

	PROGRAMACIÓN		CURSO	2020-2021				
	Departamento		Administración y Gestión					
	Ciclo		Gestión Administrativa					
	Grupo		2FPB01					
	Módulo		Preparación de pedidos y venta de productos					
	Fecha:		14-12-2020	Versión: <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td>COMPLETA</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>RESUMIDA</td> <td></td> </tr> </table>	COMPLETA	X	RESUMIDA	
	COMPLETA	X						
RESUMIDA								
CÓDIGO	F-09-02	Versión 0	FECHA REVISIÓN: 12/10/2016	pág.: 1/25				

PROGRAMACIÓN FP BÁSICA
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE
PRODUCTOS

CURSO 2020-2021

I.E.S. BAJO CINCA

INDICE

A. OBJETIVOS	3
A.1. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	4
B. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS	5
CONTENIDOS	5
B.2. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL	6
C. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARÁCTER GENERAL	12
C.1. Particularidades metodológicas en “Escenario 1”	12
C.2. Particularidades metodológicas en “Escenario 2”	13
C.3. Particularidades metodológicas en “Escenario 3”	13
D. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN	15
D.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	15
D.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	15
E. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES	16
E.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS MÍNIMOS ASOCIADOS AL PLAN DE REFUERZO CURSO 2019-2020.....	20
F. CONTENIDO Y FORMA DE LA EVALUACIÓN INICIAL.....	21
G. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	21
G.1. Procedimiento de evaluación en “Escenario 1”	23
G.2. Procedimiento de evaluación en “Escenario 2”	23
G.3. Procedimiento de evaluación en “Escenario 3”	23
H. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS	23
I. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN ¡Error! Marcador no definido.	
J. ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DEL MÓDULO	¡Error! Marcador no definido.
K. PLAN DE CONTINGENCIA	¡Error! Marcador no definido.

Módulo Profesional: Preparación de pedidos y venta de productos.

Código: 3006

Duración: 100 horas.

Esta programación corresponde al módulo de Preparación de pedidos y venta de productos, módulo que se imparte en el segundo curso de Formación Profesional Básica de Servicios Administrativos.

El contenido y estructura de esta programación didáctica se ha elaborado teniendo en cuenta la siguiente legislación:

- ORDEN ECD/1168/2017, de 6 de julio, por la que se aprueba el perfil profesional del título Profesional Básico en Servicios Administrativos para la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo.

A. OBJETIVOS

La formación del módulo es conseguir que el alumnado cumpla los siguientes objetivos generales y que son los mismos exclusivos del módulo, marcados en el **Real Decreto 127/2014** y en la **ORDEN ECD/1168/2017**.

Específicamente:

- g. Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- h. Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- m. Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

Relacionados:

- t. Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- u. Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- v. Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w. Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- x. Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la

- calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- y. Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

A.1. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

La formación del módulo se relaciona con las siguientes competencias profesionales:

- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
- h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.

Además se relaciona con las competencias:

- p. Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición
- q. Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- r. Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- s. Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- t. Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u. Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v. Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

B. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS

CONTENIDOS

Asesoramiento en el punto de venta:

- Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.
- Periodos de garantía.
- Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.
- Técnicas básicas de venta.
- La atención del cliente.
- La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
- Reglas para hablar por teléfono.
- El léxico comercial.
- Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo.

Conformación de pedidos de mercancías y productos:

- Tipos de mercancías/productos. Características.
- Tipos de pedidos. Unidad de pedido.
- Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.
- Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.
- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.
- Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz.
- Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información.
- Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs.
- Los medios de pago electrónicos. El datáfono.

Preparación de pedidos para la expedición:

- Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.
- Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su manipulación.
- Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad.
- Equipos y medios para la preparación de pedidos.
- Finalización de pedidos.
- Presentación y embalado para su transporte o entrega.
- Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico.
- Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.

- Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.
- Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
- Exposición a posturas forzadas.

Seguimiento del servicio postventa:

- El servicio postventa.
- Entrega de pedidos.
- Las reclamaciones.
- Procedimientos para tratar las reclamaciones.
- Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
- Procedimiento de recogida de formularios.
- Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

B.2. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

- 100 HORAS SEGÚN LEGISLACIÓN.

1ª. Evaluación	TEMAS DEL 1 AL 3
2ª. Evaluación	TEMAS DEL 4 AL 6

- HORAS EFECTIVAS CURSO: 104.

Se disponen de la forma siguiente:

EVALUACIÓN	Horas	%	Acumulado
1ª EVALUACIÓN			
UD 0. Presentación	1	0,96%	0,96%
UD 1. Asesoramiento en el punto de venta	17	16,35%	17,31%
UD 2. Conformación de pedidos de mercancías y productos	13	12,50%	29,81%
UD 3. Manipulación de pedidos	13	12,50%	42,31%
TOTAL 1ª EVALUACIÓN	44	42,31%	42,31%
2ª EVALUACIÓN			
UD 4. Preparación de pedidos para la expedición	20	19,23%	61,54%
UD 5. Presentación y embalado de productos	20	19,23%	80,77%
UD 6. Seguimiento del servicio posventa	20	19,23%	100,00%
TOTAL 2ª EVALUACIÓN	60	57,69%	100,00%
TOTAL	104	100%	

PROGRAMACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD 1. ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA

OBJETIVOS

- Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- Distinguir entre la garantía legal y la comercial.
- Conocer la manera en la que el vendedor y el fabricante se responsabilizan ante un producto defectuoso o peligroso.
- Reconocer los documentos relacionados con el cobro y aquellos que se generan en una devolución.
- Emplear diferentes técnicas de venta según el tipo de venta y cliente, demostrando amabilidad en el trato.
- Aplicar medidas de fidelización del cliente por el buen resultado del trabajo.

CONTENIDOS

1. Fases del proceso de atención al cliente y preparación de pedidos
2. Periodos de garantía
3. Documentos relacionados con operaciones de cobro y devolución
4. Técnicas de venta
5. La atención al cliente
 - Relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
6. Reglas para hablar por teléfono
7. El léxico comercial

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.
- Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.
- Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.
- han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.

UNIDAD 2. CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS

OBJETIVOS

- Conocer las diferentes tipologías de los productos y mercancías.

- Saber orientarse para poder reducir desplazamientos por el almacén.
- Interpretar y completar una *picking list* correctamente.
- Aprender los métodos de preparación de pedidos que pueden existir en distintas empresas.

CONTENIDOS

- 1. Tipos de mercancías y productos**
- 2. Características técnicas, comerciales y psicológicas de los productos**
- 3. Tipos de pedidos**
 - Unidad de pedido.
- 4. Métodos de preparación de pedidos**
 - *Picking* manual.
 - *Picking* semiautomático.
 - *Picking* automático.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.
- Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.

UNIDAD 3. MANIPULACIÓN DE PEDIDOS

OBJETIVOS

- Manipular los pedidos que te hagan de forma segura.
- Conocer los equipos habituales de pesaje.
- Saber optimizar el proceso de los pedidos.
- Aprender cómo funciona un terminal de punto de venta (TPV).
- Distinguir distintos medios de pago electrónico.
- Aprender a usar el datáfono.

CONTENIDOS

- 1. Manipulación y conservación de productos**
 - Recomendaciones de seguridad e higiene y salud en la manipulación de productos.
- 2. Pesaje, colocación y visibilidad**
 - Equipos habituales de pesaje.
 - Colocación y disposición de los productos o mercancías en la unidad de pedido.
- 3. Optimización y verificación de pedidos**
- 4. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información**
- 5. Manejo de cajas registradoras**
- 6. Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV)**

- Manejo de TPV.
- Tipos de TPV en el punto de venta.

7. Los medios de pago electrónicos

- El datáfono.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
- Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.
- Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.

UNIDAD 4. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN

OBJETIVOS

- Identificar la operativa básica en el proceso de preparación de pedidos.
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Describir la trazabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta y documentos de control.
- Seleccionar los equipos y medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías.
- Interpretar los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación siguiendo, por ejemplo la norma ISO 780:1999, RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial), entre otras.

CONTENIDOS

1. Operativa básica en la preparación de pedidos

- Fases
- Características

2. Simbología básica e interpretación en la presentación de productos y mercancías para su manipulación

3. Documentación para la preparación de pedidos

- Control informático y tecnológico en la preparación de pedidos
- Trazabilidad: concepto y finalidad

4. Equipos y medios para la preparación de pedidos.

5. Finalización de pedidos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
- Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.

UNIDAD 5. PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS

OBJETIVOS

- Identificar las principales funciones del embalaje.
- Describir los principales materiales de los que están fabricados los envases y los embalajes, así como sus ventajas e inconvenientes.
- Interpretar y aplicar las exigencias legales de identificación y señalización que existen actualmente sobre el material de embalaje.
- Seleccionar el embalaje en función de las características del producto y el medio de transporte elegido.
- Hacer un uso eficiente y eficaz del embalaje, aplicando el criterio de las 3 R.
- Reconocer y aplicar la principal normativa en materia de prevención de riesgos laborales en la manipulación de cargas.
- Conocer y evitar los riesgos habituales en la manipulación de cargas.

CONTENIDOS

1. Introducción

2. Embalaje

- Presentación y embalado para su transporte o entrega.
- Materiales y equipos de embalaje.
- Normas y recomendaciones básicas.

3. Colocación y disposición de los productos en la unidad de pedido

4. Embalaje manual y mecánico

5. Normas de prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos

- Riesgos habituales en la preparación de pedidos.
- Accidentes laborales.

6. Higiene postural

- Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
- Exposición a posturas forzadas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.
- Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
- Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

UNIDAD 6. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA

OBJETIVOS

- Analizar los tipos de clientes que se quejan o reclaman.
- Recoger la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- Aprender cuáles son los periodos de garantía.
- Poder facilitar alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.
- Conocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Saber suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita.
- Conocer los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

CONTENIDOS

- 1. Entrega de pedidos**
- 2. El servicio posventa**
- 3. Reclamaciones y quejas**
 - Procedimientos para tratar las reclamaciones.
- 4. Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones**
 - Hojas de reclamaciones.
- 5. Procedimientos de recogida de formularios o cuestionarios de satisfacción**
- 6. Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).
- Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.

C. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARÁCTER GENERAL

Las clases se centrarán en el desarrollo de los temas siguiendo el libro de referencia, con el fin de que el alumno tenga un material de estudio claro. En cada tema se harán los ejercicios prácticos del libro, o una selección. Además, si el profesor lo considera necesario, se proporcionarán actividades complementarias para asegurar la comprensión de nuevos conceptos.

Siempre y cuando el tiempo y los recursos lo permitan, en cada tema se realizará un juego de simulación, con el objetivo de que los alumnos pongan en práctica parte de la teoría vista en clase y desarrollen e implementen sus habilidades comunicativas, muy importantes en las empresas. Por ejemplo, en el tema 1 la realización de facturas, etc.

En las explicaciones se pondrán ejemplos de temas de actualidad, o del entorno próximo del alumno. Si es posible, se proporcionarán recortes de artículos de periódicos o revistas económicas para que conozca la realidad que estudia.

A lo largo de las unidades, se realizará un diario con esquemas o mapas conceptuales, con la participación de los alumnos, en el que aparecerán las ideas clave del apartado que se esté enseñando. Con el objetivo de resumir y aclarar los contenidos más complejos.

Ante la anómala situación actual debido a la COVID-19, se plantean 3 metodologías diferentes a seguir según el escenario que marquen las autoridades competentes:

C.1. Particularidades metodológicas en “Escenario 1”.

Con clase totalmente presencial se seguirán las líneas generales antes expuestas.

C.2. Particularidades metodológicas en “Escenario 2”.

En circunstancias de enseñanza semipresencial, se seguirán las líneas generales y además las siguientes particularidades:

1. Las explicaciones teóricas y técnicas se realizarán de forma presencial.
2. Para facilitar la transmisión de conocimientos y materiales por parte de la profesora, así como la entrega de tareas y trabajos del alumnado para su posterior evaluación, se utilizará la plataforma gratuita de Google Classroom. Dicha aplicación además de facilitar el flujo de documentos profesora-alumno/a permite que el alumnado realice preguntas privadas o públicas sobre aspectos vistos en clase, además ofrece la posibilidad de valorar si, a través de las tareas o trabajos han superado los criterios de la evaluación.
3. Los ejercicios prácticos se realizarán en el domicilio particular del alumno, serán entregados a través del Classroom y serán de dos tipos:
 - Ejercicios evaluables.
 - Ejercicios de refuerzo y afianzamiento.
4. Los ejercicios evaluables serán corregidos y calificados por el profesor de forma individual, se comunicarán y explicarán mediante notas en el ejercicio los conceptos que el alumno no haya resuelto correctamente. . Cuando el profesor observe que en el ejercicio existen conceptos no asimilados por un número importante de alumnos, se explicarán y aclararán dudas en clase de forma presencial para todo el grupo.
5. Se realizarán pruebas evaluables de teoría de forma presencial. Para evitar, todo lo posible, la transmisión vírica los alumnos subirán al Classroom la solución de los exámenes y el profesor los corregirá y calificará tal como se describe en el anterior punto.
6. Se confeccionarán rúbricas de corrección.

C.3. Particularidades metodológicas en “Escenario 3”.

En circunstancias de enseñanza en confinamiento, se seguirán las líneas generales y además las siguientes particularidades:

1. Las explicaciones teóricas y técnicas se realizarán por videoconferencia.
2. Se controlará la asistencia a las videoconferencias y se solicitará a los alumnos el permiso para grabarlas.
3. Se resolverán ejercicios a modo, de ejemplo a través de videoconferencias.
4. Se utilizará el Classroom para presentar los ejercicios prácticos y teóricos y serán de dos tipos:
 - Ejercicios evaluables.

- Ejercicios de refuerzo y afianzamiento.
5. Los ejercicios evaluables serán corregidos y calificados por el profesor de forma individual, se comunicarán y explicarán mediante notas en el ejercicio los conceptos que el alumno no haya resuelto correctamente. . Cuando el profesor observe que en el ejercicio existen conceptos no asimilados por un número importante de alumnos, se explicarán y aclararán dudas por videoconferencia para todo el grupo.
 6. Se apoyará al alumno/a en todo momento y se cuidará en la medida de lo posible su estabilidad emocional.
 7. Se realizarán pruebas evaluables por la plataforma Google Suite, el profesor los corregirá y calificará, resolviendo las dudas por videoconferencia con el alumnado.
 8. Se confeccionarán rúbricas de corrección.

C.4. Particularidades metodológicas en “Escenario 4”.

En circunstancias de enseñanza en confinamiento de alumnado contagiado, se seguirán las líneas generales y además las siguientes particularidades: En circunstancias de enseñanza en confinamiento, se seguirán las líneas generales y además las siguientes particularidades:

1. El material expuesto en clase se le facilitará por Google Classroom y si el alumnado tuviera problemas para el seguimiento de las clases se realizarían clases de refuerzo por Google Meet.
2. Se utilizará el Classroom para presentar los ejercicios prácticos y teóricos y serán de dos tipos:
 - Ejercicios evaluables.
 - Ejercicios de refuerzo y afianzamiento.
9. Los ejercicios evaluables serán corregidos y calificados por el profesor de forma individual, se comunicarán y explicarán mediante notas en el ejercicio los conceptos que el alumno no haya resuelto correctamente.
10. Se apoyará al alumno/a en todo momento y se cuidará en la medida de lo posible su estabilidad emocional.
11. Se aplazarán las pruebas evaluables hasta el regreso del alumnado a clase, pero si la evaluación se encontrase próxima se realizarían por la plataforma Google Suite, el profesor los corregirá y calificará, resolviendo las dudas por videoconferencia con el alumnado.
12. Se confeccionarán rúbricas de corrección.

Durante todo el curso se hará un seguimiento del alumnado que pueda carecer de los equipos informáticos necesarios para seguir el curso y el centro les podrá prestar un ordenador mini si fuera necesario.

D. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Cada prueba y recuperación se aprobará con 5 o más, en función de los puntos de cada pregunta y de la plantilla de corrección.

A lo largo de todo el curso se llevará control de la superación o no de cada uno de los mínimos, que pueden haber sido evaluados más de una vez en diferentes momentos del curso y a través de más de un instrumento de evaluación y el alumno será informado.

Solo se dará por aprobada cada evaluación y el curso si se han superado todos los mínimos que han sido evaluados desde principio de curso en los informes que se entregan en cada evaluación.

A los alumnos que vayan teniendo mínimos pendientes se les marcarán tareas para poder superarlos (trabajos, exámenes...)

Si durante la realización del examen se descubre a algún alumno copiando será calificado con la nota de 0.

A continuación se explica cómo determinar la nota de las evaluaciones trimestrales y de las finales.

D.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Son los establecidos en el decreto del currículo del módulo. Se indican en el apartado E.

D.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Se elaborará una plantilla de corrección para cada prueba evaluable con los criterios de calificación. En esa plantilla recogerá criterios específicos de módulo y los generales de Departamento: presentación, contenidos y conceptos. La presentación puede restar hasta un punto. En las pruebas tipo test los fallos restarán de la parte proporcional correspondiente al número de posibles respuestas de la pregunta. En cada prueba se dará la relación de indicadores que intervienen indicando, además, cuáles son mínimos.

E. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES

RESULTADO DE APRENDIZAJE:					
1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.					
CRITERIO DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN				UNIDAD
	E	T	J	O	
1.a. Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.	X				1
1.b. Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.			X		1
1.c. Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.			X		1
1.d. Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.			X		1
1.e. Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.			X		1
1.f. Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	X				1

RESULTADO DE APRENDIZAJE:

2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.

CRITERIO DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN				UNIDAD
	E	T	J	O	
2.a. Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.	X				2
2.b. Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.	X				2
2.c. Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.	X				3
2.d. Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.	X				3
2.e. Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.		X	X		3
2.f. Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.	X		X		3
2.g. Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	X		X		5

RESULTADO DE APRENDIZAJE:

3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.

CRITERIO DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN				UNIDAD
	E	T	J	O	
3.a. Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).	X				4
3.b. Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.	X				5
3.c. Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.	X		X		4
3.d. Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.	X		X		5
3.e. Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.	X		X		3
3.f. Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.	X		X		5

RESULTADO DE APRENDIZAJE:

4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.

CRITERIO DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN				UNIDAD
	E	T	J	O	
4.a. Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.	X				1
4.b. Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).	X				6
4.c. Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	X				6
4.d. Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.			X		6
4.e. Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.			X		6
4.f. Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.			X		6

E.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS MÍNIMOS ASOCIADOS AL PLAN DE REFUERZO CURSO 2019-2020.

En cumplimiento de lo dispuesto en la orden ECD/357/2020 de 29 de abril en el punto 1.4.4 “En las programaciones didácticas de los módulos profesionales de 2º para el curso 2020/2021, se incluirán aquellos resultados de aprendizaje y contenidos que no hayan podido ser impartidos en el curso 2019/2020, y que sean necesarios para el desarrollo de los módulos del 2º curso”. a) Para el alumnado del 2º curso de los ciclos formativos cuya duración es de 2.000 horas se incluirán los resultados de aprendizaje y contenidos asociados a módulos de 1º que no hayan podido ser impartidos en el curso escolar 2019-20 en otros módulos de 2º curso.

En estas circunstancias y en cumplimiento del precepto anteriormente citado, y tomando como referencia el Plan de Refuerzo elaborado por el Departamento, en la programación de este módulo debe considerarse la inclusión de los resultados de aprendizaje del módulo Técnicas administrativas básicas de 1FPB01 durante este curso en el siguiente cuadro:

CRITERIO DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN				UNIDAD AÑO PASADO	UNIDAD REPASO ESTE AÑO
	E	T	J	O		
4.a. Se han identificado los distintos medios de cobro y pago.	X		X		8	1
4.b. Se han reconocido los diferentes justificantes de las operaciones de tesorería.		X	X		8	1
4.c. Se han relacionado los requisitos básicos de los medios de pago más habituales.	X		X		8	1
4.d. Se han realizado pagos y cobros al contado simulados, calculando el importe a devolver en cada caso		X	X		8	1
4.e. Se han realizado operaciones de tesorería simuladas, utilizando para ello los documentos más habituales en este tipo de operaciones.		X	X		9	1
4.f. Se ha cumplimentado un libro registro de movimientos de caja.		X	X		10	1
4.g. Se ha realizado el cálculo el importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo.	X		X		9	1
4.h. Se ha demostrado responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.		X	X		10	1

F. CONTENIDO Y FORMA DE LA EVALUACIÓN INICIAL

Al inicio del curso se ha realizado una prueba inicial para comprobar el nivel del grupo, esta prueba no tiene carácter académico sino como instrumento del nivel para comprobar el nivel del que parten los alumnos. La prueba (que aparece al final de la programación) consta de preguntas de nivel con los criterios de 1º de FPB de la asignatura de Técnicas administrativas básicas y archivo y comunicación.

Tras la prueba, el resultado ha sido que el 100% de la clase no ha superado la prueba por lo que se parte con un nivel de iniciación básico para todos.

Al final de la programación se anexa una copia de la prueba inicial.

G. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Siguiendo los procedimientos de evaluación contenidos en esta programación, el criterio de calificación que se utilizará durante el presente curso será el siguiente:

PROCEDIMIENTOS	INTRUMENTOS	PORCENTAJE
Análisis de producciones de los alumnos	Resúmenes	20%
	Cuaderno de clase	
	Juegos de simulación	
Pruebas específicas	Objetivas	70%
	Abiertas	
	Resolución de ejercicios y problemas	
Observación sistemática	Escalas de observación	10%

Trimestralmente se presentará al alumno una nota que aparecerá en el boletín y que se obtendrá de la siguiente manera:

- 1º. **Pruebas específicas.** Aproximadamente cada dos temas o según se considere más adecuado debido a la similitud de los contenidos o bien a su extensión, se realizará una prueba evaluable.

En esta prueba el alumno deberá demostrar que conoce suficientemente los contenidos que se consideren mínimos. Para superar el examen será necesario sacar un 5.

Se establecerán preguntas objetivas de tipo test, de contenido teórico-práctico o de desarrollo. En las de tipo test los fallos no descontarán.

Se realizará un examen de recuperación antes de la evaluación, así el alumno que recupere ya no aparecerá como suspendido en el boletín de notas. **En caso de recuperación la nota será de 5.**

Solamente se realizará **una** recuperación por evaluación.

2°. **Análisis de producciones de los alumnos:** Se deberá tener toda la documentación ordenada cronológicamente como requisito previo para entrar a evaluar la calidad del trabajo. Se puntuará restando por: fallos de presentación, falta de puntualidad, incorrecciones, etc.

Para los trabajos se utilizará la siguiente rúbrica para calcular la nota.

Contenido evaluable	Porcentaje
Corrección de las respuestas	70%
Tiempo de entrega	20%
Ortografía y/o presentación	10%

3°. **Observación sistemática (conducta ante el trabajo).** En formación profesional básica es de extrema importancia preparar al alumnado para el entorno laboral para el que se está formando. Por ello se anotará y valorará al alumno ante un entorno de trabajo real. Se tendrán en cuenta los retrasos (puntualidad en el puesto de trabajo), el cuidado de los equipos (se penalizará cuando el alumno no apague los equipos, deje cuentas abiertas poniendo en peligro la seguridad de la empresa, etc.), el respeto a las normas ergonómicas (se penalizará poner los pies encima de la mesa o silla, etc.).

Se reconoce que este último apartado es especialmente difícil de evaluar pero, no por ello, creemos que deba renunciarse a su evaluación dada la especial importancia de todos estos

El alumnado conocerá los criterios de corrección antes de realizar cada prueba. Se indicará los puntos de cada pregunta.

El alumno será informado a lo largo de cada evaluación qué mínimos tiene pendientes de superar.

En la evaluación se redondeará **a la baja** la nota que **no supere en 0.5** a cada punto, por encima de **0.51** se redondeará **al alza** a la nota siguiente.

Así mismo, se realizará un examen de recuperación antes de la evaluación, así el alumno que recupere ya no aparecerá como suspendido en el boletín de notas. **En caso de recuperación la nota será la obtenida por el alumnado.**

Solamente se realizará **una** recuperación por evaluación.

En el examen de septiembre sólo se preguntará sobre contenidos mínimos y la calificación final superada la prueba será de 5.

Ante la anómala situación actual debido a la COVID-19, se plantean 3 procedimientos de evaluación diferentes a seguir según el escenario que marquen las autoridades competentes:

G.1. Procedimiento de evaluación en “Escenario 1”.

En un escenario de normalidad con clases presenciales se seguirá el modelo general antes comentado.

G.2. Procedimiento de evaluación en “Escenario 2”.

En un escenario de semipresencialidad, los instrumentos de evaluación no cambiarán ya que en el modelo general se utiliza la plataforma Google Suite para trabajar.

G.3. Procedimiento de evaluación en “Escenario 3”.

En un escenario de confinamiento, los instrumentos de evaluación no cambiarán ya que en el modelo general se utiliza la plataforma Google Suite para trabajar y permite gestionar los puntos antes mencionados

G.4. Procedimiento de evaluación en “Escenario 4”.

En un escenario de confinamiento de alumnado concreto, los instrumentos de evaluación no cambiarán ya que en el modelo general se utiliza la plataforma Google Suite para trabajar y permite gestionar los puntos antes mencionados.

H. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

La materia se desarrollará en lo fundamental siguiendo el libro de referencia de la editorial Editex “Preparación de pedidos y venta de productos”, además se podrán utilizar otros libros de referencia como la editorial Paraninfo “Preparación de pedidos y venta de productos”.

- Artículos de periódicos digitales.
- Videos para completar las sesiones de clase.
- Medios informáticos (ordenadores con conexión a internet, proyector y altavoces)
- Cuenta en G suite para el seguimiento de diarios, ejercicios y trabajos con el Classroom.