

	<b>PROGRAMACIÓN</b>		<b>CURSO</b>	<b>2023-2024</b>		
	<b>Departamento</b>		Administración y Gestión			
	<b>Ciclo</b>		Servicios Administrativos			
	<b>Grupo</b>		2CFGB01			
	<b>Módulo</b>		Preparación de pedidos y venta de productos			
	<b>Fecha:</b>		04-10-2023	<b>Versión:</b>	<b>COMPLETA</b>	
					<b>RESUMIDA</b>	<b>X</b>
	<b>CÓDIGO</b>	F-09-02	Versión 0	<b>FECHA REVISIÓN: 12/10/2016</b>		pág.: 1/16

PROGRAMACIÓN FP BÁSICA  
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE  
PRODUCTOS

**CURSO 2023-2024**

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 .....	5
B.1 CONTENIDOS .....	5
D. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN .....	7
D.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....	7
D.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN .....	7
E. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES .....	10
F. CONTENIDO Y FORMA DE LA EVALUACIÓN INICIAL.....	14
G. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN .....	14
H. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS .....	15

## **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.
- ORDEN ECD/701/2016, de 30 de junio, por la que se regulan los Ciclos formativos de Formación Profesional Básica en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

### **A. OBJETIVOS**

La formación ofrecida por el módulo pretende conseguir que el alumnado cumpla los siguientes objetivos generales y que son los mismos exclusivos del módulo, marcados 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**

#### **UNIDAD 1. ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA**

1. Fases del proceso de atención al cliente y preparación de pedidos
2. Periodos de garantía
3. Gestión de devoluciones
4. Documentos relacionados con operaciones de cobro y devolución
5. Técnicas de venta
6. La atención al cliente
7. Reglas para hablar por teléfono
8. El léxico comercial

## **UNIDAD 2. CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS**

1. Tipos de mercancías y productos
2. Características de los productos
3. Ciclo de vida de los productos
4. Tipos de pedidos
5. Métodos de preparación de pedidos
  - *Picking* manual.
  - *Picking* semiautomático.
  - *Picking* automático.

## **UNIDAD 3. MANIPULACIÓN DE PEDIDOS**

1. Preparación de las mercancías.
2. Almacenamiento y transporte de las mercancías.
3. El almacén de las mercancías.
4. El personal del almacén.
5. El personal del almacén.
6. Prevención de riesgos laborales.

## **UNIDAD 4. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA VENTA**

1. Operativa básica en la preparación de pedidos
2. Documentación para la preparación de pedidos.
3. Simbología.
4. Las cajas registradoras y los TPV

## **UNIDAD 5. PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS**

1. Embalaje.
2. Uso eficiente del embalaje.
3. Acondicionamiento de los productos al embalaje.
4. Embalado manual y mecánico.
5. Normas de prevención de riesgos laborales.
6. Higiene postural.

## UNIDAD 6. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA

1. Las funciones del servicio de atención al cliente.
2. El servicio postventa.
3. La gestión de opiniones del cliente.
4. Resolución alternativa de litigios en material de consumo.
5. Normativa aplicable.

### D. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

#### 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

Cada prueba y recuperación se aprobará con 5 o más, en función de la ponderación de cada criterio y/o pregunta estipulada en la plantilla de corrección.

La superación del 50% de los criterios no implica necesariamente el aprobado y la superación del curso. Para superar el módulo se tendrá que superar (5 o más) cada uno de los resultados de aprendizaje que componen el módulo. Al estar recogidos los criterios de cada resultado de aprendizaje en diversos temas y no tener una correspondencia exacta en resultado y unidades, el profesor informará al alumnado de la superación o no de cada resultado cuando llegue el momento.

Sólo se superarán las evaluaciones trimestrales **si se han superado al menos el 50% de la ponderación de los criterios que componen los Resultados de Aprendizaje** impartidos desde principio de curso.

El alumnado que tengan criterios suspensos que se hayan evaluado mediante exámenes, sólo podrán acreditar su superación en sucesivos exámenes o trabajos según el criterio del profesor.

Además, el alumnado deberá superar todos los criterios de evaluación establecidos como **mínimos** para poder superar el módulo. En el apartado 5 de esta programación se resaltan en negrita los criterios que son mínimos. Representan el 50% del peso del módulo y el 50% de cada resultado de aprendizaje.

Al principio de cada instrumento de evaluación habrá una tabla donde se especificará qué *criterios de evaluación* se están valorando, los criterios de corrección y una rúbrica o plantilla de corrección para cada prueba evaluable con los criterios de calificación.

La ponderación de cada uno de los criterios aparece reflejada en la tabla del Apartado 5 (*Resultados de aprendizaje exigibles*) de esta programación. La suma de los porcentajes deberá ser del 100%.

La calificación del módulo será el resultado de ponderar las diferentes valoraciones de los criterios, obtenidas mediante los instrumentos de evaluación, por los porcentajes establecidos.

El alumnado tendrá derecho a **recuperar** cada criterio dos veces durante el curso. La primera se realizará durante el mismo trimestre que se haya explicado el criterio, mientras que la segunda, se hará al final del curso en la evaluación segunda final.

Para obtener la nota de cada evaluación se sumará la ponderación de los diferentes porcentajes establecidos para cada criterio que hayan sido evaluados hasta ese momento, teniendo en cuenta que la nota será proporcional al peso total de dichos porcentajes. Las notas que vayan apareciendo en las evaluaciones serán de referencia para el alumno/a, la nota real será la nota final de calificación del módulo.

En la evaluación primera final la nota será el resultado de la suma de todos los porcentajes establecidos en la tabla del Apartado 5. 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. Este criterio se trunca entre el 4 y 5, donde se redondea a la baja de 4 a 4,9.

En la evaluación segunda final de junio el alumnado solo será evaluado de los criterios mínimos no superados mediante los instrumentos que el profesor considere necesarios.

Por último, destacar que la **asistencia a clase es obligatoria**. Las faltas de asistencia ocasionadas por motivos laborales se consideran justificadas, siempre y cuando, el alumno/a haya presentado a su tutor/a, un contrato de trabajo en vigor o un certificado de la empresa con la que mantiene la relación laboral. Como viene recogido en el RRI del centro, se permitirá justificar las faltas de asistencia por los siguientes motivos:

- Enfermedad grave.
- Visita médica.

- Cumplimiento de un deber inexcusable (sacarse D.N.I. o pasaporte, hacer el examen de conducir, testificar en un juicio, etc.)

El alumnado tendrá un plazo limitado de tiempo para justificar las faltas de asistencia; este plazo no excederá de 5 días a contar desde su reincorporación. Para justificar las faltas se podrá hacer a través del SIGAD, por correo electrónico al tutor/a o rellenando el impreso correspondiente (ANEXO 4) que se entregará al tutor/a. En cualquier caso, se adjuntará la documentación que se considere necesaria.

Cuando algún alumno/a, por enfermedad, vaya a faltar a alguna prueba o examen, sus familiares (o él si es mayor de edad) deberán notificarlo al tutor/a, al docente implicado o a la dirección lo antes posible.

Se le notificará al alumnado la posible pérdida de evaluación continua con el 10% de faltas de las horas anuales del módulo (las reales del curso vigente). Al alcanzar el 15% de faltas de asistencia, únicamente podrá presentarse a la convocatoria ordinaria y a la extraordinaria de final de curso en la que se le aplicarán, en relación a todos los contenidos efectivos dados en clase, los mismos instrumentos de evaluación y calificación programados en cada uno de ellos para todo el curso. **Se le recordará encarecidamente al alumnado la necesidad de la asistencia presencial a clase.**

## E. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES

<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE:</b>						
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.	12%	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.	2%		X			1
1.c. Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	2%		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.	3%		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.	2%	X				1
1.f. Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	3%	X				1

<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE:</b>						
2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.						
<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>	<b>%</b>	<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>				<b>UNIDAD</b>
		<b>E</b>	<b>T</b>	<b>J</b>	<b>O</b>	
2.a. Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.	2%		X			2
<b>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.</b>	12%	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.	2%		X			3
2.d. Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.	2%	X				4
2.e. Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.	2%	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.	2%		X			1
2.g. Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	2%		X			5

<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE:</b>						
3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.						
<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>	<b>%</b>	<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>				<b>UNIDAD</b>
		<b>E</b>	<b>T</b>	<b>J</b>	<b>O</b>	
<b>3.a. Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).</b>	5%		X			4
<b>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.</b>	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				4
3.d. Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.	4%		X			5
<b>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.</b>	4%	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.	5%		X			5

<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE:</b>						
4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.						
<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>	<b>%</b>	<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>				<b>UNIDAD</b>
		<b>E</b>	<b>T</b>	<b>J</b>	<b>O</b>	
4.a. Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.	3%	X				1
<b>4.b. Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).</b>	11%	X				6
4.c. Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	3%		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.	3%		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.	3%		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.	3%	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.

## **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 parte el alumnado. La prueba (que aparece al final de la programación) consta de preguntas con los criterios de 1º de FPB de la asignatura de Técnicas administrativas básicas y Archivo y Comunicación.

La mayor parte de la clase ha presentado resultados de No Apto en la prueba inicial, indicando que el nivel inicial del grupo es bajo. Se va a poner más énfasis en repasar y llevar un ritmo más moderado para que el grupo puede seguir la materia sin problemas. 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:

Trimestralmente se presentará al alumnado 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 alumnado 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 alumnado pueda recuperar los criterios suspendidos. Como máximo cada criterio se evaluará tres veces, contando con la convocatoria extraordinaria

**2º. Análisis de producciones del alumnado:** En cada tarea se indicará la rúbrica con la que se evalúa la actividad.

## **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.