

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27015311	A Pinguela	Monforte de Lemos	2019/2020

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	2019/2020	5	113	135

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MÓNICA NIÑO SAAVEDRA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión departamento



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

No sector administrativo estanse a producir cambios constantes aparecendo novas tendencias, polo que se fará fincapé neste feito, tratando que os alumnos detecten por sí mesmos estas particularidades.

Na comarca de Lemos as empresas tanto do ámbito público como do privado, son de mediano e sobre todo pequeno tamaño. Os sectores onde o alumnado poderá desenvolver a súa actividade profesional son practicamente todos, xa que as tarefas administrativas son unha necesidade común a todas as empresas.

Os principais sectores onde poden desenvolver a súa actividade dentro da comarca de Lemos son principalmente empresas do sector servizos tales como bancos, asesorías, aseguradoras, turismo,... ademáis de empresas do ámbito primario-secundario, como poden ser bodegas, empresas cárnicas, etc. A maioría son empresas pequenas, familiares en moitos casos; con instalacións de reducidas dimensións, polo que as ensinanzas irán encamiñadas cara a pequena empresa facendo sempre extensibles os exemplos de cara á mediana e gran empresa.



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	Nesta unidade coñeceremos as características dos produtos, as fases de atención a clientela valorando a importancia da actitude e o léxico adecuado.	30	20
2	Conformación de pedidos	Nesta unidade coñeceremos a conformación de pedidos: medición e pesaxe, documentación relacionada cos memos, medidas de seguridade e hixiene a ter en conta e os danos que as mercancías poden sufrir asociados a manipulación.	34	30
3	Preparación de pedidos para expedición	Nesta unidade coñeceremos os tipos de embalaxe, etiquetaxe, medidas para reducir os residuos e retirada dos residuos xerados.	40	30
4	Seguimento do servizo posvenda	Nesta unidade coñeceremos como se realiza o seguimento no servizo posvenda: reclamacións e a súa tramitación.	31	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 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	Conformación de pedidos	34

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 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 expedición	40

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

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

4.3.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
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
Pictogramas de mercadorías. Pictogramas de manipulación.
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 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

MÍNIMOS ESIXIBLES PARA ALCANZAR A AVALIACIÓN POSITIVA:

- Identificar as fases do proceso de atención á clientela e preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacéns e empresas ou departamentos de loxística.
- Aplicar 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.
- Dar respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado.
- Manter unha actitude conciliadora e sensible coas demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato e transmitir a información con claridade e de xeito estruturado e preciso.
- Informar a posible clientela das características dos produtos, nomeadamente das calidades esperables e das formas de uso e consumo, argumentar sobre as súas vantaxes e comunicar o período de garantía.
- Relacionar as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións.
- Aplicar as recomendacións básicas de seguridade, hixiene e saúde na manipulación, na conservación e na embalaxe de pedidos de mercadorías ou produtos, interpretar correctamente a simboloxía relacionada.
- Interpretar a información contida en ordes de pedido tipo e cubrir os documentos relacionados (follas de pedido, albarás, ordes de repartición, "packing list", etc.).
- Describir os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos.
- Describir as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos.
- Realizar operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos.
- Identificar os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de Caixa.
- Aplicar as normas básicas de prevención de riscos laborais, utilizando os equipamentos de protección individual relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos.
- Aplicar as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos.
- Describir os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final).
- Identificar 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.
- Utilizar 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.
- Tomar as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe.
- Manexar 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.
- Aplicar as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe.
- Describir as funcións do servizo posvenda.
- Identificar os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.).
- Recoñecer os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións.



- Ofrecer 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.
- Subministrar á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso.
- Recoller os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación, clasificar e transmitir a súa información á persoa responsable do seu tratamento.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Realizarase unha sesión de avaliación e calificación en cada trimestre lectivo nas que se avaliará o proceso de ensino-aprendizaxe, para cuxo seguimento e valoración se utilizarán os seguintes instrumentos:

- a) Calificación do traballo desenvolvido na aula polos alumnos e alumnas mediante a observación do caderno de actividades
- b) Calificación da actitude na aula demostrada polos alumnos e alumnas mediante observación directa do alumnado na clase
- c) Calificación dunha ou varias probas obxectivas de avaliación.

Na calificación do traballo desenvolvido valorarase aspectos como a limpeza, orde, rapidez, rigor, metodoloxía etc. Asemade na calificación da actitude demostrada valorarase aspectos como a participación, a colaboración, a empatía, o coidado e a limpeza do material, o respecto das normas, etc.

Trimestralmente presentarase ao alumnado unha nota que aparecerá no boletín e que se obterá mediante a integración das probas obxectivas sobre os contidos das unidades didácticas, do traballo realizado e da actitude demostrada na aula.

As probas obxectivas poderán conter tanto preguntas de teoría como supostos prácticos consistentes en resolver un suposto similar aos propostos na clase. Deberase acadar 5 puntos sobre 10 no total da proba para considerar superados eses contidos.

O traballo desenvolvido na aula será avaliado por observación do caderno de actividades do alumno/a e do arquivo da documentación do mesmo. Deberase acadar un mínimo de 5 puntos sobre 10.

A actitude na aula calificarase en base ás observacións e rexistros feitas pola profesora respecto das actitudes ou comportamentos demostradas polo alumno/a na clase. Puntuarase tamén sobre 10 sendo necesario obter un mínimo de 5.

A nota de cada avaliación obterase ponderando a media das notas das probas obxectivas, e as notas do traballo e da actitude na aula.

O peso da nota das probas obxectivas será do 70%, o peso do traballo na aula será do 20% e o da actitude na aula do 10%. A media ponderada redondearase por defecto se a parte decimal é inferior a 0,5 e por exceso se é igual ou superior.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Cando algún alumno non alcance unha cualificación suficiente en calquera criterio de avaliación, estableceranse actividades específicas de recuperación. Estas actividades poden consistir en:

- Resolución de cuestionarios, orais e escritos.
- Análise e solución de problemas e casos
- Traballos
- Realización de estudos e exposicións
- Exames teóricos e/ou prácticos
- Resolución de actividades.
- Resolución de casos prácticos

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

O procedemento de avaliación para o alumnado que perdeu o dereito a avaliación continua será o seguinte:

Realización dunha proba escrita, que constará dunha parte teórica e dunha parte práctica sobre os contidos do módulo:

- Parte teórica poderá incluír cuestións 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: realizaránse 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

A presente programación avaliarase mediante o procedemento establecido polo control do sistema de calidade establecido no centro. Dito control realízase principalmente por medio do cumprimento dos seguintes documentos:

- Actividades de aula desenvolvidas, que recolle a información sistemática sobre as actividades docentes realizadas polo profesor e emitidas polo mesmo, para realizar un autocontrol de ditas actividades.
- Recollida de datos para a xunta de avaliación, que recolle as conformidades/non conformidades e as actuacións derivadas das non conformidades referentes ó alumnado (suspensos) e cumprimento da programación.
- Memoria fin de curso, na que, entre outros temas, trátase da porcentaxe da programación impartida, a realización de modificacións na mesma e as propostas de mellora para o seguinte curso académico.

Ademais, en reunión de departamento, o longo do curso, realizarase o seguimento e control da programación, tomando as medidas oportunas se é o caso.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A observación do alumnado e a realización de actividades nas primeiras semanas do curso é fundamental para coñecer a situación de partida do alumnado individualmente considerado e do grupo-clase e propiciar a aprendizaxe significativa.

O obxectivo será avaliar:

- A actitude e motivación en relación ao traballo de clase e ao traballo persoal (atención ás explicacións, participación, interese, presentación de traballos, coidado dos recursos dispoñibles)
- Asistencia e comportamento.
- Coñecementos e formación anterior.

Coñecida a situación de partida e as dificultades que observemos, tentaremos establecer a tempo as oportunas medidas de reforzo educativo ou adaptación curricular.

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

Medidas de reforzo educativo:

Exercicios específicos para os alumnos que non acaden os obxectivos mínimos.

Repetición de prácticas.

Exercicios de consolidación para os alumnos que acadando os contidos mínimos teñen certas dificultades nalgúns conceptos ou procedementos.



9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Os temas transversais que se relacionan máis directamente con este módulo e que polo tanto poden tratarse dunha forma natural serían os seguintes:

- Educación para a convivencia e a paz:

/Orientar e facilitar o desenvolvemento das capacidades do alumnado.

/Orientar ao alumnado en situacións de conflito de forma racional, autónoma e dialogante, desenvolvendo habilidades de relación social e interpersonal, potenciando actitudes comunicativas, de negociación e de traballo en grupo.

/Fomentar a motivación e a actitude positiva do alumnado, promovendo a asunción de responsabilidades, valorando positivamente o traballo ben feito, potenciando valores democráticos, de solidariedade, tolerancia, respecto á diversidade e capacidade de diálogo e de participación social.

- Educación para a saúde informando e educando ao alumnado en hábitos e estilos de vida saudables con valor preventivo e educativo, mediante a aprendizaxe das formas que permitan facer máis positivas as relacións con todo aquilo que se atope no seu entorno físico, biolóxico e sociocultural. En concreto:

/Educación da postura na aula

- Educación ambiental:

/Fomentarse a idea do reciclado e o uso selectivo do papel.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As actividades extraescolares que se poden desenvolver relacionadas con este módulo dependerán das ofertas do mercado (feiras, xornadas, charlas, etc).

En todo caso serán as aprobadas polo departamento e que xa figuran no mesmo.

10. Outros apartados

10.1) O tratamento das linguas da docencia

1.-As explicacións faranse xeralmente en galego, aos alumnos/as castelán falantes respostaráselle no mesmo idioma.

2.- Os recursos (libros, apuntamentos...) a empregar na aula están en castelá.

10.2) Recursos xenéricos a aplicar na aula

1.-A profesora emprega como libro de texto de referencia/consulta: Preparación de Pedidos e Venda de Produtos E. Editex

2.-A aula conta cun equipo informático para cada alumno.

3.- A aula ten acceso a internet e o alumnado accederá a localización e consulta de información relevante para cada unidade didáctica.

4. A aula conta cun videoproxector que será empregado para facilitar a labor docente.