



**DEPARTAMENTO DE
COMERCIO Y MARKETING**

Programación Didáctica de

**PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y
VENTA DE PRODUCTOS**

CURSO 2021-2022

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN AL CICLO

- 1.0 Contextualización de la programación al entorno de aprendizaje.
- 1.1. Datos de Identificación del Ciclo con sus cualificaciones y unidades de competencia según el catálogo nacional de cualificaciones profesionales y entorno profesional.
- 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.
- 1.5. Actuaciones previstas según lo contemplado en la memoria curso anterior

2. PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO

- 2.0. Escenarios a tener en cuenta para el presente curso escolar
- 2.1. Objetivos Generales del Ciclo vinculadas al Módulo
- 2.2. Competencias profesionales, personales y sociales del Ciclo 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.
 - 2.6.1.- Ritmos de aprendizaje.
 - 2.6.2.- Medidas de refuerzo de adaptación de los alumnos NEAE.-
- 2.7. Evaluación.
- 2.8. Planes de recuperación.

3. SECUENCIA DE UNIDADES DE TRABAJO (U.T.)

1. INTRODUCCIÓN AL CICLO

1.0. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN AL ENTORNO DE APRENDIZAJE.

Esta programación didáctica está contextualizada en el IES MESA Y LÓPEZ, ubicado a la altura del Barrio de Guanarteme en la parte alta de la Avenida Mesa y López, 69 en Las Palmas de G.C, pudiéndose también acceder por la calle peatonal Jesús Ferrer Jimeno. Tras la reestructuración y obras realizadas en el verano del año 2017, el centro alberga los grupos de Educación Secundaria Obligatoria (ESO), de Bachillerato en sus dos modalidades de Ciencias y Humanidades y Ciencias Sociales, Formación Profesional Básica de la familia profesional de Comercio y Marketing y Ciclos Formativos de grado superior y medio de las familias profesionales de Administración y Gestión y de Comercio y Marketing en modalidad presencial y semipresencial.

El entorno sociocultural y económico de la zona es de nivel medio, ahora bien, la procedencia de la mayor parte del alumnado de Formación Profesional es de distintos lugares de la isla de Gran Canaria con residencia en zonas cercanas al centro, lo que significa que el alumnado pertenece a diferentes enclaves sociales y situaciones socioeconómicas diversas.

Respecto a la actividad económica en el municipio de Las Palmas de G.C. se destaca que existen diversas zonas industriales próximas al centro, donde se ubican empresas del sector industrial y comercial como el Polígono Industrial Miller Bajo, Polígono Industrial Las Torres-Lomo Blanco, Polígono Industrial Escaleritas, Polígono Industrial Barranco Seco, Polígono Industrial El Sebadal, Polígono Industrial Área Portuaria, etc., diversos Centros Comerciales de gran superficie con diversidad de comercios y empresas de restauración y entretenimiento, así como, empresas del sector turístico y centros sanitarios públicos y privados, todas ellas constituye el eje laboral del municipio y suponen un aumento de la demanda de titulados en Formación Profesional de distintas especialidades.

El centro cuenta con la infraestructura y los recursos educativos necesarios para la puesta en práctica de las distintas especialidades formativas que imparte. Todas las aulas están dotadas con ordenador para el profesorado, con conexión a Internet y proyector, además dispone de dos aulas de informática, una de ellas, aula Medusa, así como de aulas específicas (talleres, laboratorios) tanto para la ESO como para Bachillerato. La Formación Profesional dispone de sus propias aulas situadas en la segunda y tercera planta y equipadas con material específico y adaptado a las enseñanzas que se imparten orientadas al mundo laboral, tal es el caso de equipos informáticos, proyectores, cámaras web, micrófonos, altavoces, conexión a internet, para el uso del alumnado.

Respecto al uso de recursos TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación) las nuevas tecnologías, Internet y las redes sociales se han convertido en un elemento indispensable en la sociedad, especialmente entre la gente joven. Estas herramientas constituyen una plataforma estupenda y un altavoz importante para la educación en valores y, a su vez, sirve para que toda la comunidad educativa conozca y se beneficie del trabajo que se realiza en clase, algo que antiguamente sólo ocurría de puertas para adentro del aula.

Estos medios, además, son de especial relevancia para las familias, que gracias a la inmediatez de las redes sociales se pueden sentir informados de una manera más rápida, interactiva y eficiente de todas las noticias, eventos y convocatorias que surgen en nuestro centro.

El IES MESA Y LÓPEZ sigue creciendo en el uso educativo de las redes sociales como Facebook y Twitter que no sólo han pasado a ser parte a toda la comunidad educativa, sino que se han constituido en un lugar de encuentro y formación para todas las personas e instituciones que de alguna manera participan del proyecto educativo; así en la actualidad el centro ya cuenta con un Blog, página en Facebook y cuenta en Twitter que están en continuo crecimiento.

El centro está en una buena situación con respecto a las instalaciones y el equipamiento TIC además con conexiones a Internet estables. Se potencia igualmente el uso de la plataforma Google Classroom de la plataforma Moodle de Formación Profesional: “Campus de las Enseñanzas Profesionales”. Igualmente se dispone de una página web que cumple su cometido actual: almacenar la información oficial, criterios de calificación, horarios, formularios, y demás documentación relacionada.

La Comunidad Educativa del centro está formada por aproximadamente 1.200 alumnos y alumnas y sus familias, distribuidos en 45 grupos siendo un centro del Tipo B. El Claustro lo componen aproximadamente 92 profesores y profesoras que se mantiene bastante estable, con un alto porcentaje de personal con destino fijo en el centro. Es un profesorado dinámico, participativo que lleva a cabo numerosos proyectos, y que mantiene una buena interacción.

En cuanto al alumnado de **Ciclos de Formación Profesional**, en el caso de la Formación Profesional Básica el alumnado tiene unas características que le son propias, obteniéndose los resultados de su trabajo y del docente, especialmente en el segundo curso. El resto de alumnado de la Formación Profesional cuenta con edades comprendidas entre los 16 y 20 años y buscan un futuro profesional, por lo que el interés y dedicación es bastante bueno, a tenor de los resultados académicos, especialmente en los segundos cursos. En el caso de Formación Profesional en la modalidad semipresencial, el rango de edad es más amplio, siendo por lo general alumnado que había abandonado sus estudios para incorporarse al mundo laboral y que ahora ha tomado conciencia de la necesidad de adquirir esta titulación para aumentar sus expectativas laborales. Numerosos/as alumnos/as del centro han sido premios extraordinarios de Formación Profesional.

El Personal de Administración y Servicios del centro se rige por la Ley de Función Pública y por el Convenio Colectivo de dicho personal, asciende actualmente a un total de 7 personas, 3 miembros pertenecientes a la categoría de auxiliar administrativo, de las que uno comparte centro con el CEIP Galicia y 4 trabajadores pertenecientes a la categoría de personal subalterno, dos están en turno de mañana, uno en turno de tarde y otro en turno de noche.

Por su dependencia orgánica de la Consejería de Educación y Universidades, el centro mantiene una estrecha relación con los diferentes centros directivos: Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa, Dirección General de Personal, Dirección General de Formación Profesional, Secretaría General Técnica de Educación, y especialmente con la Inspección Educativa. Además, el centro mantiene o ha mantenido relaciones de colaboración con diferentes instituciones y organismos: Fundación ADSIS, Ayuntamiento, Asociación “*Guanarteme se mueve*”, la Cruz Blanca, ...con estas relaciones se promueve la participación

y la colaboración buscando que la comunicación y el intercambio de información sea fluido y frecuente.

PROYECTOS EDUCATIVOS DEL CENTRO

PROYECTO ENLAZA: proyecto de empleabilidad a través de la formación profesional, que vincula empresa y formación para la creación de empleo estable y de calidad, y que tiene a los jóvenes como principales destinatarios”, fomentando el **Emprendimiento** y la **Innovación**.

En el presente curso escolar 2021-22 se colabora en el proyecto de innovación **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DIGITAL DE LA FAMILIA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN“**, que se desarrolla a través de la aplicación “Empresaula”, plataforma digital de red de empresas simuladas.

AICLE: el centro viene hace años apostando por el bilingüismo. Las siglas AICLE hacen referencia a la enseñanza de un determinado número de materias a través de una lengua extranjera con el objetivo doble de aprendizaje de contenidos y el aprendizaje simultáneo de una lengua extranjera, en nuestro caso en inglés. Actualmente se imparte en los cuatro niveles de la ESO y se ha optado por no tener grupos AICLE y no AICLE, habiendo grupos heterogéneos y desdobles en los momentos de impartir las materias en inglés.

Proyecto ERASMUS PLUS: el centro tiene una tradición de más de 17 años en la participación en programas europeos tales como Leonardo (2003), Asociación multilateral COMENIUS (2007), Ayudante lingüístico COMENIUS (2008) y nuevamente se participó en la Asociación Multilateral Comenius (2013). En 2013, se consiguió la Carta Erasmus de Educación Superior (ECHE), lo que nos permitió empezar a mandar alumnado de ciclos superiores de Formación Profesional a realizar la Formación en Centros de Trabajo (FCT) en países de la Unión Europea, desde la entrada en vigor del Programa **Erasmus+ K103** (2014 - 2021).

Dentro del Programa Erasmus+, el Instituto es centro coordinador del proyecto **Erasmus Plus KA229** (proyectos europeos de aprendizaje y movilidad dirigidos a profesorado y alumnado de primaria y secundaria), en el que el Centro alcanzó una calificación de sobresaliente en el global del proyecto, entrando en los primeros cien centros educativos de toda España. A pesar de que este curso, por motivo de la pandemia, no se realizarán movilizaciones seremos centro coordinador con centros de otros cuatro países: Grecia, Francia, Alemania y Portugal, impulsando actividades o proponiendo ideas, hasta que podamos realizar modalidades de alumnado y profesorado.

El centro dispone de un Departamento Internacional conformado actualmente por un miembro de la dirección del centro, el coordinador Erasmus+, y la Jefa del Departamento de Inglés.

Proyecto de innovación metodológica en 1º ESO, en las áreas de Matemáticas y Lengua Castellana y Literatura, a partir del cual se fomentará la línea actual establecida por la Consejería de Educación: el aprendizaje basado en proyectos, el aprendizaje cooperativo, la gamificación y el aula invertida en conjunción con otras materias (interdisciplinariedad).

Participamos y dinamizamos 4 Redes educativas:

- 1. Promoción de la salud y educación emocional.**
- 2. Educación ambiental y sostenibilidad.**
- 3. Igualdad y educación afectivo-sexual y de género.**
- 4. Comunicación lingüística, biblioteca y radios escolares.**

Proyecto “**Familias y referente acoso escolar**”.

Proyecto de **Dinamización del Recreo**, bajo un enfoque de convivencia positiva.

Proyecto de **Dinamización de la Biblioteca**

Proyecto **Plan Lector**: actualmente en el centro, existe un proyecto de fomento de la lectura entre el alumnado, desarrollado a la par que la dinamización del uso de la biblioteca del centro.

Plataforma Etwinning

Auxiliar de conversación en lengua inglesa.

En cuanto a la atención a la diversidad del alumnado, el centro cuenta con los criterios y procedimientos para atender al alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE), que en función de su evolución se llevarán a cabo las adaptaciones que sean precisas, en coordinación con el Departamento de Orientación, de manera que se consiga la flexibilidad necesaria a la que se hará mención a lo largo de esta programación.

El centro cuenta con un **Plan de acogida del alumnado extranjero**

1.1 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CICLO CON SUS CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA SEGÚN EL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES.

A) IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO.

El Título Profesional Básico en Servicios Comerciales queda identificado por los siguientes elementos:

- **Denominación:** Servicios Comerciales.

- Formación Profesional Básica.-
- **Duración:** 2.000 horas.
- **Familia Profesional:** Comercio y Marketing
- **Referente europeo:** CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Este módulo profesional de Preparación de Pedidos y Venta de Productos 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 reales 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.

Módulo: Preparación de Pedidos y Venta de Productos.

Código: 3006

Distribución horaria: 66 horas impartiendo 2 horas por semana.

B) RELACIÓN DE CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES INCLUIDAS EN EL CICLO FORMATIVO DE FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA EN SERVICIOS Y ENTORNO PROFESIONAL.

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.

C) 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 productivo

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

- Auxiliar de animación del punto de venta.
- Auxiliar de dependiente de comercio.
- Auxiliar de venta.
- Auxiliar de promoción de ventas.
- Empleado/a de reposición.
- Operador/a de cobro o Cajero/a. Operario/a de pedidos.
- Carretillero/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 PEC Y LA PGA.

A través de los distintos módulos que se imparten en el ciclo, se contribuirá al alcance de los Ejes de Actuación y objetivos estratégicos fijados por la CEUCD, para el curso 2021-2022, y explicitados en la PGA de nuestro centro educativo. En el departamento se priorizan los siguientes ejes:

ENTORNOS EDUCATIVOS SOSTENIBLES. CALIDAD, EQUIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN.

Mediante el desarrollo de las competencias y los aprendizajes, se educará haciendo partícipe al alumnado en la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

- Desarrollar estilos de vida respetuosos con el medio ambiente, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural.

- Favorecer la participación equilibrada de mujeres y hombres en los trabajos grupales, alternando los cargos. Se trabajará de manera transversal el principio de igualdad de mujeres y hombres, planteando la no discriminación entre alumnas y alumnos y la necesidad de impulsar una formación proactiva hacia la igualdad de unas y otros, posibilitando el avance hacia una igualdad laboral real de mujeres y hombres en su proceso formativo, su profesión y su entorno laboral.

- Potenciar normas y actitudes para combatir la contaminación ambiental.

- Concienciar hacia el consumo responsable.

- Seleccionar los diferentes residuos y aplicar técnicas de aprovechamiento de recursos escasos: técnica de 3R (reducir, reciclar y reutilizar) en el papel, tinta, energía, agua, etc.

Mediante la promoción entre el alumnado de grado superior, para realizar la FCT en otros países europeos, a través de programa Erasmus + KA131, se desarrollarán estrategias que mejoren la internacionalización del sistema educativo canario.

EDUCACIÓN SUPERIOR Y ENSEÑANZAS PROFESIONALES Y DE PERSONAS ADULTAS. TRANSFORMACIÓN DIGITAL. FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE.

En los tiempos actuales la digitalización es necesaria para cualquier organización, por lo que las inversiones y las propuestas de formación del profesorado, están orientadas a la modernización de nuestros recursos y a la adquisición de competencias digitales básicas y avanzadas, en el sector de la administración de empresas.

El profesorado del departamento realizará al menos 10 horas de formación en digitalización, organizada a través de la familia profesional, DGFP y EA, PFC, CEPs u otros organismos

competentes. Desde el inicio del curso se está trabajando con clases virtuales, videoconferencias, redes sociales, buscadores de internet o buscadores web, aplicaciones informáticas de gestión de empresas, etc., lo que contribuye a fortalecer y modernizar las enseñanzas profesionales adaptándolas a las necesidades del sistema productivo. El Centro cuenta con una Base de Datos del alumnado titulado de las diferentes familias profesionales que se imparten en el Centro (Bolsa de Trabajo), a disposición de todas las empresas que requieran de sus servicios.

Con el fin de impulsar la educación superior y enseñanzas profesionales y de personas adultas, promoviendo el aprendizaje a lo largo de la vida y con ello la mejora del crecimiento personal, social y económico, con anterioridad al periodo de solicitud de plazas para el siguiente el curso, a través de nuestras redes sociales, se promocionan nuestras enseñanzas, transmitiendo toda la información de interés al respecto.

PATRIMONIO CULTURAL E HISTÓRICO, si la situación de la pandemia lo permitiera:

Al alumnado del primer curso se les acerca a diversas entidades del entorno, realizando visitas a empresas industriales de Canarias como TIRMA, SA, KALISE, SA, Grupo Cencosu,

En el segundo curso, dada la importancia que el PUERTO DE LA LUZ ha tenido en el crecimiento de nuestra economía y su trascendencia para el tejido productivo y social de nuestro territorio, así como la realización próxima, para algunos de nuestros alumnos y alumnas, de su Formación en Centros de Trabajo en alguna de las empresas del Puerto Las Palmas, se realiza una visita familiarizándolos con las zonas y vocabulario empleado en el sector portuario.

También acercamos a las empresas al Centro educativo; nuestros alumnos y alumnas reciben a emprendedores-as de origen canario, que les trasladan sus experiencias y les transmiten las actitudes y aptitudes necesarias para iniciar un nuevo proyecto empresarial a través de ideas y oportunidades. Además, reciben formación impartida por la Cámara de Comercio de Gran Canaria, en fomento del espíritu empresarial, el empleo y la mejora del capital humano en nuestras islas.

Para este curso 2021-2022, en el que aún persiste la crisis sanitaria Covid-19, que nos obliga a limitar los contactos, evitar los espacios cerrados y respetar la distancia de seguridad, programamos una ruta urbana, a pie, acercando a nuestro alumnado a las Administraciones Públicas Canarias, con las que se relacionan las empresas: Ayuntamiento, OMIC, sede del Gobierno de Canaria, Seguridad Social, Hacienda Estatal y Hacienda Autónoma, Cámara de Comercio y Cabildo Insular de Gran Canaria.

Asimismo, con el alumnado de ESO y Bachillerato en las materias de IVY y ECO, se recorrerán espacios naturales en los que se analizarán aspectos de la geografía y economía canaria.

1.4 SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y AJUSTE DE LA PROGRAMACIÓN.

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. Al finalizar cada evaluación trimestral se realizará un seguimiento de la programación informando de los contenidos impartidos, dificultades encontradas, adaptaciones de aula, adaptaciones curriculares, resultados académicos y propuestas de mejora.

Actividades Complementarias y Extraescolares.

Dada la situación de crisis sanitaria en la que se inicia el curso, no se realizarán actividades complementarias y extraescolares en el primer trimestre; después estará en función de la evolución de la pandemia.

1.5 ACTUACIONES PREVISTAS SEGÚN LO CONTEMPLADO EN LA MEMORIA DEL AÑO 2020-2021.

Nada que mencionar.

2. PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO.

2.0. ESCENARIOS A TENER EN CUENTA EN EL PRESENTE CURSO.

La programación del módulo en el presente curso se realizará teniendo en cuenta la situación originada en el curso 2019-2020, tras la declaración del estado de alarma para la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19. Teniendo en cuenta que la evolución de la pandemia es aún imprevisible para el curso 2021- 2022, y que nos enfrentamos a la incertidumbre sobre la modalidad en que podrá llevarse a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje a lo largo del curso, esta programación contemplará tres escenarios:

- a) La actividad lectiva presencial en el marco de la nueva normalidad.
- b) La combinación de actividad lectiva presencial y a distancia.
- c) La suspensión temporal de la actividad lectiva presencial, lo que implicaría la actividad lectiva únicamente a distancia por decisión de las autoridades competentes.

Así como los modos de actuación específicos, para adaptar la metodología y evaluación del alumnado.

La actividad lectiva presencial constituye el escenario más deseable (escenario en la que se basa la programación), pero debido a la crisis sanitaria y al no disponer de infraestructuras para el desdoble de grupo y, para garantizar las medidas de seguridad y cumplir con la distancia de seguridad de 1,20 metros, se iniciará el curso con la modalidad mixta de formación, maximizando la presencialidad del alumnado, a cuyo escenario se debe pasar en cuanto la situación favorable de la pandemia lo permita.

En este escenario se dividirá al alumnado en dos subgrupos: en semanas alternas un subgrupo recibirá la clase de manera presencial en el Centro y el otro desde su domicilio con conexión en

directo. Se pasará lista diariamente a todo el grupo y se valorarán las actitudes sociolaborales, tanto si la formación se recibe presencialmente como a distancia.

Dadas las recomendaciones de las autoridades ante la gestión de la pandemia; los grupos de trabajo en equipo serán reducidos, estables durante todo el curso y las reuniones de trabajo se realizarán por medios telemáticos.

Ante un escenario de suspensión de la actividad lectiva presencial, la actividad docente en comunicación síncrona no será inferior al cincuenta por ciento de la carga horaria del módulo. Plataformas digitales se utilizarán para la comunicación con el alumnado como la plataforma Google: - Classroom. - Google Meet para las clases a distancia (mínimo de tres horas semanales), reuniones y actividades de evaluación y validación.

Así como Píxel Ekade, para registrar anotaciones positivas, negativas y de evolución del alumnado.

En las actividades de evaluación y validación se utilizarán los siguientes instrumentos:

- a) Tareas propuestas.
- b) Actividades orales, a través de videoconferencias individuales y/o colectivas, en la que el alumnado expone una actividad, responde a cuestiones planteadas y explica supuestos compartidos.
- c) Pruebas teórico-prácticas escritas, a veces a través de videoconferencia, que realizan y van entregando telemáticamente.
- d) Cuestionarios o test de autoevaluación, en los que el alumnado cuenta con un tiempo para su realización y envío.

2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y LOS VINCULADOS AL MÓDULO.

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Reconocer las fases del procedimiento de recepción y registro de mercancía en almacén así como sus espacios y zonas, relacionándolas con cada tipo de mercancía para proceder a su recepción, transporte manejo y ubicación.
- b) Identificar los procesos de recuento y control en almacén y de información en puntos de venta, siguiendo instrucciones y cumplimentando los documentos necesarios para realizar inventarios y mantener actualizada la información de abastecimiento.

c) Reconocer equipamientos y técnicas de exposición de mercancías, vinculándolos a cada tipo de empresa para colocar elementos de animación en punto de venta y disponer los productos.

d) Identificar materiales y técnicas de empaquetado relacionándolos con el tipo de producto y la imagen de la empresa para realizar la presentación atractiva de producto.

e) Reconocer y emplear las herramientas de control, peso y embalaje de mercancías, relacionándolas con las fases de preparación de pedidos y las órdenes de trabajo para seleccionar, embalar y etiquetar mercancías.

f) Identificar las necesidades de los clientes y la información precisa para satisfacerlas, aplicando técnicas y protocolos de resolución de incidencias y quejas para atender a los clientes.

g) Seleccionar las técnicas y materiales de limpieza relacionándolos con cada elemento del puesto de trabajo para mantener el área de trabajo limpia y en orden.

h) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.

i) Aplicar procedimientos de escritura al tacto en teclados extendidos utilizando aplicaciones de aprendizaje específico para documentos.

j) Utilizar procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades para elaborar documentos.

k) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.

l) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas, aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.

m) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.

n) 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.

ñ) Desarrollar las 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 o profesional.

o) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.

p) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.

q) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.

r) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

t) 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.

u) 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.

v) 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.

w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

x) 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.

y) 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.

z) 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.

La formación del módulo se relaciona con el objetivo general del ciclo formativo e) y la competencia profesional, personal y social e) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias r), s), t), u), v), w) y x) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

2.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

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

- a) Recepcionar mercancías en almacén registrando las entradas conforme a procedimientos y manejarlas, transportarlas y ubicarlas utilizando carretillas automotoras o manuales y medios de manipulación complementarios.
- b) Realizar recuentos e inventarios periódicos de mercancías y mantener actualizada la información en los puntos de venta realizando inventarios y recuentos periódicos, detectando desabastecimientos e incidencias.
- c) Colocar elementos de animación en puntos de venta y disponer productos en los expositores y lineales, siguiendo instrucciones, aplicando criterios comerciales y respetando la imagen de la empresa.
- d) Aplicar técnicas de empaquetado y presentación atractiva de productos para facilitar su promoción en el punto de venta y transmitir la imagen de la empresa.
- e) Seleccionar mercancías o productos, conforme a órdenes de trabajo y embalar y etiquetar unidades de pedido, utilizando herramientas de control y peso así como medios de etiquetado y embalaje para preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino.**
- f) Atender al cliente, suministrando información sobre la localización y características de los productos, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades y aplicando, en su caso, técnicas protocolizadas para la resolución de quejas.
- g) Mantener el área de trabajo, su mobiliario, vitrinas y escaparates limpios y en orden a lo largo de su actividad.
- h) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- i) Elaborar documentos, utilizando el lenguaje científico y los recursos gráficos y expositivos en función de los contextos de aplicación, asegurando su confidencialidad, y utilizando aplicaciones informáticas.
- j) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- k) 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.
- l) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- m) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciado las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- n) 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.

ñ) 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.

o) 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.

p) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

q) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.

r) 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.

s) 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.

t) 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.

u) 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.

v) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

w) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

x) 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.

A) 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. Conforma 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.
- d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
- 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.
- f) 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.

B) CONTENIDOS BÁSICOS.

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.

Conformación de pedidos de mercancías y productos:

- Tipos de mercancías/productos. Características.
- 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.

Preparación de pedidos para la expedición:

- Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.
- Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad.
- Finalización de pedidos.
- 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.

Seguimiento del servicio postventa:

- El servicio postventa.
- Entrega de pedidos.
- Las reclamaciones
- Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.

- Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista,

2.4. LA METODOLOGÍA.

2.4.1. METODOLOGÍA DEL MÓDULO.

A) PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN METODOLÓGICA A TENER EN CUENTA.

- Adaptación al alumnado partiendo de un conocimiento previo del grupo.
- Consideración de los conocimientos previos del alumnado como punto de partida para la adquisición de nuevos aprendizajes haciendo que el aprendizaje sea significativo y funcional.
- Enfoque globalizador, a través de un currículum integrado.
- Adecuación del lenguaje a las características del alumnado.
- Orientación del grupo respecto a su situación en el proceso de aprendizaje, por medio de controles de comprensión y actividades de clase.
- Utilización de recursos didácticos y materiales variados y adecuados.
- Conexión de los aprendizajes del alumnado con la realidad de nuestro entorno social y profesional con la finalidad de conseguir aprendizajes competenciales posibilitando un aprendizaje constructivista utilizando
- Realización de aprendizajes competenciales aplicando la teoría a la práctica.
- Creación de un clima de confianza que fomente la participación activa del grupo en el contexto educativo del aula.
- Fomento de la iniciativa, la autonomía y el trabajo en grupo.
- Enseñanza / aprendizaje de actitudes personales y profesionales que lleve a su interiorización por parte del alumnado.
- Variedad en las actividades e instrumentos de evaluación, empleándolos como parte del proceso de aprendizaje.
- Favorecer el aprendizaje considerando las inteligencias múltiples en clase.
- Utilización de las Tics como recurso educativo docente y como medio de búsqueda y selección de información de información y actualización de conocimientos. Y, para crear productos o trabajos finales.

B) MODELOS DE ENSEÑANZA.

Se adoptarán distintos modelos de enseñanza, según la actividad y el fin perseguido con la misma. utilizándose los siguientes:

- 1) **Enseñanza no directiva:** El alumnado es libre para explorar problemas, para decidir la respuesta y tomar decisiones, según un criterio personal. El profesorado no interviene.
- 2) **Enseñanza directiva:** Entrenamiento de habilidades y destrezas: se muestra el procedimiento, se realiza una práctica guiada y, después, una práctica autónoma.
- 3) **Simulación:** Utilización de simuladores para entrenar y lograr que, cuando se dé la situación real, se sepa actuar adecuadamente.
- 4) **Investigación grupal:** Búsqueda de información en grupo, en la que lo más importante es la interacción el alumnado y la construcción colaborativa del conocimiento.
- 5) **Juego de roles:** Dramatización de situaciones “reales”, en las que cada alumno/a asume un rol dado y actúa en relación a él.
- 6) **Inductivo básico:** Al contrario que el deductivo, consiste en partir de casos concretos.
- 7) **Organizadores previos:** Cuando la información a suministrar o el campo de estudios es amplio, se parte de una panorámica general del contenido y de sus relaciones (mapa conceptual, gráfico, esquema...)
- 8) **Formación de conceptos:** Un paso más del Inductivo básico. Generación de conceptos a partir de la contraposición de datos en torno a una problemática. Requiere de planteamientos de hipótesis.
- 9) **Indagación científica:** Aprender ciencia haciendo ciencia, de forma guiada: (pregunta-hipótesis-experimentación y o búsqueda de información- resultados conclusiones).
- 10) **Memorístico:** consiste en retener y luego recuperar información que no tiene que ser comprendida (datos, fechas, nombres,). Requiere enseñar técnicas específicas.
- 11) **Sinéctico:** Proceso creativo de solución de problemas y/o de creación de productos novedosos basándose en analogías: unir dos cosas aparentemente distintas.
- 12) **Deductivo:** Partiendo de categorías y conceptos generales, el alumnado debe identificar y caracterizar los ejemplos concretos que se le suministran.
- 13) **Expositivo:** El profesorado suministra mucha información, organizada y explicada. Es adecuado cuando son temas amplios y complejos del proceso pero teniendo en cuenta que será más bien una actuación del docente como guía y moderador del proceso de enseñanza aprendizaje,

14) Investigación guiada: Similar a la indagación, pero realizando búsqueda de información en cualquier fuente, sin tener que partir de una hipótesis, pero sí de un tema a investigar.

C) ESTRATEGIAS O RECURSOS METODOLÓGICOS:

Se utilizarán **metodologías activas en la enseñanza** las cuales son **estrategias de aprendizaje enfocadas en el estudiante** y en lograr su capacitación en una determinada disciplina a través de un proceso activo y constructivo. Estas metodologías **actúan en contraposición a la enseñanza tradicional**, donde el alumnado se limita a recibir, de forma bastante pasiva, una serie de conceptos y conocimientos expuestos por el profesorado.

Se habla de metodologías participativas o metodologías activo-participativas para referirnos a **procesos de enseñanza y aprendizaje donde se hace hincapié en el papel proactivo de los alumnos y alumnas y en su capacidad crítica**. Para ello se ponen en marcha actividades y técnicas en las que se **potencia la reconstrucción del pensamiento de los agentes implicados en la enseñanza**, de los alumnos especialmente, pero también de los propios profesores.

Estas metodologías toman como **principal punto de partida los intereses del alumnado** intentando que adquieran las competencias necesarias para su vida laboral y diaria.

La figura docente se convierte en un **guía y facilitador** del aprendizaje, contextualizando los conocimientos a situaciones reales del mundo actual y reorientando las necesidades de los alumnos a lo largo del proceso.

Las estrategias metodológicas activas y participativas que se podrán utilizar en el desarrollo de las unidades de trabajo dependiendo del alumnado y, de lo que se pretenda y son:

- Flipped Classroom o aula invertida.
- **Aprendizaje Cooperativo.**
- **Thinking (Visual, Design, etc**
- Gamificación.
- Aprendizaje basado en proyectos. (ABP).
- Aprendizaje basado en problemas.
- Aprendizaje basado en retos.
- Aprendizaje servicio.

- Aprendizaje por descubrimiento y, cualquier otro tipo.

Dichas metodologías favorecen la adopción e integración en el aula de las nuevas tecnologías: Internet, clases online, herramientas TICs, etc. Y, tras la crisis del Covid-19 se ha hecho evidente que las metodologías activas se adaptan particularmente bien a la formación no presencial. Parte de las actividades que hace el alumno (ya sea de forma individual o en grupo) se puede desarrollar de forma asíncrona, no necesita la supervisión simultánea del profesorado. Además, el alumnado en ocasiones está acostumbrado al aprendizaje autónomo y mixto puesto que, a diferencia de las clases tradicionales, el motor de búsqueda no es el profesor.

D) RECURSOS TECNOLÓGICOS, DIDÁCTICOS Y MATERIALES.

En cuanto a los apoyos y recursos que vamos a emplear en el módulo, siempre atendiendo a las necesidades de las unidades de trabajo ante las que nos encontremos, serán las siguientes:

• RECURSOS TECNOLÓGICOS.

- Ordenadores
- Pizarra Digital
- Pizarra de Vinilo
- Proyector
- Cámara Web Cam para las clases en streaming
- Micrófono
- Auriculares.
- Aplicaciones informáticas de diseño, gestion, gamificación, cuestionarios y encuestas etc.
- Impresora.
- Encuadernadora.
- Otros.

• RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES.

- **Libros:** Preparación de pedidos y venta de productos Editorial Paraninfo. Autora: María Begoña Martín Marrtúnez como libro de referencia del módulo y, para actividades tanto el libro de referencia como actividades propuestas por la docente. Y, las presentaciones del libro o las que elabore la docente.
- Otros libros de apoyo que tenga el Departamento también pueden servir de soporte.
- Apuntes y actividades elaboradas por el docente, legislación y textos. Dada la situación sanitaria se procurarán entregar a los alumnos a través del entorno Workspace (G-Suite) a través de su aula virtual Google Classroom
- Publicaciones periódicas de contenido general y de contenido especializado.
- Artículos de prensa y revistas.
- Taladradora.
- Grapadora.

- Otros instrumentos y materiales.

Es importante destacar que, ante la situación de crisis ante la que nos encontramos se prioriza la digitalización de los procedimientos de trabajo, limitando en la medida de lo posible la utilización del papel, al objeto de evitar su circulación. Cada alumno/a deberá traer su material propio a clase al objeto de extremar las medidas de higiene y prevención.

- Otros recursos: Finalmente dado que en el centro está implantado el Plan de Lectura, favoreceremos la consecución de los resultados de aprendizaje señalados para este módulo a través de la lectura digital de artículos de prensa diaria, artículos de revistas, webs y blogs relacionados con el entorno en el que desarrollarán su actividad profesional o que directamente puedan afectar al alumnado no sólo como profesionales sino como personas.

2.4.2. AGRUPAMIENTOS.

Se seleccionan los agrupamientos que se utilizarán a lo largo de las diferentes Unidades de Trabajo, ajustándose a las distintas actividades que la conforman. y ritmos de aprendizaje del alumnado:

- **Grupos homogéneos:** el grupo se forma en un momento dado a partir de intereses y características comunes de sus miembros para afrontar una situación, problema o demanda. **Se utilizará en determinadas situaciones.**
- **Grupos heterogéneos:** el grupo se forma en un momento dado con personas que tienen perfiles, características e intereses distintos para afrontar una situación, problema o demanda.
- **Grupos de expertos/as:** el grupo se forma con miembros que tienen un grado general de dominio sobre temas o cuestiones concretas para profundizar más.
- **Gran grupo:** El grupo-aula completo.
- **Equipos móviles o flexibles:** se configuran grupos en los que los miembros van variando para responder a necesidades de individuos concretos.
- **Trabajo individual:** el individuo afronta las situaciones-problema sin ayuda de otro.
- **Grupos interactivos:** intervienen otras personas (expertos, profesionales de otras ramas, no docentes) que con sus experiencias y conocimientos contribuyen a los aprendizajes y mejora del clima escolar.

2.4.3. ESPACIOS.

Los espacios y el equipamiento mínimo necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de los ciclos de Formación Profesional Básica quedan establecidos en el anexo del Real Decreto en el que se regula el Título Profesional Básico de Servicios Comerciales.

2. Espacios y equipamientos deberán garantizar el desarrollo de las actividades de enseñanza que permitan la adquisición del conjunto de los resultados de aprendizaje incluidos en cada título.

3. Los espacios dispondrán de la superficie necesaria y suficiente para desarrollar las actividades de enseñanza que se deriven de los resultados de aprendizaje de cada uno de los módulos profesionales. Además, deberán cumplir las siguientes condiciones:

a) La superficie se establecerá en función del número de personas que ocupen el espacio formativo, y deberá permitir el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje con la ergonomía y la movilidad requeridas dentro del mismo.

b) Deberán cubrir la necesidad espacial de mobiliario, equipamiento e instrumentos auxiliares de trabajo.

c) Deberán respetar los espacios o superficies de seguridad que exijan las máquinas y equipos en funcionamiento.

d) Cumplirán la normativa sobre prevención de riesgos laborales, la normativa sobre seguridad y salud en el puesto de trabajo y cuantas otras normas sean de aplicación.

e) Podrán ser ocupados por diferentes grupos que cursen el mismo u otros ciclos formativos o etapas educativas. La diferenciación de los diversos espacios formativos podrá realizarse sin necesidad de cerramientos, salvo cuando así lo requieran la racionalidad de la oferta educativa y la economía en la gestión de los recursos públicos.

4. Los equipamientos han de ser los necesarios y suficientes para garantizar a los alumnos y las alumnas el logro de los resultados de aprendizaje y la calidad de la enseñanza. Además, deberán cumplir las siguientes condiciones:

a) El equipamiento dispondrá de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento, y cumplirá con las normas de seguridad y prevención de riesgos y con cuantas otras sean de aplicación.

b) La cantidad y características del equipamiento deberán estar en función del número de personas que lo han de utilizar y permitir el logro de los resultados de aprendizaje, teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los contenidos que se incluyen en cada uno de los módulos profesionales que se impartan en los referidos espacios.

Los escenarios de aprendizaje idóneos para la puesta en práctica de las actividades dando coherencia a las metodologías, los tiempos y los objetivos que se pretenden alcanzar han de ser variados y diversos.

- Aulas del Departamento de Comercio y Marketing en el caso de que fuera posible teniendo en cuenta la situación de la pandemia y los diferentes escenarios en los que nos podamos encontrar.
- Aula Virtual, en el entorno Workspace, (Google Classroom) la cual se podrá utilizar en cualquier escenario en el que nos encontremos.
- A través de Google Meet (Videoconferencia) en las respectivas casas y, en el aula.

2.4.4. USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC's).

Debemos tener en cuenta que el sistema educativo está íntimamente relacionado con la realidad social y ambas se encuentran en un proceso de cambio continuo, por lo que se hace necesario implantar en nuestro sistema de enseñanza-aprendizaje el uso diligente de medios informáticos y audiovisuales. Por tanto, se utilizarán las TIC's como herramienta indispensable en el aula, haciendo que, en la mayoría de las ocasiones los contenidos que se van a impartir sean mucho más accesibles y atractivos que si se presenta únicamente en formato tradicional. Gracias a este tipo de herramientas los estudiantes adquirirán las estrategias necesarias para aprender a enfrentarse a una sociedad en la que indiscutiblemente las nuevas tecnologías están teniendo cada vez más una mayor relevancia. Para el desarrollo de las clases lectivas independientemente de la modalidad y/o escenario ante el que nos encontremos vamos a emplear la plataforma Workspace (antes G-Suite) y, utilizar las herramientas de las que dispone la misma como el Aula virtual Google Classroom, Google Meet (para las videoconferencias) y, otras herramientas de la plataforma desarrolladas anteriormente. Sin embargo, para el desarrollo de actividades se emplearán distintas aplicaciones informáticas tales como: kahoot, genially, mentimeter, survey monkey, viva video, plickers, tricider, youtube, canva, paint, bookcreator, etc.

Es decir, se utilizarán diferentes aplicaciones informáticas de diseño, gestión, gamificación, cuestionarios, formularios y encuestas etc y, otras que la docente considere adecuadas y pertinentes para desarrollar los contenidos.

2.5. ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR LA EDUCACIÓN EN VALORES Y LA INTERDISCIPLINARIEDAD.

2.5.1. ESTRATEGIAS PARA LA EDUCACIÓN EN VALORES.

Desde el punto de vista de la educación en valores, el artículo 39.1 de la LOMLOE, establece que la formación profesional no solo comprende las acciones formativas que capacitan para el desempeño de las diversas profesiones y el acceso al empleo, sino que también contribuyen a la participación activa en la vida social y cultural además de la económica. Por su parte, en su apartado segundo, viene a disponer que la forma profesional, en el sistema educativo tiene por finalidad preparar a los alumnos y las alumnas para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática. Por tanto, los profesionales de la educación, nos vemos obligados a tener que entrar de lleno en la educación en valores dentro de la Formación Profesional. Asimismo, cabe destacar que los contenidos del módulo son idóneos para la introducción de temas transversales en el proceso de enseñanza aprendizaje. Al estar las materias íntimamente relacionadas con la vida cotidiana, al aplicarlas dentro del proceso de enseñanza, estamos contribuyendo a la obtención de una formación más completa y acorde a las necesidades sociales de los alumnos, teniendo como objeto que los mismos puedan integrarse en la sociedad de una manera más autónoma y solidaria.

El artículo 121 de la ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación recoge la transversalidad y dicta: El proyecto

educativo del centro recogerá los valores, los fines y las prioridades de actuación, incorporará la concreción de los currículos establecidos por la Administración educativa, que corresponde fijar y aprobar al Claustro, e impulsará y desarrollará los principios, objetivos y metodología propios de un aprendizaje competencial orientado al ejercicio de una ciudadanía activa. Asimismo, incluirá un tratamiento transversal de la educación en valores, del desarrollo sostenible, de la igualdad entre mujeres y hombres, de la igualdad de trato y no discriminación y de la prevención de la violencia contra las niñas y las mujeres, del acoso y del ciberacoso escolar, así como la cultura de paz y los derechos humanos.

El proyecto educativo del centro recogerá asimismo la estrategia digital del centro, de acuerdo con lo establecido en el artículo 111 bis.5.»

2. Dicho proyecto estará enmarcado en unas líneas estratégicas y tendrá en cuenta las características del entorno social, económico, natural y cultural del alumnado del centro, así como las relaciones con agentes educativos, sociales, económicos y culturales del entorno. El proyecto recogerá, al menos, la forma de atención a la diversidad del alumnado, medidas relativas a la acción tutorial, los planes de convivencia y de lectura y deberá respetar los principios de no discriminación y de inclusión educativa como valores fundamentales, así como los principios y objetivos recogidos en esta Ley y en la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, Reguladora del Derecho a la Educación, especificando medidas académicas que se adoptarán para favorecer y formar en la igualdad particularmente de mujeres y hombres.»

Dado que los temas transversales que se tratan tienen un fuerte componente actitudinal, los profesores debemos aprovechar el rol que desempeñamos para promover la reflexión sobre los valores y creencias que atañen a nuestra sociedad, siendo un objetivo fundamental que los alumnos por un lado se sientan libres de tomar decisiones y, por otro, ser capaces de respetar otros puntos de vista diferentes a los propios. Los contenidos transversales se incluirán en el desarrollo diario de las clases, integrando la igualdad de género como un objetivo primordial, favoreciendo una práctica real y efectiva de la igualdad. Además, favoreceremos el fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y libertades fundamentales. Valorando el papel de las Administraciones Públicas como garantes de los derechos y libertades de los ciudadanos, y la importancia del cumplimiento de las normas en materia fiscal y de Seguridad Social como elementos básicos de un Estado solidario. Y por último también trataremos cuestiones sobre el medio ambiente potenciando el uso de materiales reciclados y, teniendo en cuenta la prevención de riesgos laborales, concienciándose al alumnado, a través de las actividades que se realicen, de la importancia de adquirir hábitos saludables en el entorno laboral para eliminar o reducir los riesgos laborales y de incorporarlos al resto de las facetas de la vida del trabajador/a.

La Programación General Anual recoge la transversalidad para tratar la educación en valores:

A este respecto, todas las Programaciones Didácticas deben recoger esta transversalidad de manera obligatoria. Y más concretamente:

- Sin perjuicio de su tratamiento específico en algunas de las asignaturas de cada etapa, la comprensión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual, las Tecnologías

de la Información y la Comunicación, el emprendimiento y la educación cívica y constitucional se trabajarán en todas las asignaturas.

- Se fomentará la calidad, equidad e inclusión educativa de las personas con discapacidad, la igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de discapacidad, medidas de flexibilización y alternativas metodológicas, adaptaciones curriculares, accesibilidad universal, diseño para todos, atención a la diversidad y todas aquellas medidas que sean necesarias para conseguir que el alumnado con discapacidad pueda acceder a una educación educativa de calidad en igualdad de oportunidades.

- Se fomentará la igualdad efectiva entre hombres y mujeres y la prevención de la violencia de género, y de los valores inherentes al principio de igualdad de trato y no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social.

- Se fomentará el aprendizaje de la prevención y resolución pacífica de conflictos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, así como de los valores que sustentan la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político, la paz, la democracia, el respeto a los derechos humanos y el rechazo a la violencia terrorista, la pluralidad, el respeto al Estado de derecho, el respeto y consideración a las víctimas del terrorismo y la prevención del terrorismo y de cualquier tipo de violencia.

- Se incorporarán elementos curriculares orientados al desarrollo y afianzamiento del espíritu emprendedor y se fomentarán las medidas para que el alumnado participe en actividades que le permita afianzar el espíritu emprendedor y la iniciativa empresarial a partir de aptitudes como la creatividad, la autonomía, la iniciativa, el trabajo en equipo, la confianza en uno mismo y el sentido crítico.

- Se adoptarán medidas para que la actividad física y la dieta equilibrada formen parte de la práctica diaria de los alumnos y alumnas, en los términos y condiciones que, siguiendo las recomendaciones de los organismos competentes, garanticen un desarrollo adecuado para favorecer una vida activa, saludable y autónoma.

- En el ámbito de la educación y la seguridad vial, se incorporarán elementos curriculares y se promoverán acciones para la mejora de la convivencia y la prevención de los accidentes de tráfico, con el fin de que el alumnado conozca sus derechos y deberes como usuario de las vías, en calidad de peatón, viajero y conductor de bicicletas, respete las normas y señales, y se favorezca la convivencia, la tolerancia, la prudencia, el autocontrol, el diálogo y la empatía con actuaciones adecuadas tendentes a evitar los accidentes de tráfico y sus secuelas. En nuestro centro lo anterior se materializa ya entre otros muchos aspectos mediante: el Proyecto IGUÁLATE (Consejería de Educación), HÁBITOS DE CONSUMO SALUDABLES ANEXO 16 (Ayuntamiento de LPGC), PROYECTO HOMBRE (4º ESO y FPB dentro de la acción tutorial), PROYECTO ENLAZA (Ciclos Formativos).

CRITERIOS COMUNES PARA FOMENTAR LA IGUALDAD EFECTIVA (PGA)

1. Revisar la presencia de referentes diversos en nuestras propuestas curriculares: número equilibrado de mujeres y hombres a los que se alude, no ocultar las preferencias sexuales diversas explícitas o las identidades sexuales de esos referentes si se han significado por ello,

modelos diversos de familias en los ejemplos o materiales que se utilicen, evidenciar la ocultación social e histórica de la diversidad.

2. Revisar el uso de un lenguaje inclusivo: no sobreentender que el masculino recoge la idea de lo genérico, utilizar el sujeto persona ayuda a ello; hacer uso de los epicenos (Se llama epiceno a un sustantivo animado que designa por igual a individuos de ambos sexos, e independientemente del género gramatical del sustantivo); desterrar comentarios sexistas jocosos o no; no hacer del lenguaje inclusivo un mal sobrevenido.

3. Incluir las aportaciones de mujeres particulares a la historia del pensamiento o las conquistas del movimiento feminista al concepto de derechos universales; actividades, textos, explicaciones que giren en torno a estas aportaciones; ayudar a entender fenómenos como el de la violencia de género, desigualdad salarial, feminización de la pobreza, cosificación de la imagen y los cuerpos o la trata de personas para fines sexuales como la presencia patriarcal a la que se ha opuesto el movimiento feminista desde sus inicios y que gracias a él se ha evidenciado esta presencia y se ha combatido en alguna medida; incluir aspectos de educación afectivo-sexual en la labor tutorial.

4. Valorar la esfera de los cuidados como parte esencial del desarrollo de la vida; a través de distintas propuestas metodológicas ayudar a responsabilizarse por igual de los cuidados, identificarlos, valorarlos, organizarlos; cuestionar el orden establecido que sobrevalora la esfera productiva...

5. Prestar atención a la organización no sexista del aula y de otros espacios comunes, la composición de los equipos de trabajo, la distribución equitativa de las responsabilidades, los tiempos de participación y la representatividad dentro del grupo. Existe mucho material escrito sobre este tema

Desde el punto de vista de la educación en valores, el artículo 39.1 de la LOE, establece que la formación profesional no solo comprende las acciones formativas que capacitan para el desempeño de las diversas profesiones y el acceso al empleo, sino que también contribuyen a la participación activa en la vida social y cultural además de la económica. Por su parte, en su apartado segundo, viene a disponer que la forma profesional, en el sistema educativo tiene por finalidad preparar a los alumnos y las alumnas para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática. Por tanto, los profesionales de la educación, nos vemos obligados a tener que entrar de lleno en la educación en valores dentro de la Formación Profesional. Asimismo, cabe destacar que los contenidos del módulo son idóneos para la introducción de temas transversales en el proceso de enseñanza aprendizaje. Al estar las materias íntimamente relacionadas con la vida cotidiana, al aplicarlas dentro del proceso de enseñanza, estamos contribuyendo a la obtención de una formación más completa y acorde a las necesidades sociales de los alumnos, teniendo como objeto que los mismos puedan integrarse en la sociedad de una manera más autónoma y solidaria.

El artículo 121 de la LOE, habla sobre la transversalidad y establece que el proyecto educativo del centro recogerá los valores, los objetivos y las prioridades de actuación. Asimismo,

incorporará la concreción de los currículos establecidos por la Administración educativa que corresponde fijar y aprobar al Claustro, así como el tratamiento transversal en las áreas, materias o módulos de la educación en valores y otras enseñanzas.

Dado que los temas transversales que se tratan tienen un fuerte componente actitudinal, los profesores debemos aprovechar el rol que desempeñamos para promover la reflexión sobre los valores y creencias que atañen a nuestra sociedad, siendo un objetivo fundamental que los alumnos por un lado se sientan libres de tomar decisiones y, por otro, ser capaces de respetar otros puntos de vista diferentes a los propios. Los contenidos transversales se incluirán en el desarrollo diario de las clases, integrando la igualdad de género como un objetivo primordial, favoreciendo una práctica real y efectiva de la igualdad. Además, favoreceremos el fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y libertades fundamentales. Valorando el papel de las Administraciones Públicas como garantes de los derechos y libertades de los ciudadanos, y la importancia del cumplimiento de las normas en materia fiscal y de Seguridad Social como elementos básicos de un Estado solidario. Y por último también trataremos cuestiones sobre el medio ambiente potenciando el uso de materiales reciclados y, teniendo en cuenta la prevención de riesgos laborales, concienciándose al alumnado, a través de las actividades que se realicen, de la importancia de adquirir hábitos saludables en el entorno laboral para eliminar o reducir los riesgos laborales y de incorporarlos al resto de las facetas de la vida del trabajador/a.

2.5.2 INTERDISCIPLINARIEDAD.

- Con el ámbito profesional y el resto de ámbitos.

2.6. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

La atención a la diversidad se incardina en el sistema educativo como un principio fundamental que debe regir en toda enseñanza básica, con el fin de facilitar a todos los estudiantes una educación apropiada a su perfil, características y necesidades. Como es sabido en el aula pueden coexistir personas con distintos ritmos de aprendizaje, con diferentes aptitudes, intereses, motivaciones y procedencias sociales, geográficas y culturales. De ahí que, para amoldar la educación a dicha diversidad, en el artículo 1 apartado b) de la ley 3/2020 de 29 de diciembre de reforma de la Ley 2/2006 Orgánica de Educación, nos habla del principio de la equidad: “la equidad, que garantice la igualdad de oportunidades, la inclusión educativa y la no discriminación y actúe como elemento compensador de las desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que deriven de discapacidad”.

Siguiendo esta misma línea el apartado e) del meritado artículo establece, también como principio inspirador de nuestro sistema, su flexibilidad a la hora de adecuar la educación a la diversidad existente de aptitudes, intereses, expectativas y necesidades del alumnado así como los cambios que experimenten el alumnado y la sociedad.

Debemos tener en cuenta que en la Formación Profesional se elaboran adaptaciones curriculares no significativas, entendiéndose por éstas, que pueden realizarse modificaciones de los elementos no prescriptivos o básicos del currículo, cambios en las actividades o tipos de ejercicios, metodología, adecuación de los tiempos o sobre la manera de llevar a cabo técnicas de evaluación. Desde el módulo de Preparación de pedidos y venta de productos durante la primera

sesión del curso se llevará a cabo una evaluación inicial, que nos permitirá definir cuáles son los diferentes niveles de aprendizaje de los estudiantes. Y también si tras la evaluación inicial se detectase algún alumno o alumna con necesidades específicas, se emplearán las previsiones del Proyecto Educativo del centro. Asimismo, si concurre alumnado con algún tipo de discapacidad sensorial, que obstaculice su proceso de enseñanza-aprendizaje, el docente requerirá al Departamento de Orientación, el apoyo de profesionales o técnicos especializados para lograr una correcta comunicación con el alumno o alumna afectado, atendiendo a una posible adaptación curricular individual y no significativa que se le haya realizado al mismo.

Los alumnos disruptivos serán colocados cerca de la mesa del profesor para controlar su actitud y sus actividades en la clase.

2.6.1. Ritmos de Aprendizaje.

Si la diversidad viene motivada por la distinta procedencia académica y profesional del alumnado, se tendrá en cuenta las siguientes cuestiones:

- Para aquellos alumnos y alumnas que hubieran cumplido los objetivos antes que el resto del grupo (por razones de estudio previo del tema en otro ciclo formativo, estudios universitarios, experiencia laboral previa, etc.) se les plantearán **actividades de profundización o ampliación** que requieran un mayor rigor técnico sobre la materia.

- Para aquellos con mayor dificultad en el aprendizaje se elaborará un bloque de actividades de contenido similar a las realizadas en clase, que deberán ser realizadas de forma individual y, que van a servirles **de actividades de refuerzo** para analizar la misma cuestión desde distintos puntos de vista.

- Para aquellos alumnos y alumnas que les resulte sencillo la comprensión y el aprendizaje de las actividades a realizar, se propondrán de forma individual o en grupo actividades para profundizar en aquellos temas que les interesen más. Principalmente este tipo de actividades consistirá en la realización de trabajos.

2.6.2. Medidas de refuerzo de adaptación de los alumnos NEAE.

Por su parte, el RD 1147/2011, en su artículo 8.4 recoge: “Los centros de formación profesional aplicarán los currículos establecidos por la Administración educativa correspondiente, de acuerdo con las características y expectativas del alumnado, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad.

En cuanto a la normativa autonómica debemos resaltar la aplicación del Real Decreto 25/2018, de 26 de febrero, por el que se regula la atención a la diversidad en el ámbito de las enseñanzas no universitarias de la Comunidad Autónoma de Canarias, que vino a derogar el Decreto 104/2010, de 29 de julio, por el que se regulaba la atención a la diversidad del alumnado en el ámbito de la enseñanza no universitaria de Canarias, que se aplicará de forma supletoria para el resto de las enseñanzas no universitarias en defecto de la normativa específica que regule la atención a la diversidad.

Siempre debemos facilitar la adaptación a los diferentes ritmos de aprendizaje, dando respuesta tanto a aquellos alumnos que no presenten dificultades significativas para alcanzar los objetivos, como a aquellos que necesiten una atención más específica en un momento determinado y en especial al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, en cuanto a los alumnos extranjeros, su presencia va a propiciar el conocimiento de otras culturas, tradiciones y costumbres, favoreciendo y enriqueciendo la diversidad del grupo. Asimismo, tanto las actividades como los exámenes se adaptarán a tales circunstancias permitiendo a los alumnos de incorporación tardía el uso de diccionarios y en las pruebas de conocimiento incorporando herramientas visuales que, les permitan asociar el contenido. Finalmente, si fuera necesario se llevarán a cabo adaptaciones en los espacios físicos, a través de la eliminación de barreras arquitectónicas, o, en su caso agrupando a los alumnos y alumnas para favorecer la ayuda mutua a través de las interrelaciones, según la actividad y los objetivos que se desean alcanzar o si el alumno o alumna tiene un problema de audición se adoptarán medidas como: situarla en la mesa más próxima al profesor y cerca de la pizarra, escribiendo en la pizarra, hablándole alto y despacio.

2.7. EVALUACIÓN.

A) CONCEPTO.

La evaluación es un componente básico en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es un conjunto de actividades programadas que facilita la recogida de información sobre la que profesorado y alumnado reflexionan y toman decisiones para mejorar las estrategias de enseñanza. En la formación profesional, el objetivo de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado es conocer si ha alcanzado para cada módulo, los objetivos expresados en resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación de los que están compuestos, así como los objetivos generales y competencias profesionales, personales y sociales, con la finalidad de valorar si dispones de la competencia profesional que acredita el Título (RD 1147/2011.Titulo V. Capítulo 1. Art. 51. Apartado 2.

La Formación Profesional en el sistema educativo contribuirá a que el alumnado consiga los resultados de aprendizaje que le permitan:

- a) Desarrollar las competencias propias de cada título de formación profesional.
- b) Comprender la organización y las características del sector productivo correspondiente, así como los mecanismos de inserción profesional.
- c) Conocer la legislación laboral y los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.
- d) Aprender por sí mismos y trabajar en equipo, así como formarse en la prevención de conflictos y en la resolución pacífica de los mismos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, con especial atención a la prevención de la violencia de género.
- e) Fomentar la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres, así como de las personas con discapacidad, para acceder a una formación que permita todo tipo de opciones profesionales y el ejercicio de las mismas.

- f) Trabajar en condiciones de seguridad y salud, así como prevenir los posibles riesgos derivados del trabajo.
- g) Desarrollar una identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones a la evolución de los procesos productivos y al cambio social.
- h) Desarrollar las competencias de innovación y emprendimiento que favorezcan su empleabilidad y desarrollo profesional.
- i) Preparar al alumnado para su progresión en el sistema educativo.
- j) Conocer y prevenir los riesgos medioambientales.
- k) Preparar al alumnado en materia de digitalización en su sector productivo.

B) TIPOS DE EVALUACIÓN

En líneas generales distinguimos los siguientes tipos de evaluaciones:

- **Evaluación inicial:** Se realiza al inicio de cada una de las fases de aprendizaje unidades de trabajo con la finalidad de obtener información sobre los conocimientos previos de los alumnos para decidir el nivel en el que hay que desarrollar los contenidos.
- **Evaluación formativa:** Se realiza durante el desarrollo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es una actividad sistemática y continua que tiene como objetivo que nos proporcione la información necesaria sobre todo el proceso educativo del alumno, para reajustar sus objetivos, los métodos, los recursos, los programas. Tiene una función de diagnóstico en las fases iniciales y de orientación a lo largo de todo el proceso. Es un proceso de retroalimentación del proceso desarrollado por el profesorado que mejora el desarrollo individual o grupal del alumnado.
- **Evaluación continua:** Para observar todo el proceso de enseñanza aprendizaje del alumnado, y no centrarnos solo en la relación “evaluación = examen”, sino tener presente otros aspectos de interés para la mejora del proceso educativo. Si bien es cierto que, debemos matizar que cada vez que haya que registrarse la calificación de cada trimestre, se hará una valoración global de todas las unidades impartidas hasta final de cada trimestre, debiendo haber superado todas las unidades de trabajo y, por tanto, alcanzado los resultados de aprendizaje. En caso contrario, es decir, si hubiera alguna unidad de trabajo no superada, se le calificará con un 4 hasta que supere la unidad suspendida.
- **Evaluación criterial:** Realizada a lo largo de todo el proceso de enseñanza- aprendizaje dónde se compara el progreso del alumnado en relación con los resultados de aprendizajes y sus correspondientes criterios de evaluación, programando diferentes tareas que ayudan a su consecución.
- **Evaluación final:** Se realiza al finalizar todo el proceso de enseñanza aprendizaje y el objetivo es conocer si el alumnado ha conseguido los resultados programados.

Según la ley 3/2020 de 29 de diciembre de reforma de la Ley Orgánica de Educación 2/2006 de 3 de mayo:

La evaluación del aprendizaje del alumnado en los ciclos formativos se realizará por módulos profesionales, teniendo en cuenta la globalidad del ciclo desde la perspectiva de las nuevas metodologías de aprendizaje.

Según el agente de la evaluación puede haber distintos tipos de evaluación:

HETEROEVALUACIÓN: Proceso de evaluación que realiza el o la docente respecto de los logros, procesos, conductas y rendimiento del alumnado y que también el alumno hace respecto de la práctica docente.

COEVALUACIÓN: Proceso de evaluación de un alumno o alumna a través de sus iguales y ofrece feedback.

AUTOEVALUACIÓN: Proceso de evaluación que desarrolla la reflexión individual y la capacidad del alumnado para identificar y valorar sus logros, fortalezas y limitaciones, funcionando asimismo como factor motivador del aprendizaje. Cada alumno evalúa su trabajo.

Y, también nos referimos a la **evaluación del propio proceso de enseñanza aprendizaje como docentes es decir:**

Podemos diferenciar dos tipos de autoevaluación del proceso de enseñanza- aprendizaje:

1. Autoevaluación de la práctica docente: en la cual, como docentes, evaluaremos nuestra práctica considerando aspectos como el grado de consecución de los objetivos propuestos, la adecuación de los contenidos a los objetivos o a la efectividad de la metodología propuesta.

2. Autoevaluación del alumnado de su proceso de aprendizaje.

Durante el curso el alumno podrá valorar su propio proceso de aprendizaje.

Para la heteroevaluación, coevaluación y autoevaluación se utilizarán distintas técnicas con sus herramientas e instrumentos que se relacionan con detalle posteriormente.

Para la autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación se podrán utilizar aplicaciones informáticas como Survey Monkey, Mentimeter u otros etc...

C) CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN.

Así pues, esta programación se construye con la perspectiva de que la evaluación tendrá las siguientes características:

- **Continua.**
- **Integradora.**
- **Personalizada**, ya que permite conocer la evolución del proceso de enseñanza-aprendizaje a cada alumno/a en cada momento.
- **Compartida**, ya que se requiere la participación activa del alumnado tanto durante el proceso como en la valoración del resultado de trabajo propio, de forma tal que se haga consciente lo que le separa, en su caso, de los objetivos propuestos. Para ello el alumno participará activamente en procesos de autoevaluación y coevaluación de las actividades realizadas y de la eficiencia obtenida, como se ha desarrollado anteriormente-
- **Retroalimentadora**, en la medida en que proporcionará información útil para ajustar y mejorar las actividades, el diseño de esta propuesta en futuros cursos.

D) ESTRATEGIAS PARA RECOGER INFORMACIÓN SOBRE EL OBJETO DE LA EVALUACIÓN (¿Cómo vamos a evaluar?)

Para ello utilizamos diferentes **técnicas** como son:

- Observación Sistemática directa o indirecta, para la misma podemos usar las **herramientas** siguientes:
 - Registro anecdótico.
 - Registro descriptivo.
 - Escalas de valoración.
 - Listas de control.
 - Diario de clase del profesorado.
 - Rúbrica.
 - Indicadores de aula.

Las mencionadas son los medios y recursos (soportes físicos) de los que se vale el profesorado para recoger, registrar y analizar evidencias de aprendizaje que facilita la respuesta a la pregunta de **¿Con qué vamos a evaluar?**

- Encuestación: para la cual utilizamos distintas **herramientas** como:
 - Encuestas.

- Entrevistas.
- Formularios.
- Análisis de documentos, producciones y artefactos: Para lo cual utilizamos las siguientes herramientas:
 - Rúbricas.
 - Listas de cotejo.
 - Escalas de valoración

En última instancia tendremos que responder a la pregunta **¿Qué vamos a evaluar?** vamos a evaluar los productos que son todo aquello que el alumnado realiza a lo largo del proceso de aprendizaje. Tienen un carácter competencial y son funcionales porque hacen observable lo aprendido y, lo hacemos con los Instrumentos de Evaluación.

Los Instrumentos de evaluación: son aquellos productos que se seleccionan para hacer evidente la adquisición de los aprendizajes descritos en los criterios de evaluación y el de sus respectivas competencias.

Los cuales pueden ser:

Escritos: como carta, aviso, panfleto, folleto, instrucciones, narración, cuento, relato ... informes, noticia, anuncio, artículo, esquema, crítica sobre un libro, poema, letra de canción, guión, cuestionario, prueba escrita.

Presentados: ponencia, debate, obra de teatro, canción, concierto, pieza musical, informe oral, dramatización, performance, baile, exposición o presentación de productos, presentación de diapositivas, entrevista, prueba oral.

Tecnológicos: entrada en un blog, creación de un Blog, aportaciones en una Wiki, mail, Doc. de texto, formulario, Contenidos creados con App, cómic, dibujo, póster, vídeo documental, tutorial, archivo de voz, periódico digital, programa de radio.

Otros: gráfico, línea de tiempo, dibujo, croquis, plano, mapa, cuadro, escultura, collage, álbum de fotos, maqueta, montaje, objeto tecnológico, infografía, plan de viaje, presupuesto.

La técnica de la observación diaria directa e indirecta: Esta forma de evaluación se llevará a cabo por el docente cada vez que los alumnos y alumnas realicen una actividad en clase: actividades, trabajos finales, ABP, maquetas, bocetos, diseños con aplicaciones informáticas, debates, trabajos grupales cooperativos etc. Gracias a esta técnica se evaluará el progreso individual y el trabajo grupal.

Exámenes: escritos, cuestionarios, supuestos prácticos, etc. Con el fin de comprobar que el alumnado ha adquirido los resultados de aprendizaje a través de pruebas teórico-prácticas.

Exposición oral, disertación oral, argumentaciones orales, etc... para comprobar que ha adquirido los resultados de aprendizaje.

Indicadores de aula: acerca de la asistencia y puntualidad, respeto al profesor, participación, sentido crítico, etc. Este apartado engloba de forma más extensa de las siguientes actitudes socio-laborales: puntualidad, no solo cumpliendo con el horario, sino también con el cumplimiento de los plazos al realizar las tareas, responsabilidad y gusto por el trabajo bien hecho, orden y limpieza, uso de un comportamiento asertivo.

E) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Una vez hemos finalizado con cada unidad de trabajo deberemos verificar si los alumnos y alumnas han alcanzado los resultados de aprendizaje. La calificación se llevará a cabo en consonancia con lo dispuesto en la Orden de 3 de diciembre de 2003, por la que se modifica y amplía la Orden de 20 de octubre de 2000, que regula los procesos de evaluación de las enseñanzas de la Formación Profesional Específica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias. El artículo 11 de la meritada Orden señala que las calificaciones se realizarán de forma numérica, a través de una expresión cuantitativa utilizando una escala comprendida entre el 1 y el 10, que permita al docente emitir en el oportuno momento de la evaluación la calificación que proceda. Se consideran positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco puntos y negativas las que por el contrario no alcancen como mínimo dicha puntuación. Se asignarán los siguientes porcentajes a cada uno de los siguientes criterios: • Pruebas teórico-prácticas para evaluar las competencias adquiridas 40% • Trabajos en grupo e individuales 60% A ambos criterios se les aplicará a su vez el valor ponderado de cada resultado de aprendizaje.

En función del criterio de evaluación a valorar se utilizarán aquellos instrumentos que se consideren más adecuados. Cada observación, prueba o actividad que se haya realizado y utilizado como instrumento de evaluación se puntuará de 0 a 10 puntos. Para superar las evaluaciones trimestrales del módulo será necesario aprobar los soportes conceptuales y los procedimentales con al menos 5 puntos cada uno. Llegado el momento de calificar al alumno o alumna, se calculará la media aritmética (habiendo conseguido mínimo un 5 en todas y cada una de las unidades de trabajo). Por tanto, la nota de la evaluación será la suma de todas las notas ponderadas. Para poder superar el módulo de Escaparatismo y diseño de espacios comerciales el alumnado deberá alcanzar una calificación igual o superior a 5 puntos en todos los resultados de aprendizaje. Para aquellos alumnos/as que no cumplan con el criterio anterior, debido a que no han superado todas las unidades de trabajo, se les calificará con una nota máxima de 4 puntos hasta que se supere la unidad y/o unidades suspendidas.

2.8. PLANES DE RECUPERACIÓN

Durante el desarrollo del aprendizaje del alumnado, se realizarán las actividades de recuperación necesarias para conseguir los niveles de logros programados, y que no fueron alcanzados con un nivel aceptable. Los alumnos y alumnas que en la evaluación no alcancen el 5 deberán realizar la recuperación de aquellas pruebas objetivas cuya nota sea inferior a un 5, así como entregar las actividades que no hubieran realizado o, en todo caso, las actividades que el profesorado considere necesarias para recuperar el trimestre, sirviendo para valorar los

resultados de aprendizaje y/o criterios de evaluación no superados. Estas actividades se realizarán al finalizar cada trimestre o al inicio del siguiente y la fecha seleccionada será elegida por el propio docente. La/s actividad/es de evaluación se valorarán de 0 a 10 puntos. Si se realizan varias actividades para los mismos resultados de aprendizaje y/o criterios de evaluación la nota será la media aritmética de las mismas. Para obtener el aprobado deberá tener una calificación mínima de 5 sobre 10, siendo la nota máxima que se podrá obtener un 7. Al recuperar una prueba escrita, el alumno podrá obtener las siguientes calificaciones: si obtiene una nota entre 5 y 6,9 la nota de recuperación será un 5. Si obtiene entre un 7 y 8,9 la nota de recuperación será un 6 y, si obtiene entre un 9 y un 10 la nota máxima será un 7.

A) SISTEMA EXTRAORDINARIO DE EVALUACIÓN.

El alumno o alumna que pierda el derecho a la evaluación continua por la inasistencia reiterada a clase por causas injustificadas se le aplicará, conforme a la Orden de 20 de octubre de 2000 que regula los procesos de evaluación de la formación profesional específica, un sistema de evaluación extraordinario a través del que deberá conseguir todos los resultados de aprendizaje del módulo. Los alumnos y alumnas que estén en esta situación podrán superar el módulo realizando una prueba objetiva en el mes de junio y elaborando actividades (trabajos, supuestos prácticos, etc.) asignadas por el profesor del módulo, que serán entregadas por los alumnos y alumnas en las fechas que el docente determine. Todas las actividades de evaluación tendrán que estar directamente relacionadas con los criterios de evaluación correspondiente a los resultados de aprendizaje del módulo y contribuirán en la misma proporción a la obtención de la nota final del módulo. Las diferentes actividades de evaluación se valorarán de 0 a 10 puntos, siendo necesario que se obtenga como mínimo 5 puntos en cada uno de ellos. La nota final del módulo será la media aritmética de todas las actividades y pruebas de evaluación propuestas, siendo necesario para superar el módulo obtener una nota igual o superior a 5 puntos. Al recuperar una prueba escrita, el alumno podrá obtener las siguientes calificaciones: si obtiene una nota entre 5 y 6,9 la nota de recuperación será un 5. Si obtiene entre un 7 y 8,9 la nota de recuperación será un 6 y, si obtiene entre un 9 y un 10 la nota máxima será un 7.

B) CALIFICACIÓN FINAL.

La calificación final del módulo de Preparación de pedidos y venta de productos coincidirá con la media aritmética obtenida por el alumno o alumna una vez finalizado el curso, siendo necesario para superar el módulo obtener una nota igual o superior a 5 puntos.

3. SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO.

4.

Nº U.T.	Unidad de Trabajo	Tiempo	Evaluación
0	Introducción al módulo	1 hora	1º
1	Asesoramiento en el punto de venta.	12 horas	
2	Conformación de pedidos de mercancías y productos	13 horas	2º
3	Preparación de pedidos para la expedición (1)	13 horas	
4	Preparación de pedidos para la expedición	13 horas	3º
5	Seguimiento del servicio postventa,	13 horas	
	Total	66 horas	