ambicioso obxectivo.

## **8. Medidas de atención á diversidade**

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

A través da observación e da corrección das primeiras tarefas tratarase de identificar e avaliar inicialmente ao alumando, identificando as primeiras dificultades de estes, adaptando o proceso de ensinanza-aprendizaxe as dificultades intrínsecas particulares de cada alumno.

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

Tal e como indicamos en toda a programación, o obxectivo do proceso de ensinanza-aprendizaxe é que o alumno se desenvolva no eido persoal no módulo ao seu máximo nivel, sendo este polo menos aquel que alcance a avaliación positiva en mínimos exixibles. En caso contrario, será necesario activar os protocolos oportunos para realizar unha adaptación curricular.

Tratarase que o alumno responda en todo o proceso aos obxectivos globalmente programados, para o cal, ante necesidades específicas educativas, realizaranse actividades de reforzo necesarias para alcanzar os niveis desexables. Estas actividades serán programadas a medida que resulten necesarias e adaptadas ao alumnado.

## **9. Aspectos transversais**

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

Teranse en conta en todo momento os aspectos transversais, algúns como educación medioambiental, educación do consumidor e educación para a saúde son partes básicas dos contidos desta programación, pero teranse en conta e fomentarase ao longo de todo o curso a educación en valores como: educación para a paz, educación moral e cívica, educación sexual, educación para a igualdade de oportunidades e educación vial.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

En un principio o módulo non contempla actividades complementarias e extraescolares, pero adaptarase as decisións adoptadas do equipo de ciclo e ao designado no plan do centro.

## 10. Outros apartados

### 10.1) Programación

Unha copia da presente programación exporase no taboleiro da aula, ou na páxina web do centro, ou na carpeta que o alumnado ten para compartir arquivos, co fin de que o alumnado poida consultala.

### 10.2) Libro de Texto

Recoméndase ao alumnado a adquisición do libro de texto , Preparación de Pedidos y Venta de Productos, da editorial Paraninfo.

### 10.3) Alumnado que non supere o módulo

O alumnado que non supere o módulo, durante o período de realización FCT, seguirá asistindo a clases e realizará as actividades de recuperación que lle propoña o profesor, co obxectivo de repasar e estudar os contidos e conceptos vistos, para así afrontar con éxito a proba de recuperación do módulo.

### 10.4) Metodoloxía

Debido a situación sanitaria actual, derivada do COVID19, este ano as clases impartiránse en réxime de semipresencialidade e de forma rotatoria, nos grupos A e B en que se divide o alumnado do curso.

A comunicación cos alumnos realizarase, a lo menos, polas canles oficiais: a aula virtual Moodle e, de ser o caso, a través da plataforma da Xunta de Galicia Cisco Webex.

No caso de acontecer un confinamiento, por mor da situación sanitaria, a docencia continuará coa utilización dos medios xa empregados ata o momento no que se produza o mesmo.

Todas estas medidas adaptaranse ás recomendacións das autoridades en cada momento.