

**1. Identificación da programación**
**Centro educativo**

Código	Centro	Concello	Ano académico
36020386	Marco do Camballón	Vila de Cruces	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	ISABEL GÓMEZ REY
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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

A programación do módulo Preparación de pedidos e venda de produtos forma parte do Decreto 107/2014, do 4 de setembro polo que se establece o currículo do ciclo formativo profesional básico correspondente ó título de Servizos Administrativos, que pertence a familia profesional de administración e xestión. Este módulo encádrase no segundo curso do Ciclo Formativo. A duración deste módulo é de 113 horas, que se impartirán a razón de 5 sesións semanais.

Este Módulo pretende que ó alumnado reciba a información necesaria asociada á función de realización de operacións de venda de produtos e tratamento das reclamacións. Esta función inclúe aspectos como:

- Información, asesoramento e atención ó cliente aplicando as técnicas de comunicación axeitadas a unha situación dada mostrando unha actitude de respecto e amabilidade no trato ó cliente.
- Venda de produtos e realización das operacións de preparación de pedidos, de cobro e das devolucións de produtos.
- Atención de reclamacións de clientes, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.

O IES Marco do Camballón está situado no concello de Vila de Cruces, na zona do Camballón. Este concello ten un nivel socioeconómico medio-baixo, tendo en conta que moitos pobos dos arredores van quedando despoboados debido ó abandono dos mesmos pola xente nova que marcha ás vilas ou cidades na busca de traballo e de vivenda. A maioría do alumnado procede das aldeas que pertencen ó concello abarcando unha ampla zona geográfica polo que debe utilizar algún tipo de transporte para vir ó Instituto, percorrendo, algúns deles varios kilómetros de distancia. Este é o único centro da zona que ofrece ensinanzas de FP que non se imparten noutros institutos da comarca tales como o Ciclo Medio de Soldadura e calderería e o Ciclo de Medio de Atención a persoas en situación de dependencia.

Os núcleos familiares do alumnado ocúpase preferentemente no sector servizos, agricultura, gandaría, industria e construción. Hai que destacar que a maior parte do alumnado pasa a maioría do tempo cos avós/as debido á incorporación da muller ó mercado laboral.

O alumnado exprésase maioritariamente en galego e cabe destacar o seu escaso hábito de estudo e de lectura.

**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 á clientela. Operacións de cobro no punto de venda. Documentos relacionados coas operacións de devolución. Técnicas básicas de venda e comunicación coa clientela.	35	20	X			
2	Conformación de pedidos de mercadorías e produtos.	Tipos de mercadorías e produtos. Métodos de preparación de pedidos. Manipulación e conservación de produtos. Pesaxe, colocación e visibilidade. Características dos equipamentos de pesaxe.	35	20		X		
3	Preparación de pedidos para a expedición.	Operativa básica na preparación de pedidos. Presentación de produtos para a súa manipulación e documentación para a preparación de pedidos. Equipos e medios para a preparación de pedidos. Presentación e embalaxe. Colocación e disposición dos produtos na unidade de pedido. Prevención de riscos laborais. Higiene postural.	45	35			X	
4	Seguimento do servizo posvenda.	O servizo posvenda. As reclamacións. Aspectos básicos da Lei de Ordenación do Comercio Minorista	20	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.	35

##### 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 concepto de atención á clientela e identificar as fases do seu proceso. Definir os períodos de garantía na adquisición de bens e servizos. Valorar a importancia da preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacéns e empresas de loxística. Relacionar as operacións de cobro e devolución coa documentación das posibles transaccións.	1	A atención á clientela. A garantía. Operacións de cobro no punto de venda. Operacións de devolución. Comunicación coa clientela.	25,0
2.1 Coñecer as principais técnicas de venda. Aplicar técnicas de comunicación axeitadas ó público obxectivo do punto de venda. Utilizar o léxico comercial axeitado.	2	Técnicas básicas de venda.	10,0
<b>TOTAL</b>			<b>35</b>

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela e preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacéns e empresas ou departamentos de loxística	● OU.1 - Sobre actividades de aula.	S	20
CA1.2 Aplicáronse técnicas de comunicación adecuadas ao público obxectivo do punto de venda, adaptando a actitude e discurso á situación de partida, obtendo a información necesaria da posible clientela	● OU.2 - Sobre actividades de aula.	S	20
CA1.3 Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado	● OU.3 - Sobre actividades de aula.	N	10
CA1.4 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible coas demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato e transmitindo a información con claridade e de xeito estruturado e preciso	● OU.4 - Sobre actividades de aula.	N	10
CA1.5 Informouse a posible clientela das características dos produtos, nomeadamente das calidades esperables e das formas de uso e consumo, argumentando sobre as súas vantaxes e comunicando o período de garantía	● OU.5 - Sobre actividades de aula.	S	20
CA1.6 Relacionáronse as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións	● OU.6 - Sobre actividades de aula.	S	20
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

##### 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.

**Contidos**

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	
A atención á clientela. A garantía. Operacións de cobro no punto de venda. Operacións de devolución. Comunicación coa clientela. - Concepto e fases do proceso de atención á clientela. Períodos de garantía dun produto. Concepto, tipos, requisitos legais e cumprimentación da factura como operación de cobro no punto de venda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación da UD, explicación de contidos e proposta de actividades. Revisión e corrección das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación e comprensión dos contidos por parte do alumnado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recollida da información suministrada sobre os contidos explicados. Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno analiza, realiza e expón as actividades propostas polo profesor/a para acadar os obxectivos fixados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Libro de texto, fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>OU.1 - Sobre actividades de aula.</li> <li>OU.2 - Sobre actividades de aula.</li> <li>OU.3 - Sobre actividades de aula.</li> <li>OU.4 - Sobre actividades de aula.</li> <li>OU.5 - Sobre actividades de aula.</li> <li>OU.6 - Sobre actividades de aula.</li> </ul>	25,0
Técnicas básicas de venda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación de contidos e proposta de actividades. Revisión e corrección das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación e comprensión dos contidos por parte do alumnado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recollida da información suministrada sobre os contidos explicados. Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno analiza, realiza e expón as actividades propostas polo profesor/a para acadar os obxectivos fixados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Libro de texto, fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>OU.2 - Sobre actividades de aula.</li> <li>OU.3 - Sobre actividades de aula.</li> <li>OU.4 - Sobre actividades de aula.</li> <li>OU.5 - Sobre actividades de aula.</li> </ul>	10,0
<b>TOTAL</b>						<b>35,0</b>

**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.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica**

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer o concepto de produto. Identificar as características, calidades, formas de uso e consumo dos bens e servizos. Identificar a información contida nos documentos dentro das operacións de compravenda. Confeccionar e rexistrar pedidos e coñecer os métodos de preparación dos mesmos, destacando as vantaxes e inconvenientes de cada un.	1	Tipos e características dos produtos.	20,0
2.1 Coñecer os procedementos xerais para a preparación de pedidos. Identificar os principais métodos de pesaxe e as características do TPV e das caixas registradoras. Coñecer os medios de pago electrónicos.	2	Métodos de preparación de pedidos. Equipos de pesaxe. Máquinas rexistradoras e TPV. Medios de pago electrónicos.	15,0
<b>TOTAL</b>			<b>35</b>

**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	● OU.1 - Sobre actividades de aula.	S	10
CA2.2 Interpretouse a información contida en ordes de pedido tipo e cubríronse os documentos relacionados (follas de pedido, albarás, ordes de repartición, "packing list", etc.)	● PE.1 - Sobre actividade proposta.	S	15
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.2 - Sobre actividade proposta.	S	15
CA2.4 Descríbense as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos	● OU.2 - Sobre actividades de aula.	N	8
CA2.5 Realizáronse operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos	● OU.3 - Sobre actividades de aula.	N	10
CA2.6 Identifícanse os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de caixa	● OU.4 - Sobre actividades de aula.	S	15
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.5 - Sobre actividades de aula.	N	7
CA2.8 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos	● OU.6 - Sobre actividades de aula.	S	20
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

**4.2.e) Contidos**

Contidos
Tipos de mercadorías e produtos: características.
Pictogramas de mercadorías. Pictogramas de manipulación.

Contidos
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)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Tipos e características dos produtos. - Clasificación dos produtos e as súas características. Documentos relacionados coa compravenda: pedido e albará. Registro e comprobación de pedidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación da UD, explicación de contidos e proposta de actividades. Revisión e corrección das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación e comprensión dos contidos por parte do alumnado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno analiza, realiza e expón as actividades propostas polo profesor/a para acadar os obxectivos fixados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>OU.1 - Sobre actividades de aula.</li> <li>OU.2 - Sobre actividades de aula.</li> <li>OU.4 - Sobre actividades de aula.</li> <li>OU.5 - Sobre actividades de aula.</li> <li>OU.6 - Sobre actividades de aula.</li> <li>PE.1 - Sobre actividade proposta.</li> </ul>	20,0
Métodos de preparación de pedidos. Equipos de pesaxe. Máquinas rexistradoras e TPV. Medios de pago electrónicos. - Métodos de preparación de pedidos: manuais, semiautomáticos e automáticos. Colocación e visibilidade dos equipos de pesaxe. Características do TPV e das caixas rexistradoras. Os medios de pago electrónicos. O datáfono.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación de contidos e proposta de actividades. Revisión e corrección das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación de contidos por parte do alumnado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recollida da información subministrada sobre os contidos explicados. Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno analiza, realiza e expón as actividades propostas polo profesor/a para acadar os obxectivos fixados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Libro de texto, fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>OU.3 - Sobre actividades de aula.</li> <li>OU.6 - Sobre actividades de aula.</li> <li>PE.2 - Sobre actividade proposta.</li> </ul>	15,0
<b>TOTAL</b>						<b>35,0</b>

**4.3.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
3	Preparación de pedidos para a expedición.	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.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica**

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer os procedementos xerais para a preparación de pedidos. Coñecer e diferenciar os diferentes equipos e medios para a preparación de pedidos. Tomar as medidas oportunas para minimizar e reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe.	1	Operacións básicas na preparación de pedidos e a preparación de produtos para a súa manipulación. Documentos, equipos e medios relacionados coa preparación de pedidos.	20,0
2.1 Identificar os principais tipos de envases e embalaxes. Coñecer os diferentes criterios de etiquetado dos produtos.	2	Envases e embalaxes. Colocación e disposición dos produtos na unidade de pedido.	18,0
3.1 Identificar e aplicar as medidas oportunas para minimizar e reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe. Manexar con precisión os equipos de pesaxe. Aplicar as medidas e normas de seguridade, hixiene e saúde, retirando os residuos xerados na preparación e embalaxe.	3	Prevenção de riscos laborais: Conceptos xerais. Hixiene postural: Recomendacións.	7,0
<b>TOTAL</b>			<b>45</b>

**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 - Sobre un suposto proposto.	S	20
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 - Sobre actividades propostas.	S	20
CA3.3 Utilizáronse os criterios de etiquetaxe establecidos, consignando, de ser o caso, o número de unidades, a medida e/ou o peso das mercadorías ou dos produtos embalados	● OU.1 - Sobre actividades de aula.	N	15
CA3.4 Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe	● OU.2 - Sobre actividades de aula.	N	15
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 - Sobre actividades de aula.	N	15
CA3.6 Aplicáronse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe	● OU.4 - Sobre actividades de aula.	S	15
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

**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.



**Contidos**

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	
Operacións básicas na preparación de pedidos e a preparación de produtos para a súa manipulación. Documentos, equipos e medios relacionados coa preparación de pedidos. - Características e pasos a seguir na preparación de pedidos. Concepto de picking. Presentación de produtos para a súa manipulación: simboloxía. Trazabilidade. Equipos e medios para a preparación de pedidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación da UD, explicación de contidos e proposta de actividades. Revisión e corrección das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación e comprensión dos contidos por parte do alumnado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recollida da información subministrada sobre os contidos explicados. Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno analiza, realiza e expón as actividades propostas polo profesor/a para acadar os obxectivos fixados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Libro de texto, fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>OU.1 - Sobre actividades de aula.</li> <li>OU.3 - Sobre actividades de aula.</li> <li>OU.4 - Sobre actividades de aula.</li> <li>PE.1 - Sobre un suposto proposto.</li> </ul>	20,0
Envases e embalaxes. Colocación e disposición dos produtos na unidade de pedido. - Envases e embalaxes: funcións, características, normas e recomendacións básicas. Embalaxe manual e mecánico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación de contidos e proposta de actividades. Corrección das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación e comprensión dos contidos por parte do alumnado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recollida da información subministrada sobre os contidos explicados. Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno analiza, realiza e expón as actividades propostas polo profesor/a para acadar os obxectivos fixados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Libro de texto, fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>OU.2 - Sobre actividades de aula.</li> <li>OU.4 - Sobre actividades de aula.</li> <li>PE.2 - Sobre actividades propostas.</li> </ul>	18,0
Prevención de riscos laborais: Conceptos xerais. Hixiene postural: Recomendacións. - Accidentes e riscos habituais, equipos de protección individual e recomendacións de seguridade na preparación de pedidos. Medidas de hixiene postural: Manipulación manual de cargas e exposición a posturas forzadas.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación de contidos e proposta de actividades. Corrección e revisión das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación e comprensión dos contidos por parte do alumnado.</li> <li>Recollida da información subministrada sobre os contidos explicados. Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O alumno analiza, realiza e expón as actividades propostas polo profesor/a para acadar os obxectivos fixados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Libro de texto, fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>OU.2 - Sobre actividades de aula.</li> <li>OU.4 - Sobre actividades de aula.</li> </ul>	7,0
<b>TOTAL</b>						<b>45,0</b>

**4.4.a) Identificación da unidade didáctica**

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

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Realiza o seguimento do servizo posvenda identificando as situacións posibles e aplicando os protocolos correspondentes	SI

**4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica**

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Describir as funcións do servizo posvenda. Valorar a importancia dunha entrega de pedidos correcta. Coñecer o concepto de reclamación. Identificar as fases dunha reclamación e analizar o seu proceso. Xestionar unha reclamación. 1.2 Coñecer os aspectos básicos da Lei de Ordenación do Comercio retalista.	1	O servizo posvenda.	20,0
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>

**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 Descríbense as funcións do servizo posvenda	● PE.1 - Sobre actividades propostas.	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 - Sobre actividades propostas	S	20
CA4.3 Recoñécense os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións	● OU.1 - Sobre actividades de aula.	S	15
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.2 - Sobre actividades de aula.	N	10
CA4.5 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso	● PE.3 - Sobre actividade proposta.	N	15
CA4.6 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación, clasificáronse e transmitíuselle a súa información á persoa responsable do seu tratamento	● OU.3 - Sobre actividades de aula.	S	20
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

**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.

**4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O servizo posvenda. - Fases do servizo posvenda: Análisis previo, atención ó cliente e servizo posvenda. Servizos adicionais á venda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación da UD, explicación de contidos e proposta de actividades. Revisión e corrección das actividades propostas coa finalidade de verificar o grao de asimilación e comprensión dos contidos por parte do alumnado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recollida da información subministrada sobre os contidos explicados. Realización de actividades propostas polo profesor en tempo e forma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O alumno analiza, realiza e expón as actividades propostas polo profesor/a para acadar os obxectivos fixados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro de texto, fotocopias, encerado, ordenador, impresora, canón de proxección e pantalla desplegable, conexión a internet, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OU.1 - Sobre actividades de aula.</li> <li>• OU.2 - Sobre actividades de aula.</li> <li>• OU.3 - Sobre actividades de aula.</li> <li>• PE.1 - Sobre actividades propostas.</li> <li>• PE.2 - Sobre actividades propostas</li> <li>• PE.3 - Sobre actividade proposta.</li> </ul>	20,0
<b>TOTAL</b>						<b>20,0</b>

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

O proceso de ensinanza-aprendizaxe prográmase, fundamentalmente, baseándose, nunha serie de actividades de aprendizaxe individual ou en grupo, desenvolvendo capacidades de comprensión, de análise, de relación e de búsqueda e de manexo de información. Coas actividades de carácter grupal preténdese formar ó alumnado no clima de traballo en equipo, aspecto de gran importancia na actualidade nos ambientes empresariais.

Estas actividades complementaránse con explicacións por parte do profesor/a e con exposicións e debates dos alumnos.

Criterios de cualificación:

- Exames trimestrais de carácter teórico, práctico ou teórico-práctico sobre os contidos da materia vista en clase e/ou realización dun suposto práctico relacionado coa mesma. Ditas probas poderán facerse de cada UD ou de varias UD dependendo do grado de dificultade ou de cantidade de contidos das mesmas.

- Realización de traballos e supostos propostos polo profesor para realizar individualmente ou en grupo, Para avaliar os citados traballos térase en conta:

1. Calidade dos traballos.
2. Claridade das exposicións.
3. Interese e participación.
4. Disposición coa que se enfrontan ó traballo encomendado.
5. Coordinación dos alumnos dentro do grupo.
6. Entrega dos traballos en tempo e forma.

- A cualificación de cada avaliación parcial faráse tendo en conta os seguintes aspectos:

- 80% Proba escrita.
- 10% Realización de actividades e traballos de aula.
- 10% Valoración do esforzo, iniciativa, participación, responsabilidade, linguaxe correcto e axeitado, coidado do material, limpeza e pulcritude no caderno de aula que poderá ser revisado polo profesor en calquera momento.

- A cualificación será numérica, entre un e dez, sen decimais e consideraráse positiva cando se acade una puntuación igual ou superior a cinco puntos.

- A nota trimestral será a media das notas parciais.

## 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 esixibles.

O/a discente 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 unha proba final no período de abril a xuño, no horario establecido polo Departamento de Administrativo xunto coa Xefatura de Estudos, que englobe os contidos mínimos das avaliacións que teña pendentes de superación. realizando actividades de recuperación para preparar ditas partes, das que será avaliado no exame extraordinario de xuño.

Considerarase recuperada a avaliación cando a nota sexa igual ou superior a 5.

A nota final do alumno será a nota media das avaliacións parciais.

Se, a pesares do proceso de recuperación das avaliacións parciais algún alumno/a non supera as avaliacións suspensas, terá dereito a realizar unha proba final ordinaria en xuño, realizará actividades de recuperación para preparar ditas partes .

Considerarase aprobado cando a nota sexa igual ou superior a 5.

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

Diseñarase una proba de recuperación para aqueles alumnos/as que non acadaron os obxectivos polo método ordinario. Dita proba poderá constar dunha parte teórica e dunha parte práctica sobre os contidos do módulo:

- Parte teórica poderá incluír cuestión de diferente tipo: test, de elección, de resposta corta e/ou de desenvolvemento máis ou menos amplo, sobre cuestións relacionadas cos contidos do módulo.

- Parte práctica: realizaranse varios supostos onde o alumnado teña que por en práctica os criterios de avaliación indicados nesta programación.

A proba valorarase de 0 a 10 puntos, sendo necesario obter 5 puntos para superar o módulo.

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

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 cursará os seus estudos.

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 medidas que corrixan os desvíos detectados.

Igualmente ao finalizar o curso académico farase unha valoración global da programación.

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

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

Ao comenzo do 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 comenzo do curso como durante todo o ano escolar, xa que nos permite coñecer aspectos do/a alumna relacionados coa motivación e actitude coas que se enfrenta ao proceso de ensinanza -

aprendizaxe.

No caso de detectar carencias desenvolveranse as medidas de reforzamento necesarias para un seguimento axeitado. O equipo docente, pode adoptar decisión común 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 proporáse actividades de reforzamento. 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 reforzamento educativo ha de ter como obxectivo conseguir un ensino máis adaptado a cada discente de modo que poida desenvolver o 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 tals como os seguintes:

- Educación para a saúde: respecto ás normas de seguridade e hixiene, ergonomía, en xeral hábitos e costumes sã;
- Educación sexual: especialmente nestas idades é preciso facer fincapé na información sexual (actitudes básicas de aceptación do propio corpo, e hábitos de hixiene)
- 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 e 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**

As determinadas polo departamento.