



DEPARTAMENTO DE COMERCIO Y MARKETING

Programación Didáctica de Preparación de pedidos y venta de productos.

CURSO 2018-2019

Enseñanza cofinanciada por



Fondo Social Europeo

**UNIÓN EUROPEA
FSE**

INDICE

1. INTRODUCCIÓN AL CICLO

- 1.1. Datos de Identificación del Ciclo con sus cualificaciones y unidades de competencia según el catálogo nacional de cualificaciones profesionales
- 1.2. Competencia general del ciclo
- 1.3. Contribución del área al desarrollo del Proyecto Educativo del Centro y la PGA.
- 1.4. Seguimiento, revisión y ajuste de las programaciones.

2. PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO

- 2.1. Objetivos Generales del Ciclo vinculados al Módulo
- 2.2. Competencias profesionales, personales y sociales vinculadas al Módulo
- 2.3. Resultados del aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos.
- 2.4. Metodología
 - * Metodología del módulo.
 - * Agrupamientos
 - * Espacios
 - * Uso de las TICs
- 2.5. Estrategias para desarrollar la educación en valores y la interdisciplinariedad.
- 2.6. Atención a la diversidad.
- 2.7. Evaluación.
- 2.8. Planes de recuperación.

3. SECUENCIACIÓN/TEMPORALIZACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO (U.T.)

1.-INTRODUCCIÓN AL CICLO

1.1.- Datos de identificación del Ciclo con sus cualificaciones y unidades de competencia según el catálogo nacional de cualificaciones profesionales.

Este módulo profesional correspondiente al primer curso del ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Comerciales se encuentra incluido en el ANEXO IX del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero y en el Real Decreto 356/2014 de 16 de mayo, denominado TÍTULO PROFESIONAL BÁSICO EN SERVICIOS COMERCIALES.

El objetivo de los decretos mencionados anteriormente, es el de regular las enseñanzas de formación profesional básica que se desarrollen en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el ciclo formativo de Formación Profesional Básica en Servicios Comerciales:

1. Cualificaciones profesionales completas:

a) Actividades auxiliares de comercio COM412_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):

UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.

UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano. UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

b) Actividades auxiliares de almacén COM411_1 (RD 1179/2008, de 11 de julio), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1325_1: Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.

UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

UC0432_1: Manipular cargas con carretillas elevadoras 2.3.2.

2. Cualificaciones profesionales incompletas:

Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos ADG306_1 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero) que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

UC0974_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.

3. Entorno Profesional

Este profesional ejerce su actividad por cuenta ajena en empresas de distribución comercial, tanto mayoristas (centrales de compras, mercados centrales de abastos, “cash and carry”, entre otras), como minoristas (tiendas, supermercados, hipermercados y grandes superficies comerciales), en centros de distribución comercial y en departamentos comerciales y almacenes de empresas de otros sectores productivos.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

Auxiliar de dependiente de comercio. Auxiliar de animación del punto de venta. Auxiliar de venta.

Auxiliar de promoción de ventas. Empleado/a de reposición.

Operador/a de cobro o Cajero/a. Operario/a de pedidos.

Carretilero/a de recepción y expedición. Contador/a de recepción y expedición.

Operario/a de logística. Auxiliar de información.

1.2.- Competencia general del ciclo.

La competencia general del título consiste en realizar operaciones auxiliares de comercialización, «merchandising» y almacenaje de productos y mercancías, así como las operaciones de tratamiento de datos relacionadas, siguiendo protocolos establecidos, criterios comerciales y de imagen, operando con la calidad indicada, observando las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental correspondientes y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

1.3. Contribución del área al desarrollo del Proyecto Educativo del Centro y la PGA.

EL ENTORNO SOCIO-ECONÓMICO:

El entorno socio-económico donde está ubicado el IES Mesa y López favorece y justifica que se impartan los diferentes ciclos de la Familia, al estar cercano al Puerto de la Luz, transitarios, consignatarias, zonas y centros comerciales como Mesa y López, Las Arenas, El Muelle... facilitando la inserción profesional del alumnado.

La ubicación del centro posibilita que las conexiones con las diferentes poblaciones de la isla sean de fácil acceso y directo desplazamiento del alumnado al centro, bien a través de transporte público o privado.

EL SECTOR SOCIO-ECONÓMICO:

La integración económica en Europa y en todo el mundo, los cambios en la estructura de los bienes de consumo, la industria y la logística y los modos avanzados de producción han tendido a aumentar los comercios exteriores y la demanda de transporte.

La situación geográfica de Canarias, hace que el comercio exterior, tanto de mercancías como de servicios, sea pieza clave en nuestra economía y por tanto habrá que dar a la logística la importancia que requiere para que nuestro mercado sea competitivo, además de ser un emplazamiento clave para los comercios internacionales entre los continentes de Europa, África y América.

Las empresas que están en Canarias deben hacer frente a un entorno cambiante acometiendo diferentes estrategias en un contexto de alta competencia. Todo ello exige contar con personal cualificado, preparado, ya que la experiencia, las destrezas, habilidades, compromiso, y por supuesto, la cualificación técnica y profesional de los Recursos Humanos, en este caso, del comercio, son fuente de ventajas competitivas para las empresas del sector.

Si tenemos en cuenta que la Logística comercial es el sistema que integra las funciones de producción, comercialización y distribución física y que el segundo sector económico en canarias es el comercio, esto nos da una idea clara de la importancia del transporte y del comercio en ámbito internacional y nacional.

1º FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA “SERVICIOS COMERCIALES”

En el IES de Mesa y López se imparte algunos ciclos de la familia profesional de Comercio y Marketing.

El sector Comercio incluye a todas las empresas que llevan a cabo la tarea del intercambio de productos terminados en el ámbito de una economía. Tres son los sectores que quedan encuadrado dentro de la familia profesional: el comercio, el transporte y los servicios al consumidor.

La Formación Profesional Específica de la familia de Comercio y Marketing se divide en tres modalidades de estudios: Formación profesional Básica “Servicios Comerciales”, Ciclo Formativo de grado medio y los Ciclos Formativos de grado superior. Todos ellos orientados y destinados para desempeñar profesiones, ocupaciones y puestos de trabajo específicos en el mundo laboral y productivo.

1.4. Seguimiento, revisión y ajuste de las programaciones.

El seguimiento de las programaciones tiene carácter trimestral, quedando reflejado el mismo en una carpeta de la zona compartida que pone a disposición Jefatura de Estudios, donde cada profesor reflejará el informe correspondiente a su módulo, es decir los contenidos impartidos durante el trimestre.

Una vez iniciado las clases ordinarias, esta programación quedará sujeta a posibles cambios en su diseño y desarrollo, a partir de las valoraciones realizadas por el alumnado, departamento y Equipo Educativo, que aconsejen posibles modificaciones. De dichas modificaciones se informará de manera adecuada al alumnado, el cual no podrá resultar, en ningún caso, perjudicado.

Este módulo tiene asignadas 74 horas para su desarrollo.

El curso tiene una duración aproximada de 37 semanas, de las que lectivas son 32, por lo que quedan asignadas 2 horas semanales para este módulo.

1.ª EVALUACIÓN □ Semana 1 hasta semana 12. 2.ª EVALUACIÓN □ Semana 13 hasta semana 27.

3.ª EVALUACIÓN □ Semana 28 hasta semana 37.

2. PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO

2.1. Objetivos generales del ciclo y del módulo

1. Identificar los equipos y materiales necesarios para su trabajo, conociendo las principales funciones y aplicaciones y las necesidades de mantenimiento.
2. Identificar las principales fases del proceso de tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
3. Analizar las características de los procesadores de texto, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
4. Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
5. Distinguir todos los equipos periféricos necesarios y complementarios.
6. Conocer las funciones y características básicas de un sistema operativo.
7. Manejar aplicaciones informáticas de ofimática y de gestión a nivel de usuario.
8. Seleccionar, recuperar, transformar, crear y presentar información manejando, con agilidad y destreza medios y equipos informáticos.
9. Desarrollar las capacidades de escritura al tacto, conociendo las distintas áreas del teclado con una colocación de las manos adecuada conociendo las técnicas de velocidad y corrección de errores, corrigiendo los malos hábitos adquiridos en la escritura.

1º FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA “SERVICIOS COMERCIALES”

10. Identificar los riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos, poniendo especial atención a la postura en la realización del trabajo ante el teclado, evitando cualquier vicio postural, utilizando las medidas preventivas adecuadas para la protección personal.
11. Relacionar los riesgos laborales y ambientales derivados de la actividad laboral con el fin de utilizar las medidas preventivas correspondientes para evitar daños al resto de personas y al medio ambiente.
12. Identificar los procedimientos de control establecidos por la normativa de protección de datos o por la empresa, describiendo las medidas y precauciones para mantener la confidencialidad.
13. Respetar las diferencias, afianzar los cuidados y salud corporales para favorecer el desarrollo personal y social.
14. Valorar críticamente los hábitos sociales relacionados con la salud, el consumo, el cuidado de los seres vivos y el medio ambiente, contribuyendo a su conservación y mejora.
15. Desarrollar destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social y profesional.
16. Desarrollar y consolidar hábitos de disciplina, estudio y trabajo individual y en equipo, para una realización eficaz de las tareas del aprendizaje, y como medio de desarrollo personal.
17. Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
18. Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
19. 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.
20. 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.
21. Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
22. 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.
23. 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.

2.2.- Competencias profesionales, personales y sociales.

Recogidas en el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- a) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- b) Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de

1º FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA “SERVICIOS COMERCIALES”

texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto conexa actitud y rapidez.

- c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- d) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.
- e) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- f) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
- 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.
- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- j) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- m) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- n) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- ñ) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- o) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- 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.

1º FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA "SERVICIOS COMERCIALES"

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.

- t) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- u) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- v) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

2.3 .-Resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.

Criterios de evaluación:

- 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
- 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.
- c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- 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.
- 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.
- f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.

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

Criterios de Evaluación

- a) Se han aplicado las recomendaciones básicas y de seguridad, higiene y salud en la manipulación, conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando correctamente la simbología relacionada.
- 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.
- c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
- e) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- f) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, utilizando los equipos de protección

individual relacionados con la manipulación de mercancías/productos.

g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.

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

Criterios de evaluación.

a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).

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.

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.

Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.

d) 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.

e) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

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

Criterios de evaluación

a) Se han descrito las funciones del servicio postventa.

b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)

c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.

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.

e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.

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.

2.4 Metodología

*Metodología del módulo

- a) La metodología didáctica debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que el alumno comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios.
- b) Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación tanto en este como en los otros módulos de este ciclo formativo. Además, se tratará de comenzar las unidades de trabajo averiguando cuáles son los conocimientos previos de los alumnos sobre los contenidos que se

van a tratar y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de los mismos. El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

- Se variará la distribución espacial del aula, dentro de las posibilidades, en función de la actividad que se desarrolle, procurando mantener la configuración de «herradura» o «doble herradura» para asambleas y exposiciones, la configuración de «islas» para el trabajo en grupo y la ordinaria para el resto de casos.
- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador. Se intentará que los alumnos trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.
- Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se utilizará un libro de texto para que el alumno estudie la asignatura. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los conceptos de la asignatura.
- Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. El profesor resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.
- En parte de la asignatura será necesario la utilización de equipos de reprografía, encuadernación, telefónicos, el ordenador y conexiones de internet.
- Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo; aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.

1º FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA “SERVICIOS COMERCIALES”

- El profesor cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos mediante
- «preguntas rebote» (un alumno pregunta a otro alumno) y «preguntas reflejo» (un alumno lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.
 - El alumno deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales
- en grupo. Además se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados. Sería recomendable, al menos, un trabajo o actividad por cada evaluación.

* Agrupamientos

El desarrollo de la capacidad para trabajar en equipo, por medio de actividades de aprendizaje realizadas en grupo, de forma que cuando en el ámbito profesional se integren en equipos de trabajo puedan mantener relaciones fluidas con sus miembros, colaborando en la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de los demás, participando activamente en la organización y desarrollo de tareas colectivas, cooperando en la superación de las dificultades que se presenten con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros, y respetando las normas y métodos establecidos.

* Espacios

Los espacios y equipamientos que deben reunir los centros de formación profesional, para permitir el desarrollo de las actividades de enseñanza, son los establecidos en el anexo IV de esta orden y deberán cumplir lo establecido en el artículo 11 del Real Decreto 1573/2011, de 4 de noviembre, así como la normativa sobre igualdad de oportunidades, diseño para todos y accesibilidad universal, prevención de riesgos laborales y seguridad y salud en el puesto de trabajo.

Mobiliario de aula

- Cañón de proyección (exposición informática).
- Pizarra, pizarra electrónica, guillotina y encuadernadora.
- Mínimo de 19 ordenadores Pentium con una capacidad mínima de 4 Gb. y 64 Mb memoria RAM con conexión a internet para el alumnado.
- Ordenador Pentium con características similares o superiores a los anteriores para el profesorado integrado en la red y con conexión a internet.
- Programas informáticos libres.
- Impresora toner en red.
- Armario para guardar el material necesario.
- Grabadoras de CD.

- Taladradora.
- Varias grapadoras
- Archivadores
- Rotuladores, folios...
- CD/DVD grabables/regrabables/pendrive, para la entrega de trabajos.
- Material bibliográfico, revistas, videos educativos correspondientes a los temas tratados en clase, etc.

Bibliografía:

- Libro de la editorial Editex, paraninfo, normativas, boletines oficiales, proyectos educativos,...

*** Uso de las TICs**

Para el logro de los objetivos previstos se propondrán actividades y tareas que induzcan a la investigación, a la búsqueda y manejo de la información mediante el **uso de las TIC** y otro material de referencia, a la toma de decisiones, a obtener conclusiones/resultados, así como a su posterior valoración crítica, a fin de que se desarrolle la capacidad de comprensión e interpretación de la información utilizada.

Se fomentará la utilización de las TIC desde una perspectiva crítica, valorando sus potencialidades y reconociendo sus limitaciones en el ámbito comercial y personal.

El docente actúa como el dinamizador del grupo clase y del proceso de enseñanza, aprendizaje y evaluación.

Sin olvidarnos del desarrollo metodológico clásico, cuando sea preciso, que supone la breve exposición de los objetivos y contenidos clave del tema, empleando medios audiovisuales y partiendo de los saberes previos de los alumnos y las alumnas. Estos conocimientos previos, obviamente, pueden dar lugar a la modificación de la programación para ajustarla a las necesidades del grupo-clase y a su ritmo de aprendizaje de los contenidos previstos.

2.5. Estrategias para desarrollar la educación en valores y la interdisciplinariedad

En todo momento potenciaremos en los alumnos actividades de respeto a las medidas de prevención de riesgos y respecto al medio ambiente, mediante la observación y refuerzo de buenas prácticas, con aplicación de las mismas a las actividades que se realicen. Asimismo se promoverá el uso adecuado de las instalaciones y equipos disponibles, tomando conciencia de la importancia del cuidado de los mismos.

Con el trabajo en grupo propiciamos que los alumnos reconozcan las dificultades y ventajas de la cooperación, además del fomento del respeto a las diferencias individuales y la superación de problemas de aprendizaje, relaciones... mediante la cooperación mutua.

La razón de la presencia de los temas transversales tiene una justificación importante tanto para el desarrollo personal e integral de los alumnos, cuanto para un proyecto de sociedad más libre y respetuosa hacia las personas y hacia el entorno de la sociedad humana.

Los temas transversales a tratar en el módulo profesional a lo largo del curso están relacionados

1º FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA “SERVICIOS COMERCIALES”

con el desarrollo de las capacidades de relación social y comunicativa de los alumnos, entendidas como un complemento necesario e importante a incluir en cualquier titulación de tipo técnica.

Los temas transversales concretos a tratar son los siguientes:

- Desarrollar habilidades de relación social e interpersonal.
- Potenciar las actitudes comunicativas, de negociación y de trabajo en grupo.
- Fomentar la motivación.
- Saber afrontar conflictos provocados por las limitaciones tecnológicas siempre presentes en un entorno tecnológico tan dinámico y en continua evolución como es el sector informático.

Debiéndose tratar en el momento que consideremos más oportuno y valiéndonos de acontecimientos, celebraciones o eventos que se desarrollen en el Centro y/o con ocasión de fechas significativas a nivel local, autonómico, nacional o internacional.

Desde este módulo se están trabajando los valores que se relacionan dependiendo de cada unidad de trabajo y teniendo en cuenta no siempre se utilizan todos los apartados dado que el módulo consta de una parte teórica y una práctica.

En el seguimiento de aula diario queda reflejado la forma en que se trata cada tema y la observación directa de la educación en estos valores:

Expresamente, en nuestra programación estableceremos los siguientes temas transversales para el fomento y desarrollo de la educación en valores:

- 1. Educación por la igualdad de oportunidades:** Desde el ámbito de la Formación Profesional, se ha de romper con los estereotipos que han venido configurando los roles en la sociedad, procurando no utilizar un lenguaje sexista, favoreciendo y estimulando la participación equitativa de los alumno/as en las actividades, y no haciendo discriminación por sexos en el trabajo diario de clase.
- 2. Educación para la paz y la no violencia.** Se intentará inculcar a los alumno/as la necesidad del diálogo para la resolución de conflictos y que existen normas de Derecho Internacional que intentan evitarlos.
- 3. Educación cívica:** Debe ayudar a desarrollar unas formas de pensamiento en el marco de los derechos fundamentales de las personas para poder analizar críticamente la realidad cotidiana y reforzar valores como la justicia, solidaridad, cooperación y el respeto por la convivencia, recogidos en la Constitución española.
- 4. Educación ambiental:** Las Administraciones públicas deben contribuir con su gestión a mejorar el entorno humano, concienciando a los alumno/as de la necesidad de la protección medioambiental.
- 5. Educación para la salud:** Desde la educación se deben tratar de potenciar los estilos de vida saludables comentándose temas como la automedicación y el excesivo gasto farmacéutico que soporta al Estado.
- 6. Educación del consumidor:** Debe contribuir al desarrollo integral de los alumno/as, capacitándoles para que puedan discernir, puedan hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios y tomen conciencia de sus derechos como consumidores y ante qué Administración Pública se ejercen.

Por otra parte, en la adquisición y utilización de los recursos materiales es necesario tener presente una serie de criterios, a saber:

- Que permitan el trabajo en grupo.
- Que no degraden el medio ambiente.
- Que estén perfectamente protegidos para que el alumnado no corra ningún peligro al usarlos o manipularlos.
- Que no sean discriminatorios (ni por razón de sexo, raza, religión, discapacidad, etc.).
- Fomentar el buen uso de los equipos y de las instalaciones.

1º FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA “SERVICIOS COMERCIALES”
-PRINCIPIOS EDUCATIVOS BÁSICOS.

1. PRINCIPIO BÁSICO: «Desarrollar una formación personalizada que propicie una educación integral en conocimientos, destrezas y valores morales de los alumnos en todos los ámbitos de la vida, personal, familiar, social y profesional.»
2. PRINCIPIO BÁSICO: «Fomentar la participación y colaboración de los padres o tutores para contribuir a la mejor consecución de los objetivos educativos.»
3. PRINCIPIO BÁSICO: «Fomentar la efectiva igualdad de derechos entre los sexos, el rechazo a todo tipo de discriminación (xenofobia, racismo...) y el respeto a todas las culturas.»
4. PRINCIPIO BÁSICO: «Desarrollar las competencias básicas especialmente las capacidades creativas y el espíritu crítico.»
5. PRINCIPIO BÁSICO: «Fomentar los hábitos de comportamiento democrático y la ciudadanía activa.»
6. PRINCIPIO BÁSICO: «Desarrollar la autonomía pedagógica del Centro, dentro de los límites establecidos por las leyes, así como la actividad investigadora de los profesores a partir de su práctica docente.»
7. PRINCIPIO BÁSICO: «Desarrollar la atención psicopedagógica y la orientación educativa y profesional, partiendo de la realidad diversa de nuestro alumnado.»
8. PRINCIPIO BÁSICO: «Desarrollar la metodología activa que asegure la participación del alumnado en los procesos de enseñanza/aprendizaje.»
9. PRINCIPIO BÁSICO: «Realizar la evaluación de los procesos de enseñanza y aprendizaje a través de criterios y métodos comunes y/o generales de evaluación, entendiendo la misma como individualizada y formativa.»
10. PRINCIPIO BÁSICO: «Realizar la evaluación continua de todos los demás elementos de la Comunidad Educativa de forma periódica, participando en proyectos de evaluación interna y externa.»
11. PRINCIPIO BÁSICO: «Relacionar todo el proceso educativo con el entorno social, económico y cultural y del cual, al menos, debe ser punto de partida hacia un conocimiento general, abstracto y universal.»
12. PRINCIPIO BÁSICO: «Fomentar la educación en valores: respeto y defensa del medio ambiente, educación para la salud, para la paz...»

2.6. Atención a la diversidad.

La evaluación del **alumnado con necesidades educativas especiales** presentes en el grupo-clase, se realizará tomando como referencia los criterios de evaluación propuestos para el resto de alumnos/as, si bien con la adaptación necesaria a las necesidades educativas especiales del alumno concreto, adaptaciones que en ningún caso podrán afectar al dominio de las capacidades terminales previstas en el módulo y, en último término el objetivo del módulo (eje organizador), de acuerdo con lo establecido en el artículo 20 del Decreto 156/1996 que regula la FP en Canarias.

2.7. Evaluación

La planificación de la evaluación de las unidades de trabajo, de los módulos profesionales y, por último, del Programa, tiene como fin comparar los resultados de los alumnos con los objetivos y con las competencias.

Los sistemas de evaluación se establecerán por módulos y bloques o unidades temáticas en los respectivos desarrollos curriculares, observando necesariamente lo siguiente:

1º FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA “SERVICIOS COMERCIALES”

- 1) La evaluación de los módulos profesionales del Programa será continua, es decir, se realizará durante todo el proceso formativo.
- 2) Este sistema continuo permitirá una evaluación final en la que se recogerán los resultados conseguidos por el alumno al final del proceso. El sistema no debe basarse nunca en la realización exclusiva y única de exámenes y ejercicios o pruebas ni pretender medir exclusivamente aspectos memorísticos del aprendizaje. Más bien, debe medir la capacidad de desarrollar realizaciones profesionales propias del perfil laboral del alumno-a que se está evaluando.
- 3) Esta evaluación continua se iniciará con una evaluación inicial de los alumnos-as para luego a lo largo del curso convertirla en sumativa, al final de cada trimestre y, en todo caso, al final del curso.
- 4) Para evaluar elementos de capacidad que no se manifiesten directamente a través de conductas observables, se debe acudir a la utilización de indicadores de conducta que sean signos de la capacidad que tratamos de evaluar (Ej. la actitud crítica no se puede observar, pero sí es un indicador el defender sus posturas en público, o el no aceptar ideas impuestas, etc.).
- 5) Una vez cada trimestre del curso lectivo se realizará una sesión de evaluación de los alumnos-as que integren el grupo. De dicha sesión debe quedar constancia de las calificaciones obtenidas, que serán comunicadas a los alumnos y a sus padres o sus representantes legales, siendo el tutor del grupo el responsable de conservar esta información durante el curso académico para todas cuantas acciones sean pertinentes.

Para recuperar una evaluación suspendida se realizarán pruebas teórico-prácticas en el período de tiempo posterior a cada evaluación y al final del curso. Será obligatoria la entrega de las memorias o trabajos pendientes de cada evaluación para su recuperación.

Promocionan a 2º curso siempre que no superen esta situación: más de 6 horas de módulos asociados a unidades de competencia, uno de los comunes y la FCT.

Repiten curso todos los demás casos: es decir, más de 6 horas de módulos asociados a Unidades de competencia, o las 2 de comunes. Se pueden dar dos situaciones con los repetidores:

- **REPITEN TODOS LOS MÓDULOS:** cuando le quedan más del 50% del horario lectivo, es decir 16 horas o más.
- **REPITEN SÓLO CON LOS MÓDULOS SUSPENSOS:** cuando le queden hasta un máximo del 50% del horario lectivo, es decir hasta 15 horas. Para este alumnado, podrá completar horario con módulos de 2º curso siempre que la disponibilidad horaria lo permita.

2.8. Planes de recuperación

En la medida en que sea necesario, y a partir de las necesidades individuales del alumnado, se plantearán actividades de refuerzo, ampliación y recuperación, según los casos, para lo cual serán de referencia tanto el currículo de los diferentes módulos profesionales que componen el ciclo formativo (en caso de necesidades en un ámbito específico) como las propias UT programadas, a las que se podrán añadir actividades complementarias que favorezcan la adquisición de las capacidades previstas para el módulo profesional.

- Teniendo en cuenta que la evaluación es continua, aquellos alumnos que no tengan evaluación positiva cada trimestre podrán recuperar el módulo realizando las actividades de

1º FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA “SERVICIOS COMERCIALES”

recuperación que convenientemente se plantearían durante el siguiente trimestre. En todo caso, se debe tener en cuenta que la evaluación positiva del módulo a final de curso requiere la evidencia de que se alcanzan las capacidades previstas en el currículo correspondiente, con el grado de complejidad que contemplan los criterios de evaluación de cada capacidad. El dominio de las capacidades citadas debe serlo en al menos un 50% de cada una de ellas.

- El alumnado que no asista a las actividades previstas por causa de fuerza mayor (enfermedad con certificado médico, asistencia a juicio, muerte de un familiar directo), tendrán derecho a resolver las actividades previstas para el alumnado en general en un nuevo plazo que convenientemente se establecería, preferentemente de común acuerdo entre alumno-profesor sin menoscabo de la legalidad vigente y criterios a tal fin descrito en el Centro.

Aquellos alumnos/as que hayan perdido el derecho a la evaluación continua por absentismo injustificado deberán realizar las diferentes pruebas prácticas diseñadas en la fecha acordada por el Departamento y que les lleven a alcanzar los contenidos mínimos establecidos en la programación

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

▪ **Observación directa:**

- Pruebas objetivas puntuales: escritas, orales y/o prácticas.
- Participación espontánea
- Muestra de interés y responsabilidad
- Participación en debates, puestas en común
- Realización de actividades y ejercicios.
- Relación con los compañeros. Respeto hacia los demás
- Hábitos de trabajo. Individual y en equipo
- Finalización de tareas.
- Si remodela su trabajo individual y colectivo después de la puesta en común.
- Autonomía.
- Iniciativa personal. Autoestima y autocrítica
- Creatividad
- Esfuerzo personal, superación y motivación.
- Interés por la información y la comunicación.
- Posiciones corporales adecuadas
- Orden, pulcritud.
- Actitud de valoración y cumplir normas de funcionamiento del aula y centro educativo.
- Cuidado de la imagen personal (aspecto y la higiene)
- Responsabilidad en el uso y mantenimiento de equipos, material e instalaciones del aula y centro.

40%

▪ **Cuaderno de clase y pendrive:**

- Realización de ejercicios, actividades de aprendizaje.
- Presentación.
- Expresión.
- Ortografía.
- Pulcritud.
- Glosario.

<p>▪ Actividades de evaluación: individuales y de grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de ejercicios, supuestos, cuestionarios, resúmenes, etc. tanto de modo individual como en grupo. • Intervención oral y escrita, confección de documentos, etc. 	<p>40%</p>
<p>▪ Pruebas escritas y orales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actitud y comportamiento. <p style="padding-left: 40px;">En el comportamiento se observarán los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el alumno interrumpe. • Si el alumno habla. • Si el alumno es respetuoso con los compañeros, con el profesorado y otros miembros de la comunidad educativa. • Si ante la asignatura muestra una actitud pasiva (de desinterés) o activa (participativa, con interés, etc.) • Asistencia, puntualidad y responsabilidad 	<p>20%</p>

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

De cada instrumento se obtendrá una calificación que puede oscilar desde insuficiente 0 hasta sobresaliente 10. La calificación obtenida a partir de cada uno de los instrumentos contribuirá en la proporción correspondiente a la nota de cada una de las evaluaciones.

La evaluación del proceso de aprendizaje será continua y no se entiende como un ejercicio final que pretende medir solo los conocimientos.

Para la calificación de este módulo se tendrá en cuenta los siguientes parámetros:

- Las valoraciones realizadas mediante la observación directa del alumnado (asistencia, participación, predisposición, limpieza, puntualidad, rigor en el trabajo.....), cuaderno de clase supondrá el **50%** de la nota.
- Las valoraciones realizadas mediante los ejercicios, actividades y trabajos supondrán el **30%** de la nota.
- Las valoraciones realizadas mediante la prueba objetivas (preguntas tipo test cortas y a desarrollar, exámenes y prácticas) supondrán el **20%** de la nota.

En el caso de que no se obtuviese calificación en alguno de los instrumentos, el porcentaje que le corresponda se distribuye proporcionalmente entre el resto de los mismos.

Para tener una calificación positiva se deberá tenerla en los tres bloques en que se ha dividido la misma (5).

3. UNIDADES DE TRABAJO (U.T.)

- **Unidad de trabajo 1: “Asesoramiento en el punto de venta”**

- Contenidos básicos.

- Fases del proceso de atención al cliente y preparación de pedidos
- Periodos de garantía
 - Responsabilidad del vendedor y comerciante.

1º FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA “SERVICIOS COMERCIALES”

- Tipos de garantía.

- Documentos relacionados con operaciones de cobro y devolución
 - Documentos relacionados con el cobro.
 - Documentos relacionados con la devolución.

- **Unidad de trabajo 2: “La atención al cliente”**

- **Contenidos básicos**

- Técnicas de venta
 - Técnicas básicas de venta.
 - Objeciones.
- La atención al cliente
 - Fidelización.
 - Relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
- Reglas para hablar por teléfono
- El léxico comercial

- **Unidad de trabajo 3: “Preparación de pedidos para la expedición”**

- **Contenidos básicos**

- Tipos de mercancías y productos
 - Léxico que se utiliza con relación a los productos.
- Características técnicas, comerciales y psicológicas de los productos
 - Características técnicas.
 - Características comerciales.
 - Características psicológicas.
- Ciclo de vida de los productos
- Tipos de pedidos
 - Unidad de pedido.
- Métodos de preparación de pedidos
 - *Picking* manual.
 - *Picking* semiautomático.
 - *Picking* automático

- **Unidad de trabajo 4: “Conformación y manipulación de pedidos de mercancías y productos”**

- **Contenidos básicos.**

1º FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA “SERVICIOS COMERCIALES”

- Manipulación y conservación de productos
 - Personal al servicio de almacén.
 - Formas de almacenaje e instalaciones.
 - Manipulación de las mercancías.
 - Recomendaciones de seguridad e higiene y salud en la manipulación de productos.
- Pesaje, colocación y visibilidad
 - Equipos habituales de pesaje.
 - Colocación y disposición de los productos o mercancías en la unidad de pedido.
- Optimización y verificación de pedidos
- Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información
 - Registro de pedidos.
 - Flujos de información.
- Manejo de cajas registradoras
 - Historia.
 - Funcionamiento.
- Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV)
 - Funciones del TPV.
 - Partes del TPV.
 - Manejo de TPV.
 - Utilidades y aplicaciones del TPV en las operaciones de venta.
 - Tipos de TPV en el punto de venta.
- Los medios de pago electrónicos
 - El datáfono

□ **Unidad de trabajo 5: “ Presentación y embalado de productos”**

-Contenidos básicos.

- Introducción
- Embalaje
 - Funciones.
 - Clasificación.
 - Características de un buen embalaje.
 - Materiales y equipos de embalaje.

1º FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA “SERVICIOS COMERCIALES”

- Criterios selección de embalajes.

- Uso eficiente del embalaje
- Colocación y disposición de los productos en la unidad de pedido
- Embalaje manual y mecánico
- Normas de prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos
 - Riesgos habituales en la preparación de pedidos.
 - Accidentes laborales.
 - Equipos de protección individual (EPI).
- **Higiene postural**
 - Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
 - Exposición a posturas forzadas.

□ Unidad de trabajo 6: “Seguimiento del servicio postventa”

- **Contenidos básicos**

- Entrega de pedidos
- El servicio posventa
 - Tipos de servicios posventa.
- Devoluciones
- Reclamaciones y quejas
- Definición y diferencias.
 - Motivos por los que reclama un cliente.
 - Procedimientos para tratar las reclamaciones.
 - Procesos de resolución de quejas y reclamaciones.
- Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones
 - Hojas de reclamaciones.
- Procedimientos de recogida de formularios o cuestionarios de satisfacción
- Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista

3.1.- TEMPORALIZACIÓN/ SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS POR EVALUACIONES.

UNIDADES DE TRABAJO	EVALUACIÓN
U.T.1.- Asesoramiento en el punto de venta	1ª
U.T.2.- La atención del cliente	1ª
U.T.3.- Preparación de pedidos para la expedición	1ª, 2ª
U.T.4.- Conformación y manipulación de pedidos de mercancías y productos.	2ª, 3ª
U.T.5.- Presentación y embalado de productos.	3ª
U.T.6.- Seguimiento del servicio postventa	3ª

La temporalización del módulo dependerá en cada momento de las prioridades que se establezcan respecto al grado de profundización en los distintos bloques, todo ello en función del tipo de alumnado de que se disponga, no hay que olvidar que el perfil del alumnado del PCE son en su mayoría repetidores, desmotivados y con un nivel bajo de formación.

Para garantizar el logro de los objetivos previstos en cada módulo, se utilizará un planteamiento globalizador, haciendo uso del aula taller (equipos informáticos) como recurso motivador para el alumnado y aglutinador de las actividades.

ESTE MÓDULO ESTÁ COFINANCIADO CON FONDOS SOCIALES EUROPEOS

