

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026455	Terra de Trasancos	Narón	2023/2024

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CBCOM11	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	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	FEDERICO HUGO CATANIA SOLLÀ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

As persoas que obteñan este título han de exercer 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.

As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

Auxiliar de oficina.

Auxiliar de servizos xerais.

Auxiliar de arquivo.

Ordenanza.

Auxiliar de información.

Telefonista en servizos centrais de información.

Clasificador/ora e/ou repartidor/ora de correspondencia.

Gravador/ora-verificador/ora de datos.

Auxiliar de dixitalización.

Operador/ora documental.

Auxiliar de venda.

Auxiliar de dependente de comercio.

Operador/ora de cobramento ou caixeiro/a.

**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	Asesorar sobre as características dos produtos solicitados e selecciona as mercadorías requiridas de acordo coas instrucións establecidas.	32	23
2	Conformación de pedidos de mercadorías e produtos	Conformar pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos.	36	27
3	Preparación de pedidos para a expedición	Preparar pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos.	36	27
4	Seguimento do servizo posvenda	Realizar o seguimento do servizo posvenda identificando as situacións posibles e aplicando os protocolos correspondentes.	31	23

#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Asesoramento no punto de venda	32

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

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

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

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

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Fases do proceso de atención á clientela e de preparación de pedidos.
Períodos de garantía. Requisitos para que a garantía sexa efectiva.

Contidos
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	36

**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 Descríbironse os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos
CA2.4 Descríbironse 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 para a expedición	36

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

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

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)
CA3.2 Identifícanse os principais tipos de envases e embalaxes, tendo en conta as súas relacións coas características físicas e coas técnicas dos produtos ou das mercadorías que conteñen
CA3.3 Utilízanse os criterios de etiquetaxe establecidos, consignando, de ser o caso, o número de unidades, a medida e/ou o peso das mercadorías ou dos produtos embalados
CA3.4 Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe
CA3.5 Manéxose coa precisión requirida os equipamentos de pesaxe e/ou contaxe manual e/ou mecánica, utilizando as unidades de medida e peso especificadas nas ordes de pedido

**Criterios de avaliación**

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 posvenda	31

**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 Descríbense as funcións do servizo posvenda

**Crterios de avaliación**

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

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

CA4.4 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar e o nivel de probabilidade de modificación esperable

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

CA4.6 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación, clasificáronse e transmitíuselle a súa información á persoa responsable do seu tratamento

**4.4.e) Contidos****Contidos**

Servizo posvenda.

Entrega de pedidos.

Reclamacións. Orientacións para tratar a clientela.

Documentos necesarios para a xestión de reclamacións.

Aspectos básicos da lei de ordenación do comercio retailista.

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

Os mínimos exixibles son os reflectidos nas táboas do apartado 4. d. de cada unha das unidades didácticas, na que ademais indicamos que peso na cualificación ten cada un dos criterios de avaliación que compoñen cada unidade.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN do alumno/a.

Os criterios de avaliación son:

-Coñecementos demostrados a través das probas ou exames que se levarán a cabo durante a avaliación.

Ao remate de cada Unidade Didáctica, (ou de subunidades tendo en conta a extensión das mesmas) realizarase unha o máis probas escritas de carácter teórico-práctico sobre os contidos da materia vista na clase, e/ou realización dun suposto práctico relacionado coa mesma.

Peso 70%. Esta cualificación será de 0 a 10 puntos e estará baseada na media da cualificación de exames teórico-prácticos propostos. En caso de decimais redondeándose, de ser o caso, de xeito que o decimal se asimilará ao enteiro superior cando o decimal supere o 0.5.

No caso de ser inferior redondearse ao enteiro inferior. (Exemplo 5,6=6; 5,5= 5) Efectuado o redondeo consideranse positivas as cualificacións iguais ou superiores a 5 puntos e negativas as inferiores a 5

Nestas probas o alumnado deberá demostrar que coñece suficientemente os contidos que se consideren mínimos. Para superar as probas será necesario sacar como mínimo un 5 en cada unha delas. Sancionárase coa cualificación de UN (1) cando se comprobe que o/a alumno/a non actuou limpamente ao realizar as probas, entendo por tal actuacións tales como copiar e condutas similares.

En caso de que un alumno falte á proba de avaliación, quedará pendente para unha data a determinar polo docente. O alumno so poderá realizar este exame en data intermedia entre a data da realización da proba de avaliación e xuño sempre e cando houberse unha causa xustificada de forza maior a valorar pola docente.

En caso de ser necesario poderanse facer probas online.

-Actitudes e aptitudes demostradas a través da participación activa na clase, realización de traballos e actividades propostas polo profesor, na clase e na aula virtual do IES.

Peso 30%.

Penalizaranse as entregas fora de prazo con un 10 % do traballo non presentado.

E obrigatorio a entrega de todos os traballos.

Realizarase a ponderación das notas nos distintos apartados para acadar a nota de cada avaliación.

Realizárase unha proba final para recuperar as avaliacións suspensas.

A avaliación final servirá para valorar os logros obtidos polo alumno/a ao termo do proceso de ensino-aprendizaxe e para determinar a cualificación final do ciclo formativo en función dos obxetivos xerais do currículo e a competencia profesional característica do título. Os/as alumnos/as que tivesen cualificación positiva nas tres avaliacións trimestrais, non terán que presentarse a esta proba final.

A nota de cada avaliación parcial calcularase en función das ponderacións indicadas. Será imprescindible a entrega de todos os traballos e exames das unidades didácticas, e a realización de todas as tarefas para poder calcular a nota. A cualificación será numérica, entre 1 e 10, sen decimais e considerárase positiva cando se acade unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.



Para acadar unha avaliación positiva do Módulo será necesario ter aprobadas as avaliacións parciais, sendo a nota final a media aritmética das avaliacións parciais.

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

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

O/a alumno/a que non supere algunha avaliación terá un exame final de recuperación na data que estableza o centro.

O/a alumno/a conservará a nota da avaliación que teña aprobada.

O exame consistirá en resolver preguntas tipo test ou de desenvolvemento curto teóricas e/ou prácticas e puntuarase de entre 1 e 10 puntos. Para superar a avaliación ten que acadarse una nota de como mínimo 5 puntos sobre 10.

A nota final do módulo obterase calculando a media aritmética das avaliacións, sempre que se acade un mínimo de 5 puntos en cada unha delas.

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

De acordo co artigo 2.3 da orde do 30 de xullo de 2007 e art. 25.3 da Orde de 12.07.11 o alumnado que acumule un número de faltas de asistencia superior ao 10% das sesións de clase, perderá o dereito a avaliación continua e terá dereito a unha proba denominada "exame final" que constará de dúas partes.

- Proba escrita, será eliminatoria, e terá unha puntuación de cero a dez puntos, que incluírá diversas preguntas teóricas de resposta larga, corta e tipo test de toda a materia, na que se incluírán contidos das unidades didácticas.

- A proba práctica, será eliminatoria, e terá unha puntuación de cero a dez puntos, versará sobre varios casos prácticos a resolver,

Para superar á proba deberá ter unha puntuación mínima de cinco puntos en cada parte. A nota final, será unha media aritmética das dúas notas.

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

No seguimento da programación teranse en conta as conclusións obtidas na avaliación inicial. Os principais indicadores do grao de cumprimento da programación serán:

- O grao de cumprimento da temporalización.
- O logro dos obxectivos programados.
- Os resultados académicos acadados.

Para a avaliación da práctica docente recadarase información a través de cuestionarios periódicos facilitados ao alumnado nos que se solicitará: Valoración sobre a metodoloxía e aspectos relativos á docencia, a forma de traballo na aula-taller, técnicas de avaliación empregadas, así como cuestións que indiquen si se acadaron os obxectivos das distintas unidades didácticas.

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

Consistirá nunha posta en común do equipo docente sobre as características xerais do grupo e as circunstancias particulares.

Terá por obxecto coñecer as características, capacidades dos alumnos e a súa formación previa, todo encamiñado a tomar as medidas de reforzo que se estimen oportunas.

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

O carácter continuo da avaliación debe permitir, a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e, en consecuencia, promover a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Cando a análise da marcha dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado naqueles contidos nos que ten máis dificultades propoñendo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar as capacidades terminais asociadas aos contidos mínimos propostos nesta programación.

Con respecto a aquel alumnado que necesite apoio educativo, como é o caso do alumnado que non supere algunha avaliación, facilitaráselle actividades de reforzo de distinto grao de dificultade.

Có propósito de dar unha resposta educativa ao alumnado con altas capacidades intelectuais, estableceráanse actividades de ampliación curricular.

## 9. Aspectos transversais

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

Transmitiranse valores cívicos que fagan que os alumnos teñan maior conciencia de cidadán e saiban comportarse, cara o futuro, dun xeito adecuado no mundo profesional.

No desenvolvemento do proceso de ensinanza-aprendizaxe están implícitos o traballo en equipo, a educación cívica, a igualdade de mulleres e homes e a educación para a convivencia. Tamén se traballarán

aspectos tan fundamentais para incorporarse ao mundo laboral como son: A puntualidade, a honradez, a limpeza, a boa presenza, o bo trato... Estes aspectos, así como o respecto aos compañeiros-as, profesorado, espazo de traballo e material da aula traballarase a través de diferentes actividades.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Programación das actividades que se relacionen sempre que sexa posible con capacidades que se deriven do perfil profesional e a súa adaptación os requisitos profesionais do seu contorno.

Esta previsto a saída do centro para visitar varias empresas como Gadisa, Inditex e outras sin confirmar.

## 10. Outros apartados

### 10.1) Metodoloxía en caso de confinamento

En caso de confinamento, se a ensinanza se tivese que impartir de modo telemático, os mínimos esixibles serán os mesmos en función do peso específico dos R.A. que figuran nesta programación para a ensinanza presencial e utilizaranse medios telemáticos empregando a aula virtual do centro IES TERRA DE TRASANCOS e preferentemente a aplicación OFFICE 365 e a plataforma WEBEX e Hangouts.

O procedemento para avaliar será tamén o mesmo que para a presencial como se indica no apartado 5 desta programación: probas escritas utilizando os medios telemáticos máis convintes. No caso de entrega de traballos e exercicios prácticos, éstos deberán de ser entregados na data establecida pola profesora e deberá seguir as pautas indicadas no punto 5.

Sempre que sexa posible as probas, exámes, ..., serán presenciais.