

	PROGRAMACIÓN		CURSO	2022-2023	
	Departamento	Administración y Gestión			
	Ciclo	Servicios Administrativos			
	Grupo	2FPB01			
	Módulo	Preparación de pedidos y venta de productos			
	Fecha:	04-10-2022	Versión:	COMPLETA	
				RESUMIDA	X
	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 2022-2023

I.E.S. BAJO CINCA

ÍNDICE

A. OBJETIVOS.....	3
A.1. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	4
B. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS	4
B.1 CONTENIDOS.....	4
C. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN.....	11
C.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	11
C.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	11
D. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES	12
E. CONTENIDO Y FORMA DE LA EVALUACIÓN INICIAL	16
F. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.....	16
G. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.....	17

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

B.1 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.

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 ventas 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 *pickinglist* 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, *packinglist*, 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. 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 criterios, 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/a será informado.

Respecto a la copia y el plagio en tareas y pruebas objetivas, y según acuerdo tomado en reunión de departamento, se actuará de acuerdo al siguiente procedimiento:

Se aplica para los alumnos que copian en exámenes y para el alumnado que roban o plagian trabajos de otros.

Se acuerda en ambos casos que cuando exista evidencia de que un alumno/a ha copiado o plagiado, será sancionado con la imposibilidad de presentarse a la recuperación del examen y no podrá recuperar los contenidos del módulo objeto de ese examen o trabajo, hasta la segunda evaluación final.

El estudiante sancionado tiene derecho a ser examinado de otros contenidos del módulo, pues la aplicación de correcciones disciplinarias, es independiente del derecho de la evaluación o realización de las pruebas.

El profesorado deberá conservar la evidencia del hecho por el que el alumno/a hubiese sido sancionado y guardar las calificaciones que, con anterioridad o posterioridad a ese hecho, el alumno/a hubiera obtenido.

La nota de la prueba o tarea copiada o plagiada es 0.

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

C.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

C.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 cada prueba se dará la relación de criterios que intervienen.

Para superar el módulo el alumnado tendrá que conseguir al menos el 50% de la ponderación de los criterios que componen cada Resultado de Aprendizaje.

D. 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.	4%			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.	4%	X				1
1.c. Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	4%			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.	4%			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.	4%			X		1
1.f. Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	4%	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.	4%	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, packinglist, entre otras.	4%	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.	4%	X				3
2.d. Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.	4%	X				4
2.e. Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.	4%		X	X		4
2.f. Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.	4%	X		X		4
2.g. Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	4%	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).	4%	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.	4%	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.	4%	X		X		4
3.d. Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.	4%	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.	4%	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.	4%	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.	4%	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).	4%	X				6
4.c. Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	4%	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.	4%			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.	4%			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.	4%			X		6

Cada criterio de evaluación se ha asociado a una unidad de trabajo.

Se considera una programación abierta y antes de comenzar cada una unidad de trabajo, en función de los conocimientos previos del grupo, se repasarán conocimientos que se consideren necesarios para la asimilación de la materia. Los alumnos serán informados a través de Classroom.

E. 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 parte el alumnado. 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.

F. 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:

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 tema 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 una recuperación después de cada prueba, para que el alumno pueda recuperar los criterios suspendidos. Como máximo cada criterio se evaluará tres veces, contando con la convocatoria extraordinaria.

2º. Análisis de producciones de los alumnos: En cada tarea se indicará la rúbrica con la que se evalúa la actividad.

Otras tareas se valorarán siguiendo la siguiente rúbrica: Máximo de 10 puntos al trabajo bien ejecutado en plazo, como punto medio para aprobar el 5, trabajo regular o incompleto en plazo y 0 trabajo muy incompleto o fuera de plazo.

3º. 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 calificación antes de realizar cada prueba. Se indicarán los puntos de cada pregunta.

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.

G. 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.