

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019475	de Rodeira	Cangas	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG11	Servizos administrativos	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3006	Preparación de pedidos e venda de produtos	2023/2024	5	113	135

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA DEL CARMEN OUBEL CAMPOS
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

O módulo profesional de Preparación de pedidos e venda de produtos, contén a formación asociada á función de realización de operacións de venda de produtos e tratamento de reclamacións.

Desde hai uns anos, Cangas, debido ao auge do turismo e a súa cada vez maior cercanía a Vigo propiciada pola gran mellora na comunicación terrestre entre ambas cidades, está a ter un incremento importante das empresas do sector terciario que precisan de traballadores e traballadoras cun perfil profesional adecuado que durante todo o proceso de atención á clientela (dende o contacto inicial anterior á venda, ata todas as tarefas posteriores á venda e relacionadas co servizo postvenda), dean unha rápida resposta as necesidades da clientela; para o que se precisa unha eficiente xestión dos pedidos.

As actividades que se engloban dentro deste módulo abranguen aspectos como:

- Información, asesoramento e servizo posvenda, aplicando as técnicas de comunicación adecuadas á situación e amosando unha actitude de respecto e amabilidade no trato á clientela.
- Venda de produtos e realización das operacións preparación de pedidos, de cobramento e das devolucións de produtos, manexando TPV ou caixas rexistradoras.
- Atención de reclamacións da clientela, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.
- Xestión de tesouraría básica.

A formación do módulo, relaciónase cos obxectivos xerais do título seguintes:

- g) Determinar os elementos salientables das mensaxes máis usuais para a recepción e a emisión de chamadas e mensaxes mediante equipamentos telefónicos e informáticos.
- h) Aplicar procedementos de control de almacenamento comparando niveis de existencias, para realizar tarefas básicas de mantemento do almacén de material de oficina.
- m) Desenvolver hábitos e valores acordes coa conservación e a sustentabilidade do patrimonio natural, comprendendo a interacción entre os seres vivos e o medio natural, para valorar as consecuencias que se derivan da acción humana sobre o equilibrio ambiental.
- t) Desenvolver a iniciativa, a creatividade e o espírito emprendedor, así como a confianza en si mesmo/a, a participación e o espírito crítico, para resolver situacións e incidencias da actividade profesional ou de índole persoal.
- u) Desenvolver traballos en equipo asumindo os deberes, cooperando coas demais persoas con tolerancia e respecto, para a realización eficaz das tarefas e como medio de desenvolvemento persoal.
- v) Utilizar as tecnoloxías da información e da comunicación para se informar, se comunicar, aprender e facilitar as tarefas laborais.
- w) Relacionar os riscos laborais e ambientais coa actividade laboral, co propósito de utilizar as medidas preventivas correspondentes para a protección persoal, evitando danos ambientais e ás demais persoas.
- x) Desenvolver as técnicas da súa actividade profesional asegurando a eficacia e a calidade no seu traballo, e propor, se procede, melloras nas actividades de traballo.
- y) Recoñecer os dereitos e deberes como axente activo na sociedade, tendo en conta o marco legal que regula as condicións sociais e laborais, para participar na cidadanía democrática.
- z) Analizar e valorar a participación, o respecto, a tolerancia e a igualdade de oportunidades, para facer efectivo o principio de igualdade entre mulleres e homes.

Ademais, tamén se relaciona coas competencias profesionais, persoais e sociais que se relacionan a continuación:

- g) Recibir e realizar comunicacións telefónicas e informáticas transmitindo con precisión a información encomendada segundo os protocolos e a

imaxe corporativa.

- h) Realizar as tarefas básicas de mantemento do almacén de material de oficina, preparando os pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- p) Desenvolver habilidades lingüísticas básicas en lingua estranxeira para se comunicar de xeito oral e escrito en situacións habituais e predicibles da vida cotiá e profesional.
- q) Adaptarse ás novas situacións laborais orixinadas por cambios tecnolóxicos e organizativos na súa actividade laboral, utilizando as ofertas formativas ao seu alcance e localizando os recursos mediante as tecnoloxías da información e da comunicación.
- r) Cumprir as tarefas propias do seu nivel con autonomía e responsabilidade, empregando criterios de calidade e eficiencia no traballo asignado e efectuándoo de forma individual ou como membro dun equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respectando a autonomía e a competencia das persoas que interveñen no seu ámbito de traballo, contribuíndo á calidade do traballo realizado.
- t) Asumir e cumprir as medidas de prevención de riscos e seguridade laboral na realización das actividades laborais, evitando danos persoais, laborais e ambientais.
- v) Actuar con espírito emprendedor, iniciativa persoal e responsabilidade na elección dos procedementos da súa actividade profesional.

Ademais, neste módulo formativo impartirase a unidade formativa de Seguridade e saúde laboral conforme aos resultados de aprendizaxe e contidos relacionados no anexo VI ORDE do 13 de xullo de 2015 pola que se regulan as ensinanzas de formación profesional básica na Comunidade Autónoma de Galicia, así como o acceso e a admisión nestas ensinanzas.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	ASESORAMENTO NO PUNTO DE VENDA.	Fases do proceso de atención á clientela aplicando técnicas de comunicación adecuadas e informando das características dos produtos, servizo posvenda...Técnicas de venda e de peche de vendas.	20	15
2	CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCADORÍAS DE PRODUTOS.	Interpretación da información contida nas ordes de pedido e cumplimentación dos documentos relacionados cos pedidos.	25	17
3	MANIPULACIÓN DE PEDIDOS.	Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde na manipulación de produtos . Normas de conservación dos produtos no almacén. Equipamentos de pesaxe e métodos de preparación dos pedidos. Medidas a adoptar de seguridade e hixiene.	25	17
4	PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA A EXPEDICIÓN.	Operativa básica na preparación de pedidos. Etiquetaxe e interpretación dos pictogramas normalmente utilizados.	25	18
5	PRESENTACIÓN E EMBALAXE DE PRODUTOS.	Tipos de embalaxes e selección do embalaxe adecuado as características dos produtos facendo un uso eficiente dos mesmos e aplicando as técnicas das 3 R.	20	17
6	SEGUIMENTO DO SERVIZO POSVENDA.	Tipos de servizos posvenda que pode ofertar a empresa coma elemento diferenciador. Tramitación da documentación relacionada coas reclamacións.	20	16

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	ASESORAMENTO NO PUNTO DE VENDA.	20

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Asesora sobre as características dos produtos solicitados e selecciona as mercadorías requiridas de acordo coas instrucións establecidas	SI

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela e preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacéns e empresas ou departamentos de loxística
CA1.2 Aplícanse técnicas de comunicación adecuadas ao público obxectivo do punto de venda, adaptando a actitude e discurso á situación de partida, obtendo a información necesaria da posible clientela
CA1.3 Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.4 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible coas demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato e transmitindo a información con claridade e de xeito estruturado e preciso
CA1.5 Informouse a posible clientela das características dos produtos, nomeadamente das calidades esperables e das formas de uso e consumo, argumentando sobre as súas vantaxes e comunicando o período de garantía
CA1.6 Relaciónáronse as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións

4.1.e) Contidos

Contidos
Fases do proceso de atención á clientela e de preparación de pedidos.
Períodos de garantía. Requisitos para que a garantía sexa efectiva.
Documentación relacionada coas operacións de cobramento e devolución.
Técnicas básicas de venda. Técnicas de pechamento de vendas.
Atención á clientela.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCADORÍAS DE PRODUCTOS.	25

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.2 Interpretouse a información contida en ordes de pedido tipo e cubríronse os documentos relacionados (follas de pedido, albarás, ordes de repartición, "packing list", etc.)

4.2.e) Contidos

Contidos
Tipos de mercadorías e produtos: características.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	MANIPULACIÓN DE PEDIDOS.	25

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.3 Descríbense os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos
CA2.4 Descríbense as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos
CA2.5 Realizáronse operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos
CA3.5 Manexouse coa precisión requirida os equipamentos de pesaxe e/ou contaxe manual e/ou mecánica, utilizando as unidades de medida e peso especificadas nas ordes de pedido

4.3.e) Contidos

Contidos
Métodos de preparación de pedidos: manuais, semiautomáticos e automáticos.
Manipulación e conservación de produtos. Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde.
Pesaxe, colocación e visibilidade. Equipamentos de pesaxe.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA A EXPEDICIÓN.	25

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.6 Identifícanse os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de caixa
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)
CA3.3 Utilízanse os criterios de etiquetaxe establecidos, consignando, de ser o caso, o número de unidades, a medida e/ou o peso das mercadorías ou dos produtos embalados
CA3.6 Aplícanse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe

4.4.e) Contidos

Contidos
Pictogramas de mercadorías. Pictogramas de manipulación.
Operativa básica na preparación de pedidos. Pasos e características.
Documentación para a preparación de pedidos. Control do proceso: rastrexabilidade.
Finalización de pedidos.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	PRESENTACIÓN E EMBALAXE DE PRODUTOS.	20

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.1 Aplicáronse as recomendacións básicas de seguridade, hixiene e saúde na manipulación, na conservación e na embalaxe de pedidos de mercadorías ou produtos, interpretando correctamente a simboloxía relacionada
CA2.7 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais, utilizando os equipamentos de protección individual relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos
CA2.8 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)
CA3.2 Identifícanse os principais tipos de envases e embalaxes, tendo en conta as súas relacións coas características físicas e coas técnicas dos produtos ou das mercadorías que conteñen
CA3.4 Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe
CA3.6 Aplicáronse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe

4.5.e) Contidos

Contidos
Normas de prevención de riscos laborais de aplicación á preparación de pedidos. Accidentes e riscos habituais.
Hixiene postural. Recomendacións na manipulación manual de cargas.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	SEGUIMENTO DO SERVIZO POSVENDA.	20

4.6.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Realiza o seguimento do servizo posvenda identificando as situacións posibles e aplicando os protocolos correspondentes	SI

4.6.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA4.1 Descríbóronse as funcións do servizo posvenda
CA4.2 Identifícanse os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.)
CA4.3 Recoñécóronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
CA4.4 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar e o nivel de probabilidade de modificación esperable
CA4.5 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA4.6 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación, clasificáronse e transmitíuselle a súa información á persoa responsable do seu tratamento

4.6.e) Contidos

Contidos
Servizo posvenda.
Entrega de pedidos.
Reclamacións. Orientacións para tratar a clientela.
Documentos necesarios para a xestión de reclamacións.
Aspectos básicos da lei de ordenación do comercio retalista.

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos exigibles para acadar unha avaliación positiva están indicados en cada unha das unidades didácticas. Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente módulo, evidenciarán a consecución de todos os resultados de aprendizaxe dun xeito equilibrado e cunha participación activa nos traballos e actividades a desenvolver.

Para a avaliación do módulo valorarase a realización das actividades propostas e a resolución dos cuestionarios e supostos prácticos propostos polo profesor.

A avaliación completárase coas probas escritas periódicas, teórico - prácticas, eliminatorias de materia, que constarán de preguntas concretas e casos prácticos sinxelos, formuladas de xeito que permitan comprobar o grado de comprensión do alumnado respecto das ensinanzas impartidas.

A nota final virá determinada, nun 30% polo traballo diario e a realización das actividades propostas polo profesor. O 70% restante corresponde á nota media obtida nos exames realizados ao longo de cada avaliación.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Co alumnado que non supere algunha das unidades didácticas faranse actividades de reforzo relacionadas coas carencias detectadas na proba non superada coa finalidade de que alcance a avaliación positiva e os criterios de avaliación. Unha vez completadas estas actividades realizará unha proba de recuperación que se puntuará de 1 a 10.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Nos casos de perda do dereito a avaliación continua, terase que superar una proba teórico-práctica en relación cos contidos mínimos do módulo, a fin de poder comprobar a consecución dos resultados de aprendizaxe do currículo.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

Farase o seguimento da programación na propia aplicación da páxina web da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

Ademais, os elementos a ter en conta para a avaliación da programación son:

- Grao de adecuación dos resultados de aprendizaxe.
- A validez da selección, distribución e secuenciación dos contidos ao longo do curso.
- Idoneidade da metodoloxía e dos materiais didácticos empregados.
- Adecuación dos criterios de avaliación.

Para realizar unha avaliación externa da práctica docente os instrumentos a empregar serán:

- 1.- Os propios resultados da avaliación do alumnado.

2.- a observación, o diálogo co alumnado e enquisas anónimas que recollan a opinión do alumnado respecto ao proceso de ensino-aprendizaxe .

Os resultados da análise destes elementos debateranse nas reunións de departamento, formarán parte da memoria final, e as modificacións acordadas reflectiranse na programación do curso seguinte.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Hai que ter en conta que este alumnado cursa o 2º ano de FPB, e que o departamento de orientación do centro está moi pendente das súas necesidades e da súa evolución, polo que de ser precisa algunha medida de atención especial llo comunicarían ao profesorado. Aínda así, as propias características do alumnado que se deriva aos estudos de formación profesional básica e o feito de que algún alumno ou alumna puido ter pasado a 2º con algún módulo pendente, fan necesaria a realización dunha avaliación inicial que permita a detección temprana de necesidades de atención especial. Os instrumentos para esta avaliación inicial serán: a observación, preguntas ao alumnado durante as explicacións, corrección dos exercicios realizados durante as clases e das probas teórico-prácticas que se realicen. Se se detectasen dificultades entre o alumnado, intentaranse establecer as medidas de reforzo educativo, curricular, adaptación de recursos e materiais,... que se necesiten, en colaboración co departamento de orientación do centro.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Facilitarase ao alumno que non supere a avaliación do módulo a recuperación do mesmo con actividades complementarias tanto a nivel individual como de grupo de traballo. Ademais de novas probas individuais, orais ou escritas, para que o alumnado poida demostrar que adquiriu as capacidades terminais e os resultados de aprendizaxe programados.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Hai certos temas, aos que a sociedade é especialmente sensible, polo que se deben de integrar nos contidos das distintas áreas e levar a cabo nas diferentes accións educativas. Os proxectos educativos de centro, deben de incorporar unha serie de aspectos de máxima relevancia para a sociedade, coa intención de que sexan tratados en todas as áreas: trátase dos temas transversais. Con respecto ao módulo de preparación de pedidos e venda de produtos, relaciónanse a continuación os máis relevantes e que se tratarán nalgunhas das unidades didácticas:

- Educación para a Igualdade. A coeducación dentro do respecto e o coñecemento entre os sexos, impregnará calquera actuación que se leve a cabo. Desde a posición dos educadores, desterraranse estereotipos sexistas como é o feito de identificar certas actividades empresariais como labores máis propias de homes que de mulleres, utilizar termos nun determinado xénero, dependendo das especialidades etc. Tratarémos de alcanzar a equidade e desterrar certas prácticas, sobre todo no ámbito profesional.
- Educación para a Paz. Promoveranse actitudes de convivencia, respecto, colaboración e solidariedade, fomentando o diálogo como o camiño máis apto para solucionar os problemas.
- Educación para o Consumo. Tratarase de fomentar un consumo responsable, intentando que o alumnado adopte unha actitude crítica ante o consumo indiscriminado e compulsivo de determinados artigos tan ligados ás modas e con prezos esaxerados. Desenvolverase neles unha capacidade de análise ante a multitude de ofertas para un consumo xusto e responsable.

- Educación para a Saúde. Intentarase establecer relacións entre saúde e condicións dos centros de traballo e a posibilidade de recuperala mediante unha serie de prestacións de todo tipo ás que temos dereito como cidadáns: sanitarias, farmacéuticas etc.. Farase ver ao alumnado os efectos beneficiosos dos bos hábitos, tanto alimenticios, posturais, utilización de equipos de protección individual, etc., que impidan a merma das nosas condicións físicas e psíquicas.
- Educación Ambiental. O alumnado deberá implicarse, non soamente coas actuacións prácticas e hábitos e actitudes cara a conservación da natureza, senón tamén cun espírito crítico ante as agresións que sofre o medio natural en detrimento da calidade de vida de todos.
- Educación en valores. Fomentaranse actitudes de respecto polas normas, aceptación das diferenzas, cooperación, tolerancia, traballo en equipo, etc. que fagan que o alumnado se incorpore e participe nunha sociedade democrática.
- Educación vial. Tratarase de concienciar ao alumnado das consecuencias que teñen os accidentes de tráfico e a importancia de respetar as normas de circulación das vías públicas, tanto si son condutores coma peóns.
- Educación multicultural. Respecto polas diferenzas sociais e gusto por coñecer outras culturas.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Visita a unha empresa (en coordinación co departamento de Administración de Empresas, segundo a empresa que se escolla e o que decidan para o resto de ciclos formativos, da familia profesional de Xestión Administrativa, que se imparten no centro).

10. Outros apartados

10.1) Non presencialidade

Metodoloxía en caso de non presencialidade:

Malia que a aprendizaxe virtual non pode suplir o traballo da aula, en caso de que as autoridades establezan unha suspensión parcial ou integral das clases, o traballo do alumnado continuará a través de Aula Virtual. Nesta Aula Virtual crearanse espazos para a interacción diferida entre o alumnado e a profesora.

Todos os contidos traballados na aula, subiranse a aula virtual (apuntamentos, vídeos, publicacións, tarefas, etc).

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019475	de Rodeira	Cangas	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG11	Servizos administrativos	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3006	Preparación de pedidos e venda de produtos	2023/2024	5	113	135

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA DEL CARMEN OUBEL CAMPOS
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

O módulo profesional de Preparación de pedidos e venda de produtos, contén a formación asociada á función de realización de operacións de venda de produtos e tratamento de reclamacións.

Desde hai uns anos, Cangas, debido ao auge do turismo e a súa cada vez maior cercanía a Vigo propiciada pola gran mellora na comunicación terrestre entre ambas cidades, está a ter un incremento importante das empresas do sector terciario que precisan de traballadores e traballadoras cun perfil profesional adecuado que durante todo o proceso de atención á clientela (dende o contacto inicial anterior á venda, ata todas as tarefas posteriores á venda e relacionadas co servizo postvenda), dean unha rápida resposta as necesidades da clientela; para o que se precisa unha eficiente xestión dos pedidos.

As actividades que se engloban dentro deste módulo abranguen aspectos como:

- Información, asesoramento e servizo posvenda, aplicando as técnicas de comunicación adecuadas á situación e amosando unha actitude de respecto e amabilidade no trato á clientela.
- Venda de produtos e realización das operacións preparación de pedidos, de cobramento e das devolucións de produtos, manexando TPV ou caixas rexistradoras.
- Atención de reclamacións da clientela, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.
- Xestión de tesouraría básica.

A formación do módulo, relaciónase cos obxectivos xerais do título seguintes:

- g) Determinar os elementos salientables das mensaxes máis usuais para a recepción e a emisión de chamadas e mensaxes mediante equipamentos telefónicos e informáticos.
- h) Aplicar procedementos de control de almacenamento comparando niveis de existencias, para realizar tarefas básicas de mantemento do almacén de material de oficina.
- m) Desenvolver hábitos e valores acordes coa conservación e a sustentabilidade do patrimonio natural, comprendendo a interacción entre os seres vivos e o medio natural, para valorar as consecuencias que se derivan da acción humana sobre o equilibrio ambiental.
- t) Desenvolver a iniciativa, a creatividade e o espírito emprendedor, así como a confianza en si mesmo/a, a participación e o espírito crítico, para resolver situacións e incidencias da actividade profesional ou de índole persoal.
- u) Desenvolver traballos en equipo asumindo os deberes, cooperando coas demais persoas con tolerancia e respecto, para a realización eficaz das tarefas e como medio de desenvolvemento persoal.
- v) Utilizar as tecnoloxías da información e da comunicación para se informar, se comunicar, aprender e facilitar as tarefas laborais.
- w) Relacionar os riscos laborais e ambientais coa actividade laboral, co propósito de utilizar as medidas preventivas correspondentes para a protección persoal, evitando danos ambientais e ás demais persoas.
- x) Desenvolver as técnicas da súa actividade profesional asegurando a eficacia e a calidade no seu traballo, e propor, se procede, melloras nas actividades de traballo.
- y) Recoñecer os dereitos e deberes como axente activo na sociedade, tendo en conta o marco legal que regula as condicións sociais e laborais, para participar na cidadanía democrática.
- z) Analizar e valorar a participación, o respecto, a tolerancia e a igualdade de oportunidades, para facer efectivo o principio de igualdade entre mulleres e homes.

Ademais, tamén se relaciona coas competencias profesionais, persoais e sociais que se relacionan a continuación:

- g) Recibir e realizar comunicacións telefónicas e informáticas transmitindo con precisión a información encomendada segundo os protocolos e a

imaxe corporativa.

- h) Realizar as tarefas básicas de mantemento do almacén de material de oficina, preparando os pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- p) Desenvolver habilidades lingüísticas básicas en lingua estranxeira para se comunicar de xeito oral e escrito en situacións habituais e predicibles da vida cotiá e profesional.
- q) Adaptarse ás novas situacións laborais orixinadas por cambios tecnolóxicos e organizativos na súa actividade laboral, utilizando as ofertas formativas ao seu alcance e localizando os recursos mediante as tecnoloxías da información e da comunicación.
- r) Cumprir as tarefas propias do seu nivel con autonomía e responsabilidade, empregando criterios de calidade e eficiencia no traballo asignado e efectuándoo de forma individual ou como membro dun equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respectando a autonomía e a competencia das persoas que interveñen no seu ámbito de traballo, contribuíndo á calidade do traballo realizado.
- t) Asumir e cumprir as medidas de prevención de riscos e seguridade laboral na realización das actividades laborais, evitando danos persoais, laborais e ambientais.
- v) Actuar con espírito emprendedor, iniciativa persoal e responsabilidade na elección dos procedementos da súa actividade profesional.

Ademais, neste módulo formativo impartirase a unidade formativa de Seguridade e saúde laboral conforme aos resultados de aprendizaxe e contidos relacionados no anexo VI ORDE do 13 de xullo de 2015 pola que se regulan as ensinanzas de formación profesional básica na Comunidade Autónoma de Galicia, así como o acceso e a admisión nestas ensinanzas.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	ASESORAMENTO NO PUNTO DE VENDA.	Fases do proceso de atención á clientela aplicando técnicas de comunicación adecuadas e informando das características dos produtos, servizo posvenda...Técnicas de venda e de peche de vendas.	20	15
2	CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCADORÍAS DE PRODUTOS.	Interpretación da información contida nas ordes de pedido e cumplimentación dos documentos relacionados cos pedidos.	25	17
3	MANIPULACIÓN DE PEDIDOS.	Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde na manipulación de produtos . Normas de conservación dos produtos no almacén. Equipamentos de pesaxe e métodos de preparación dos pedidos. Medidas a adoptar de seguridade e hixiene.	25	17
4	PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA A EXPEDICIÓN.	Operativa básica na preparación de pedidos. Etiquetaxe e interpretación dos pictogramas normalmente utilizados.	25	18
5	PRESENTACIÓN E EMBALAXE DE PRODUTOS.	Tipos de embalaxes e selección do embalaxe adecuado as características dos produtos facendo un uso eficiente dos mesmos e aplicando as técnicas das 3 R.	20	17
6	SEGUIMENTO DO SERVIZO POSVENDA.	Tipos de servizos posvenda que pode ofertar a empresa coma elemento diferenciador. Tramitación da documentación relacionada coas reclamacións.	20	16

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	ASESORAMENTO NO PUNTO DE VENDA.	20

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Asesora sobre as características dos produtos solicitados e selecciona as mercadorías requiridas de acordo coas instrucións establecidas	SI

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela e preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacéns e empresas ou departamentos de loxística
CA1.2 Aplícanse técnicas de comunicación adecuadas ao público obxectivo do punto de venda, adaptando a actitude e discurso á situación de partida, obtendo a información necesaria da posible clientela
CA1.3 Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.4 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible coas demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato e transmitindo a información con claridade e de xeito estruturado e preciso
CA1.5 Informouse a posible clientela das características dos produtos, nomeadamente das calidades esperables e das formas de uso e consumo, argumentando sobre as súas vantaxes e comunicando o período de garantía
CA1.6 Relaciónáronse as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións

4.1.e) Contidos

Contidos
Fases do proceso de atención á clientela e de preparación de pedidos.
Períodos de garantía. Requisitos para que a garantía sexa efectiva.
Documentación relacionada coas operacións de cobramento e devolución.
Técnicas básicas de venda. Técnicas de pechamento de vendas.
Atención á clientela.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCADORÍAS DE PRODUCTOS.	25

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.2 Interpretouse a información contida en ordes de pedido tipo e cubríronse os documentos relacionados (follas de pedido, albarás, ordes de repartición, "packing list", etc.)

4.2.e) Contidos

Contidos
Tipos de mercadorías e produtos: características.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	MANIPULACIÓN DE PEDIDOS.	25

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.3 Descríbense os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos
CA2.4 Descríbense as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos
CA2.5 Realizáronse operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos
CA3.5 Manexouse coa precisión requirida os equipamentos de pesaxe e/ou contaxe manual e/ou mecánica, utilizando as unidades de medida e peso especificadas nas ordes de pedido

4.3.e) Contidos

Contidos
Métodos de preparación de pedidos: manuais, semiautomáticos e automáticos.
Manipulación e conservación de produtos. Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde.
Pesaxe, colocación e visibilidade. Equipamentos de pesaxe.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA A EXPEDICIÓN.	25

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.6 Identifícanse os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de caixa
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)
CA3.3 Utilízanse os criterios de etiquetaxe establecidos, consignando, de ser o caso, o número de unidades, a medida e/ou o peso das mercadorías ou dos produtos embalados
CA3.6 Aplícanse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe

4.4.e) Contidos

Contidos
Pictogramas de mercadorías. Pictogramas de manipulación.
Operativa básica na preparación de pedidos. Pasos e características.
Documentación para a preparación de pedidos. Control do proceso: rastrexabilidade.
Finalización de pedidos.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	PRESENTACIÓN E EMBALAXE DE PRODUTOS.	20

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.1 Aplicáronse as recomendacións básicas de seguridade, hixiene e saúde na manipulación, na conservación e na embalaxe de pedidos de mercadorías ou produtos, interpretando correctamente a simboloxía relacionada
CA2.7 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais, utilizando os equipamentos de protección individual relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos
CA2.8 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)
CA3.2 Identifícanse os principais tipos de envases e embalaxes, tendo en conta as súas relacións coas características físicas e coas técnicas dos produtos ou das mercadorías que conteñen
CA3.4 Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe
CA3.6 Aplicáronse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe

4.5.e) Contidos

Contidos
Normas de prevención de riscos laborais de aplicación á preparación de pedidos. Accidentes e riscos habituais.
Hixiene postural. Recomendacións na manipulación manual de cargas.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	SEGUIMENTO DO SERVIZO POSVENDA.	20

4.6.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Realiza o seguimento do servizo posvenda identificando as situacións posibles e aplicando os protocolos correspondentes	SI

4.6.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA4.1 Descríbóronse as funcións do servizo posvenda
CA4.2 Identifícanse os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.)
CA4.3 Recoñécóronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
CA4.4 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar e o nivel de probabilidade de modificación esperable
CA4.5 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA4.6 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación, clasificáronse e transmitíuselle a súa información á persoa responsable do seu tratamento

4.6.e) Contidos

Contidos
Servizo posvenda.
Entrega de pedidos.
Reclamacións. Orientacións para tratar a clientela.
Documentos necesarios para a xestión de reclamacións.
Aspectos básicos da lei de ordenación do comercio retalista.

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos exigibles para acadar unha avaliación positiva están indicados en cada unha das unidades didácticas. Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente módulo, evidenciarán a consecución de todos os resultados de aprendizaxe dun xeito equilibrado e cunha participación activa nos traballos e actividades a desenvolver.

Para a avaliación do módulo valorarase a realización das actividades propostas e a resolución dos cuestionarios e supostos prácticos propostos polo profesor.

A avaliación completárase coas probas escritas periódicas, teórico - prácticas, eliminatorias de materia, que constarán de preguntas concretas e casos prácticos sinxelos, formuladas de xeito que permitan comprobar o grado de comprensión do alumnado respecto das ensinanzas impartidas.

A nota final virá determinada, nun 30% polo traballo diario e a realización das actividades propostas polo profesor. O 70% restante corresponde á nota media obtida nos exames realizados ao longo de cada avaliación.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Co alumnado que non supere algunha das unidades didácticas faranse actividades de reforzo relacionadas coas carencias detectadas na proba non superada coa finalidade de que alcance a avaliación positiva e os criterios de avaliación. Unha vez completadas estas actividades realizará unha proba de recuperación que se puntuará de 1 a 10.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Nos casos de perda do dereito a avaliación continua, terase que superar una proba teórico-práctica en relación cos contidos mínimos do módulo, a fin de poder comprobar a consecución dos resultados de aprendizaxe do currículo.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

Farase o seguimento da programación na propia aplicación da páxina web da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

Ademais, os elementos a ter en conta para a avaliación da programación son:

- Grao de adecuación dos resultados de aprendizaxe.
- A validez da selección, distribución e secuenciación dos contidos ao longo do curso.
- Idoneidade da metodoloxía e dos materiais didácticos empregados.
- Adecuación dos criterios de avaliación.

Para realizar unha avaliación externa da práctica docente os instrumentos a empregar serán:

- 1.- Os propios resultados da avaliación do alumnado.

2.- a observación, o diálogo co alumnado e enquisas anónimas que recollan a opinión do alumnado respecto ao proceso de ensino-aprendizaxe .

Os resultados da análise destes elementos debateranse nas reunións de departamento, formarán parte da memoria final, e as modificacións acordadas reflectiranse na programación do curso seguinte.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Hai que ter en conta que este alumnado cursa o 2º ano de FPB, e que o departamento de orientación do centro está moi pendente das súas necesidades e da súa evolución, polo que de ser precisa algunha medida de atención especial llo comunicarían ao profesorado. Aínda así, as propias características do alumnado que se deriva aos estudos de formación profesional básica e o feito de que algún alumno ou alumna puido ter pasado a 2º con algún módulo pendente, fan necesaria a realización dunha avaliación inicial que permita a detección temprana de necesidades de atención especial. Os instrumentos para esta avaliación inicial serán: a observación, preguntas ao alumnado durante as explicacións, corrección dos exercicios realizados durante as clases e das probas teórico-prácticas que se realicen. Se se detectasen dificultades entre o alumnado, intentaranse establecer as medidas de reforzo educativo, curricular, adaptación de recursos e materiais,... que se necesiten, en colaboración co departamento de orientación do centro.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Facilitarase ao alumno que non supere a avaliación do módulo a recuperación do mesmo con actividades complementarias tanto a nivel individual como de grupo de traballo. Ademais de novas probas individuais, orais ou escritas, para que o alumnado poida demostrar que adquiriu as capacidades terminais e os resultados de aprendizaxe programados.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Hai certos temas, aos que a sociedade é especialmente sensible, polo que se deben de integrar nos contidos das distintas áreas e levar a cabo nas diferentes accións educativas. Os proxectos educativos de centro, deben de incorporar unha serie de aspectos de máxima relevancia para a sociedade, coa intención de que sexan tratados en todas as áreas: trátase dos temas transversais. Con respecto ao módulo de preparación de pedidos e venda de produtos, relaciónanse a continuación os máis relevantes e que se tratarán nalgunhas das unidades didácticas:

- Educación para a Igualdade. A coeducación dentro do respecto e o coñecemento entre os sexos, impregnará calquera actuación que se leve a cabo. Desde a posición dos educadores, desterraranse estereotipos sexistas como é o feito de identificar certas actividades empresariais como labores máis propias de homes que de mulleres, utilizar termos nun determinado xénero, dependendo das especialidades etc. Tratarémos de alcanzar a equidade e desterrar certas prácticas, sobre todo no ámbito profesional.
- Educación para a Paz. Promoveranse actitudes de convivencia, respecto, colaboración e solidariedade, fomentando o diálogo como o camiño máis apto para solucionar os problemas.
- Educación para o Consumo. Tratarase de fomentar un consumo responsable, intentando que o alumnado adopte unha actitude crítica ante o consumo indiscriminado e compulsivo de determinados artigos tan ligados ás modas e con prezos esaxerados. Desenvolverase neles unha capacidade de análise ante a multitude de ofertas para un consumo xusto e responsable.

- Educación para a Saúde. Intentarase establecer relacións entre saúde e condicións dos centros de traballo e a posibilidade de recuperala mediante unha serie de prestacións de todo tipo ás que temos dereito como cidadáns: sanitarias, farmacéuticas etc.. Farase ver ao alumnado os efectos beneficiosos dos bos hábitos, tanto alimenticios, posturais, utilización de equipos de protección individual, etc., que impidan a merma das nosas condicións físicas e psíquicas.
- Educación Ambiental. O alumnado deberá implicarse, non soamente coas actuacións prácticas e hábitos e actitudes cara a conservación da natureza, senón tamén cun espírito crítico ante as agresións que sofre o medio natural en detrimento da calidade de vida de todos.
- Educación en valores. Fomentaranse actitudes de respecto polas normas, aceptación das diferenzas, cooperación, tolerancia, traballo en equipo, etc. que fagan que o alumnado se incorpore e participe nunha sociedade democrática.
- Educación vial. Tratarase de concienciar ao alumnado das consecuencias que teñen os accidentes de tráfico e a importancia de respetar as normas de circulación das vías públicas, tanto si son condutores coma peóns.
- Educación multicultural. Respecto polas diferenzas sociais e gusto por coñecer outras culturas.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Visita a unha empresa (en coordinación co departamento de Administración de Empresas, segundo a empresa que se escolla e o que decidan para o resto de ciclos formativos, da familia profesional de Xestión Administrativa, que se imparten no centro).

10. Outros apartados

10.1) Non presencialidade

Metodoloxía en caso de non presencialidade:

Malia que a aprendizaxe virtual non pode suplir o traballo da aula, en caso de que as autoridades establezan unha suspensión parcial ou integral das clases, o traballo do alumnado continuará a través de Aula Virtual. Nesta Aula Virtual crearanse espazos para a interacción diferida entre o alumnado e a profesora.

Todos os contidos traballados na aula, subiranse a aula virtual (apuntamentos, vídeos, publicacións, tarefas, etc).

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019475	de Rodeira	Cangas	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG11	Servizos administrativos	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3006	Preparación de pedidos e venda de produtos	2023/2024	5	113	135

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA DEL CARMEN OUBEL CAMPOS
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

O módulo profesional de Preparación de pedidos e venda de produtos, contén a formación asociada á función de realización de operacións de venda de produtos e tratamento de reclamacións.

Desde hai uns anos, Cangas, debido ao auge do turismo e a súa cada vez maior cercanía a Vigo propiciada pola gran mellora na comunicación terrestre entre ambas cidades, está a ter un incremento importante das empresas do sector terciario que precisan de traballadores e traballadoras cun perfil profesional adecuado que durante todo o proceso de atención á clientela (dende o contacto inicial anterior á venda, ata todas as tarefas posteriores á venda e relacionadas co servizo postvenda), dean unha rápida resposta as necesidades da clientela; para o que se precisa unha eficiente xestión dos pedidos.

As actividades que se engloban dentro deste módulo abranguen aspectos como:

- Información, asesoramento e servizo posvenda, aplicando as técnicas de comunicación adecuadas á situación e amosando unha actitude de respecto e amabilidade no trato á clientela.
- Venda de produtos e realización das operacións preparación de pedidos, de cobramento e das devolucións de produtos, manexando TPV ou caixas rexistradoras.
- Atención de reclamacións da clientela, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.
- Xestión de tesouraría básica.

A formación do módulo, relaciónase cos obxectivos xerais do título seguintes:

- g) Determinar os elementos salientables das mensaxes máis usuais para a recepción e a emisión de chamadas e mensaxes mediante equipamentos telefónicos e informáticos.
- h) Aplicar procedementos de control de almacenamento comparando niveis de existencias, para realizar tarefas básicas de mantemento do almacén de material de oficina.
- m) Desenvolver hábitos e valores acordes coa conservación e a sustentabilidade do patrimonio natural, comprendendo a interacción entre os seres vivos e o medio natural, para valorar as consecuencias que se derivan da acción humana sobre o equilibrio ambiental.
- t) Desenvolver a iniciativa, a creatividade e o espírito emprendedor, así como a confianza en si mesmo/a, a participación e o espírito crítico, para resolver situacións e incidencias da actividade profesional ou de índole persoal.
- u) Desenvolver traballos en equipo asumindo os deberes, cooperando coas demais persoas con tolerancia e respecto, para a realización eficaz das tarefas e como medio de desenvolvemento persoal.
- v) Utilizar as tecnoloxías da información e da comunicación para se informar, se comunicar, aprender e facilitar as tarefas laborais.
- w) Relacionar os riscos laborais e ambientais coa actividade laboral, co propósito de utilizar as medidas preventivas correspondentes para a protección persoal, evitando danos ambientais e ás demais persoas.
- x) Desenvolver as técnicas da súa actividade profesional asegurando a eficacia e a calidade no seu traballo, e propor, se procede, melloras nas actividades de traballo.
- y) Recoñecer os dereitos e deberes como axente activo na sociedade, tendo en conta o marco legal que regula as condicións sociais e laborais, para participar na cidadanía democrática.
- z) Analizar e valorar a participación, o respecto, a tolerancia e a igualdade de oportunidades, para facer efectivo o principio de igualdade entre mulleres e homes.

Ademais, tamén se relaciona coas competencias profesionais, persoais e sociais que se relacionan a continuación:

- g) Recibir e realizar comunicacións telefónicas e informáticas transmitindo con precisión a información encomendada segundo os protocolos e a

imaxe corporativa.

- h) Realizar as tarefas básicas de mantemento do almacén de material de oficina, preparando os pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- p) Desenvolver habilidades lingüísticas básicas en lingua estranxeira para se comunicar de xeito oral e escrito en situacións habituais e predicibles da vida cotiá e profesional.
- q) Adaptarse ás novas situacións laborais orixinadas por cambios tecnolóxicos e organizativos na súa actividade laboral, utilizando as ofertas formativas ao seu alcance e localizando os recursos mediante as tecnoloxías da información e da comunicación.
- r) Cumprir as tarefas propias do seu nivel con autonomía e responsabilidade, empregando criterios de calidade e eficiencia no traballo asignado e efectuándoo de forma individual ou como membro dun equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respectando a autonomía e a competencia das persoas que interveñen no seu ámbito de traballo, contribuíndo á calidade do traballo realizado.
- t) Asumir e cumprir as medidas de prevención de riscos e seguridade laboral na realización das actividades laborais, evitando danos persoais, laborais e ambientais.
- v) Actuar con espírito emprendedor, iniciativa persoal e responsabilidade na elección dos procedementos da súa actividade profesional.

Ademais, neste módulo formativo impartirase a unidade formativa de Seguridade e saúde laboral conforme aos resultados de aprendizaxe e contidos relacionados no anexo VI ORDE do 13 de xullo de 2015 pola que se regulan as ensinanzas de formación profesional básica na Comunidade Autónoma de Galicia, así como o acceso e a admisión nestas ensinanzas.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	ASESORAMENTO NO PUNTO DE VENDA.	Fases do proceso de atención á clientela aplicando técnicas de comunicación adecuadas e informando das características dos produtos, servizo posvenda...Técnicas de venda e de peche de vendas.	20	15
2	CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCADORÍAS DE PRODUTOS.	Interpretación da información contida nas ordes de pedido e cumplimentación dos documentos relacionados cos pedidos.	25	17
3	MANIPULACIÓN DE PEDIDOS.	Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde na manipulación de produtos . Normas de conservación dos produtos no almacén. Equipamentos de pesaxe e métodos de preparación dos pedidos. Medidas a adoptar de seguridade e hixiene.	25	17
4	PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA A EXPEDICIÓN.	Operativa básica na preparación de pedidos. Etiquetaxe e interpretación dos pictogramas normalmente utilizados.	25	18
5	PRESENTACIÓN E EMBALAXE DE PRODUTOS.	Tipos de embalaxes e selección do embalaxe adecuado as características dos produtos facendo un uso eficiente dos mesmos e aplicando as técnicas das 3 R.	20	17
6	SEGUIMENTO DO SERVIZO POSVENDA.	Tipos de servizos posvenda que pode ofertar a empresa coma elemento diferenciador. Tramitación da documentación relacionada coas reclamacións.	20	16

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	ASESORAMENTO NO PUNTO DE VENDA.	20

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Asesora sobre as características dos produtos solicitados e selecciona as mercadorías requiridas de acordo coas instrucións establecidas	SI

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela e preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacéns e empresas ou departamentos de loxística
CA1.2 Aplícanse técnicas de comunicación adecuadas ao público obxectivo do punto de venda, adaptando a actitude e discurso á situación de partida, obtendo a información necesaria da posible clientela
CA1.3 Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.4 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible coas demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato e transmitindo a información con claridade e de xeito estruturado e preciso
CA1.5 Informouse a posible clientela das características dos produtos, nomeadamente das calidades esperables e das formas de uso e consumo, argumentando sobre as súas vantaxes e comunicando o período de garantía
CA1.6 Relacionáronse as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións

4.1.e) Contidos

Contidos
Fases do proceso de atención á clientela e de preparación de pedidos.
Períodos de garantía. Requisitos para que a garantía sexa efectiva.
Documentación relacionada coas operacións de cobramento e devolución.
Técnicas básicas de venda. Técnicas de pechamento de vendas.
Atención á clientela.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCADORÍAS DE PRODUCTOS.	25

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.2 Interpretouse a información contida en ordes de pedido tipo e cubríronse os documentos relacionados (follas de pedido, albarás, ordes de repartición, "packing list", etc.)

4.2.e) Contidos

Contidos
Tipos de mercadorías e produtos: características.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	MANIPULACIÓN DE PEDIDOS.	25

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.3 Descríbense os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos
CA2.4 Descríbense as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos
CA2.5 Realizáronse operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos
CA3.5 Manexouse coa precisión requirida os equipamentos de pesaxe e/ou contaxe manual e/ou mecánica, utilizando as unidades de medida e peso especificadas nas ordes de pedido

4.3.e) Contidos

Contidos
Métodos de preparación de pedidos: manuais, semiautomáticos e automáticos.
Manipulación e conservación de produtos. Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde.
Pesaxe, colocación e visibilidade. Equipamentos de pesaxe.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA A EXPEDICIÓN.	25

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.6 Identifícanse os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de caixa
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)
CA3.3 Utilízanse os criterios de etiquetaxe establecidos, consignando, de ser o caso, o número de unidades, a medida e/ou o peso das mercadorías ou dos produtos embalados
CA3.6 Aplícanse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe

4.4.e) Contidos

Contidos
Pictogramas de mercadorías. Pictogramas de manipulación.
Operativa básica na preparación de pedidos. Pasos e características.
Documentación para a preparación de pedidos. Control do proceso: rastrexabilidade.
Finalización de pedidos.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	PRESENTACIÓN E EMBALAXE DE PRODUTOS.	20

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.1 Aplicáronse as recomendacións básicas de seguridade, hixiene e saúde na manipulación, na conservación e na embalaxe de pedidos de mercadorías ou produtos, interpretando correctamente a simboloxía relacionada
CA2.7 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais, utilizando os equipamentos de protección individual relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos
CA2.8 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)
CA3.2 Identifícanse os principais tipos de envases e embalaxes, tendo en conta as súas relacións coas características físicas e coas técnicas dos produtos ou das mercadorías que conteñen
CA3.4 Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe
CA3.6 Aplicáronse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe

4.5.e) Contidos

Contidos
Normas de prevención de riscos laborais de aplicación á preparación de pedidos. Accidentes e riscos habituais.
Hixiene postural. Recomendacións na manipulación manual de cargas.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	SEGUIMENTO DO SERVIZO POSVENDA.	20

4.6.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Realiza o seguimento do servizo posvenda identificando as situacións posibles e aplicando os protocolos correspondentes	SI

4.6.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA4.1 Descríbóronse as funcións do servizo posvenda
CA4.2 Identifícanse os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.)
CA4.3 Recoñécóronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
CA4.4 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar e o nivel de probabilidade de modificación esperable
CA4.5 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA4.6 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación, clasificáronse e transmitíuselle a súa información á persoa responsable do seu tratamento

4.6.e) Contidos

Contidos
Servizo posvenda.
Entrega de pedidos.
Reclamacións. Orientacións para tratar a clientela.
Documentos necesarios para a xestión de reclamacións.
Aspectos básicos da lei de ordenación do comercio retalista.

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos exigibles para acadar unha avaliación positiva están indicados en cada unha das unidades didácticas. Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente módulo, evidenciarán a consecución de todos os resultados de aprendizaxe dun xeito equilibrado e cunha participación activa nos traballos e actividades a desenvolver.

Para a avaliación do módulo valorarase a realización das actividades propostas e a resolución dos cuestionarios e supostos prácticos propostos polo profesor.

A avaliación completárase coas probas escritas periódicas, teórico - prácticas, eliminatorias de materia, que constarán de preguntas concretas e casos prácticos sinxelos, formuladas de xeito que permitan comprobar o grado de comprensión do alumnado respecto das ensinanzas impartidas.

A nota final virá determinada, nun 30% polo traballo diario e a realización das actividades propostas polo profesor. O 70% restante corresponde á nota media obtida nos exames realizados ao longo de cada avaliación.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Co alumnado que non supere algunha das unidades didácticas faranse actividades de reforzo relacionadas coas carencias detectadas na proba non superada coa finalidade de que alcance a avaliación positiva e os criterios de avaliación. Unha vez completadas estas actividades realizará unha proba de recuperación que se puntuará de 1 a 10.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Nos casos de perda do dereito a avaliación continua, terase que superar una proba teórico-práctica en relación cos contidos mínimos do módulo, a fin de poder comprobar a consecución dos resultados de aprendizaxe do currículo.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

Farase o seguimento da programación na propia aplicación da páxina web da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

Ademais, os elementos a ter en conta para a avaliación da programación son:

- Grao de adecuación dos resultados de aprendizaxe.
- A validez da selección, distribución e secuenciación dos contidos ao longo do curso.
- Idoneidade da metodoloxía e dos materiais didácticos empregados.
- Adecuación dos criterios de avaliación.

Para realizar unha avaliación externa da práctica docente os instrumentos a empregar serán:

- 1.- Os propios resultados da avaliación do alumnado.

2.- a observación, o diálogo co alumnado e enquisas anónimas que recollan a opinión do alumnado respecto ao proceso de ensino-aprendizaxe .

Os resultados da análise destes elementos debateranse nas reunións de departamento, formarán parte da memoria final, e as modificacións acordadas reflectiranse na programación do curso seguinte.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Hai que ter en conta que este alumnado cursa o 2º ano de FPB, e que o departamento de orientación do centro está moi pendente das súas necesidades e da súa evolución, polo que de ser precisa algunha medida de atención especial llo comunicarían ao profesorado.

Aínda así, as propias características do alumnado que se deriva aos estudos de formación profesional básica e o feito de que algún alumno ou alumna puido ter pasado a 2º con algún módulo pendente, fan necesaria a realización dunha avaliación inicial que permita a detección temprana de necesidades de atención especial. Os instrumentos para esta avaliación inicial serán: a observación, preguntas ao alumnado durante as explicacións, corrección dos exercicios realizados durante as clases e das probas teórico-prácticas que se realicen.

Se se detectasen dificultades entre o alumnado, intentaranse establecer as medidas de reforzo educativo, curricular, adaptación de recursos e materiais,... que se necesiten, en colaboración co departamento de orientación do centro.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Facilitarase ao alumno que non supere a avaliación do módulo a recuperación do mesmo con actividades complementarias tanto a nivel individual como de grupo de traballo. Ademais de novas probas individuais, orais ou escritas, para que o alumnado poida demostrar que adquiriu as capacidades terminais e os resultados de aprendizaxe programados.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Hai certos temas, aos que a sociedade é especialmente sensible, polo que se deben de integrar nos contidos das distintas áreas e levar a cabo nas diferentes accións educativas. Os proxectos educativos de centro, deben de incorporar unha serie de aspectos de máxima relevancia para a sociedade, coa intención de que sexan tratados en todas as áreas: trátase dos temas transversais. Con respecto ao módulo de preparación de pedidos e venda de produtos, relaciónanse a continuación os máis relevantes e que se tratarán nalgunhas das unidades didácticas:

- Educación para a Igualdade. A coeducación dentro do respecto e o coñecemento entre os sexos, impregnará calquera actuación que se leve a cabo. Desde a posición dos educadores, desterraranse estereotipos sexistas como é o feito de identificar certas actividades empresariais como labores máis propias de homes que de mulleres, utilizar termos nun determinado xénero, dependendo das especialidades etc. Tratarémos de alcanzar a equidade e desterrar certas prácticas, sobre todo no ámbito profesional.

- Educación para a Paz. Promoveranse actitudes de convivencia, respecto, colaboración e solidariedade, fomentando o diálogo como o camiño máis apto para solucionar os problemas.

- Educación para o Consumo. Tratarase de fomentar un consumo responsable, intentando que o alumnado adopte unha actitude crítica ante o consumo indiscriminado e compulsivo de determinados artigos tan ligados ás modas e con prezos esaxerados. Desenvolverase neles unha capacidade de análise ante a multitude de ofertas para un consumo xusto e responsable.

- Educación para a Saúde. Intentarase establecer relacións entre saúde e condicións dos centros de traballo e a posibilidade de recuperala mediante unha serie de prestacións de todo tipo ás que temos dereito como cidadáns: sanitarias, farmacéuticas etc.. Farase ver ao alumnado os efectos beneficiosos dos bos hábitos, tanto alimenticios, posturais, utilización de equipos de protección individual, etc., que impidan a merma das nosas condicións físicas e psíquicas.
- Educación Ambiental. O alumnado deberá implicarse, non soamente coas actuacións prácticas e hábitos e actitudes cara a conservación da natureza, senón tamén cun espírito crítico ante as agresións que sofre o medio natural en detrimento da calidade de vida de todos.
- Educación en valores. Fomentaranse actitudes de respecto polas normas, aceptación das diferenzas, cooperación, tolerancia, traballo en equipo, etc. que fagan que o alumnado se incorpore e participe nunha sociedade democrática.
- Educación vial. Tratarase de concienciar ao alumnado das consecuencias que teñen os accidentes de tráfico e a importancia de respetar as normas de circulación das vías públicas, tanto si son condutores coma peóns.
- Educación multicultural. Respecto polas diferenzas sociais e gusto por coñecer outras culturas.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Visita a unha empresa (en coordinación co departamento de Administración de Empresas, segundo a empresa que se escolla e o que decidan para o resto de ciclos formativos, da familia profesional de Xestión Administrativa, que se imparten no centro).

10. Outros apartados

10.1) Non presencialidade

Metodoloxía en caso de non presencialidade:

Malia que a aprendizaxe virtual non pode suplir o traballo da aula, en caso de que as autoridades establezan unha suspensión parcial ou integral das clases, o traballo do alumnado continuará a través de Aula Virtual. Nesta Aula Virtual crearanse espazos para a interacción diferida entre o alumnado e a profesora.

Todos os contidos traballados na aula, subiranse a aula virtual (apuntamentos, vídeos, publicacións, tarefas, etc).

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019475	de Rodeira	Cangas	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG11	Servizos administrativos	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3006	Preparación de pedidos e venda de produtos	2023/2024	5	113	135

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA DEL CARMEN OUBEL CAMPOS
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

O módulo profesional de Preparación de pedidos e venda de produtos, contén a formación asociada á función de realización de operacións de venda de produtos e tratamento de reclamacións.

Desde hai uns anos, Cangas, debido ao auge do turismo e a súa cada vez maior cercanía a Vigo propiciada pola gran mellora na comunicación terrestre entre ambas cidades, está a ter un incremento importante das empresas do sector terciario que precisan de traballadores e traballadoras cun perfil profesional adecuado que durante todo o proceso de atención á clientela (dende o contacto inicial anterior á venda, ata todas as tarefas posteriores á venda e relacionadas co servizo postvenda), dean unha rápida resposta as necesidades da clientela; para o que se precisa unha eficiente xestión dos pedidos.

As actividades que se engloban dentro deste módulo abranguen aspectos como:

- Información, asesoramento e servizo posvenda, aplicando as técnicas de comunicación adecuadas á situación e amosando unha actitude de respecto e amabilidade no trato á clientela.
- Venda de produtos e realización das operacións preparación de pedidos, de cobramento e das devolucións de produtos, manexando TPV ou caixas rexistradoras.
- Atención de reclamacións da clientela, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.
- Xestión de tesouraría básica.

A formación do módulo, relaciónase cos obxectivos xerais do título seguintes:

- g) Determinar os elementos salientables das mensaxes máis usuais para a recepción e a emisión de chamadas e mensaxes mediante equipamentos telefónicos e informáticos.
- h) Aplicar procedementos de control de almacenamento comparando niveis de existencias, para realizar tarefas básicas de mantemento do almacén de material de oficina.
- m) Desenvolver hábitos e valores acordes coa conservación e a sustentabilidade do patrimonio natural, comprendendo a interacción entre os seres vivos e o medio natural, para valorar as consecuencias que se derivan da acción humana sobre o equilibrio ambiental.
- t) Desenvolver a iniciativa, a creatividade e o espírito emprendedor, así como a confianza en si mesmo/a, a participación e o espírito crítico, para resolver situacións e incidencias da actividade profesional ou de índole persoal.
- u) Desenvolver traballos en equipo asumindo os deberes, cooperando coas demais persoas con tolerancia e respecto, para a realización eficaz das tarefas e como medio de desenvolvemento persoal.
- v) Utilizar as tecnoloxías da información e da comunicación para se informar, se comunicar, aprender e facilitar as tarefas laborais.
- w) Relacionar os riscos laborais e ambientais coa actividade laboral, co propósito de utilizar as medidas preventivas correspondentes para a protección persoal, evitando danos ambientais e ás demais persoas.
- x) Desenvolver as técnicas da súa actividade profesional asegurando a eficacia e a calidade no seu traballo, e propor, se procede, melloras nas actividades de traballo.
- y) Recoñecer os dereitos e deberes como axente activo na sociedade, tendo en conta o marco legal que regula as condicións sociais e laborais, para participar na cidadanía democrática.
- z) Analizar e valorar a participación, o respecto, a tolerancia e a igualdade de oportunidades, para facer efectivo o principio de igualdade entre mulleres e homes.

Ademais, tamén se relaciona coas competencias profesionais, persoais e sociais que se relacionan a continuación:

- g) Recibir e realizar comunicacións telefónicas e informáticas transmitindo con precisión a información encomendada segundo os protocolos e a

imaxe corporativa.

- h) Realizar as tarefas básicas de mantemento do almacén de material de oficina, preparando os pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- p) Desenvolver habilidades lingüísticas básicas en lingua estranxeira para se comunicar de xeito oral e escrito en situacións habituais e predicibles da vida cotiá e profesional.
- q) Adaptarse ás novas situacións laborais orixinadas por cambios tecnolóxicos e organizativos na súa actividade laboral, utilizando as ofertas formativas ao seu alcance e localizando os recursos mediante as tecnoloxías da información e da comunicación.
- r) Cumprir as tarefas propias do seu nivel con autonomía e responsabilidade, empregando criterios de calidade e eficiencia no traballo asignado e efectuándoo de forma individual ou como membro dun equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respectando a autonomía e a competencia das persoas que interveñen no seu ámbito de traballo, contribuíndo á calidade do traballo realizado.
- t) Asumir e cumprir as medidas de prevención de riscos e seguridade laboral na realización das actividades laborais, evitando danos persoais, laborais e ambientais.
- v) Actuar con espírito emprendedor, iniciativa persoal e responsabilidade na elección dos procedementos da súa actividade profesional.

Ademais, neste módulo formativo impartirase a unidade formativa de Seguridade e saúde laboral conforme aos resultados de aprendizaxe e contidos relacionados no anexo VI ORDE do 13 de xullo de 2015 pola que se regulan as ensinanzas de formación profesional básica na Comunidade Autónoma de Galicia, así como o acceso e a admisión nestas ensinanzas.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	ASESORAMENTO NO PUNTO DE VENDA.	Fases do proceso de atención á clientela aplicando técnicas de comunicación adecuadas e informando das características dos produtos, servizo posvenda...Técnicas de venda e de peche de vendas.	20	15
2	CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCADORÍAS DE PRODUTOS.	Interpretación da información contida nas ordes de pedido e cumplimentación dos documentos relacionados cos pedidos.	25	17
3	MANIPULACIÓN DE PEDIDOS.	Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde na manipulación de produtos . Normas de conservación dos produtos no almacén. Equipamentos de pesaxe e métodos de preparación dos pedidos. Medidas a adoptar de seguridade e hixiene.	25	17
4	PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA A EXPEDICIÓN.	Operativa básica na preparación de pedidos. Etiquetaxe e interpretación dos pictogramas normalmente utilizados.	25	18
5	PRESENTACIÓN E EMBALAXE DE PRODUTOS.	Tipos de embalaxes e selección do embalaxe adecuado as características dos produtos facendo un uso eficiente dos mesmos e aplicando as técnicas das 3 R.	20	17
6	SEGUIMENTO DO SERVIZO POSVENDA.	Tipos de servizos posvenda que pode ofertar a empresa coma elemento diferenciador. Tramitación da documentación relacionada coas reclamacións.	20	16

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	ASESORAMENTO NO PUNTO DE VENDA.	20

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Asesora sobre as características dos produtos solicitados e selecciona as mercadorías requiridas de acordo coas instrucións establecidas	SI

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela e preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacéns e empresas ou departamentos de loxística
CA1.2 Aplícanse técnicas de comunicación adecuadas ao público obxectivo do punto de venda, adaptando a actitude e discurso á situación de partida, obtendo a información necesaria da posible clientela
CA1.3 Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.4 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible coas demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato e transmitindo a información con claridade e de xeito estruturado e preciso
CA1.5 Informouse a posible clientela das características dos produtos, nomeadamente das calidades esperables e das formas de uso e consumo, argumentando sobre as súas vantaxes e comunicando o período de garantía
CA1.6 Relaciónáronse as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións

4.1.e) Contidos

Contidos
Fases do proceso de atención á clientela e de preparación de pedidos.
Períodos de garantía. Requisitos para que a garantía sexa efectiva.
Documentación relacionada coas operacións de cobramento e devolución.
Técnicas básicas de venda. Técnicas de pechamento de vendas.
Atención á clientela.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCADORÍAS DE PRODUCTOS.	25

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.2 Interpretouse a información contida en ordes de pedido tipo e cubríronse os documentos relacionados (follas de pedido, albarás, ordes de repartición, "packing list", etc.)

4.2.e) Contidos

Contidos
Tipos de mercadorías e produtos: características.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	MANIPULACIÓN DE PEDIDOS.	25

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.3 Descríbense os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos
CA2.4 Descríbense as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos
CA2.5 Realizáronse operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos
CA3.5 Manexouse coa precisión requirida os equipamentos de pesaxe e/ou contaxe manual e/ou mecánica, utilizando as unidades de medida e peso especificadas nas ordes de pedido

4.3.e) Contidos

Contidos
Métodos de preparación de pedidos: manuais, semiautomáticos e automáticos.
Manipulación e conservación de produtos. Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde.
Pesaxe, colocación e visibilidade. Equipamentos de pesaxe.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA A EXPEDICIÓN.	25

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.6 Identifícanse os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de caixa
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)
CA3.3 Utilízanse os criterios de etiquetaxe establecidos, consignando, de ser o caso, o número de unidades, a medida e/ou o peso das mercadorías ou dos produtos embalados
CA3.6 Aplícanse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe

4.4.e) Contidos

Contidos
Pictogramas de mercadorías. Pictogramas de manipulación.
Operativa básica na preparación de pedidos. Pasos e características.
Documentación para a preparación de pedidos. Control do proceso: rastrexabilidade.
Finalización de pedidos.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	PRESENTACIÓN E EMBALAXE DE PRODUTOS.	20

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.1 Aplicáronse as recomendacións básicas de seguridade, hixiene e saúde na manipulación, na conservación e na embalaxe de pedidos de mercadorías ou produtos, interpretando correctamente a simboloxía relacionada
CA2.7 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais, utilizando os equipamentos de protección individual relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos
CA2.8 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)
CA3.2 Identifícanse os principais tipos de envases e embalaxes, tendo en conta as súas relacións coas características físicas e coas técnicas dos produtos ou das mercadorías que conteñen
CA3.4 Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe
CA3.6 Aplicáronse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe

4.5.e) Contidos

Contidos
Normas de prevención de riscos laborais de aplicación á preparación de pedidos. Accidentes e riscos habituais.
Hixiene postural. Recomendacións na manipulación manual de cargas.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	SEGUIMENTO DO SERVIZO POSVENDA.	20

4.6.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Realiza o seguimento do servizo posvenda identificando as situacións posibles e aplicando os protocolos correspondentes	SI

4.6.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA4.1 Descríbóronse as funcións do servizo posvenda
CA4.2 Identifícanse os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.)
CA4.3 Recoñécóronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
CA4.4 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar e o nivel de probabilidade de modificación esperable
CA4.5 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA4.6 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación, clasificáronse e transmitíuselle a súa información á persoa responsable do seu tratamento

4.6.e) Contidos

Contidos
Servizo posvenda.
Entrega de pedidos.
Reclamacións. Orientacións para tratar a clientela.
Documentos necesarios para a xestión de reclamacións.
Aspectos básicos da lei de ordenación do comercio retalista.

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos exigibles para acadar unha avaliación positiva están indicados en cada unha das unidades didácticas. Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente módulo, evidenciarán a consecución de todos os resultados de aprendizaxe dun xeito equilibrado e cunha participación activa nos traballos e actividades a desenvolver.

Para a avaliación do módulo valorarase a realización das actividades propostas e a resolución dos cuestionarios e supostos prácticos propostos polo profesor.

A avaliación completarase coas probas escritas periódicas, teórico - prácticas, eliminatorias de materia, que constarán de preguntas concretas e casos prácticos sinxelos, formuladas de xeito que permitan comprobar o grado de comprensión do alumnado respecto das ensinanzas impartidas.

A nota final virá determinada, nun 30% polo traballo diario e a realización das actividades propostas polo profesor. O 70% restante corresponde á nota media obtida nos exames realizados ao longo de cada avaliación.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Co alumnado que non supere algunha das unidades didácticas faranse actividades de reforzo relacionadas coas carencias detectadas na proba non superada coa finalidade de que alcance a avaliación positiva e os criterios de avaliación. Unha vez completadas estas actividades realizará unha proba de recuperación que se puntuará de 1 a 10.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Nos casos de perda do dereito a avaliación continua, terase que superar una proba teórico-práctica en relación cos contidos mínimos do módulo, a fin de poder comprobar a consecución dos resultados de aprendizaxe do currículo.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

Farase o seguimento da programación na propia aplicación da páxina web da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

Ademais, os elementos a ter en conta para a avaliación da programación son:

- Grao de adecuación dos resultados de aprendizaxe.
- A validez da selección, distribución e secuenciación dos contidos ao longo do curso.
- Idoneidade da metodoloxía e dos materiais didácticos empregados.
- Adecuación dos criterios de avaliación.

Para realizar unha avaliación externa da práctica docente os instrumentos a empregar serán:

- 1.- Os propios resultados da avaliación do alumnado.

2.- a observación, o diálogo co alumnado e enquisas anónimas que recollan a opinión do alumnado respecto ao proceso de ensino-aprendizaxe .

Os resultados da análise destes elementos debateranse nas reunións de departamento, formarán parte da memoria final, e as modificacións acordadas reflectiranse na programación do curso seguinte.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Hai que ter en conta que este alumnado cursa o 2º ano de FPB, e que o departamento de orientación do centro está moi pendente das súas necesidades e da súa evolución, polo que de ser precisa algunha medida de atención especial llo comunicarían ao profesorado.

Aínda así, as propias características do alumnado que se deriva aos estudos de formación profesional básica e o feito de que algún alumno ou alumna puido ter pasado a 2º con algún módulo pendente, fan necesaria a realización dunha avaliación inicial que permita a detección temprana de necesidades de atención especial. Os instrumentos para esta avaliación inicial serán: a observación, preguntas ao alumnado durante as explicacións, corrección dos exercicios realizados durante as clases e das probas teórico-prácticas que se realicen.

Se se detectasen dificultades entre o alumnado, intentaranse establecer as medidas de reforzo educativo, curricular, adaptación de recursos e materiais,... que se necesiten, en colaboración co departamento de orientación do centro.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Facilitarase ao alumno que non supere a avaliación do módulo a recuperación do mesmo con actividades complementarias tanto a nivel individual como de grupo de traballo. Ademais de novas probas individuais, orais ou escritas, para que o alumnado poida demostrar que adquiriu as capacidades finais e os resultados de aprendizaxe programados.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Hai certos temas, aos que a sociedade é especialmente sensible, polo que se deben de integrar nos contidos das distintas áreas e levar a cabo nas diferentes accións educativas. Os proxectos educativos de centro, deben de incorporar unha serie de aspectos de máxima relevancia para a sociedade, coa intención de que sexan tratados en todas as áreas: trátase dos temas transversais. Con respecto ao módulo de preparación de pedidos e venda de produtos, relaciónanse a continuación os máis relevantes e que se tratarán nalgunhas das unidades didácticas:

- Educación para a Igualdade. A coeducación dentro do respecto e o coñecemento entre os sexos, impregnará calquera actuación que se leve a cabo. Desde a posición dos educadores, desterraranse estereotipos sexistas como é o feito de identificar certas actividades empresariais como labores máis propias de homes que de mulleres, utilizar termos nun determinado xénero, dependendo das especialidades etc. Tratarémos de alcanzar a equidade e desterrar certas prácticas, sobre todo no ámbito profesional.

- Educación para a Paz. Promoveranse actitudes de convivencia, respecto, colaboración e solidariedade, fomentando o diálogo como o camiño máis apto para solucionar os problemas.

- Educación para o Consumo. Tratarase de fomentar un consumo responsable, intentando que o alumnado adopte unha actitude crítica ante o consumo indiscriminado e compulsivo de determinados artigos tan ligados ás modas e con prezos esaxerados. Desenvolverase neles unha capacidade de análise ante a multitude de ofertas para un consumo xusto e responsable.

- Educación para a Saúde. Intentarase establecer relacións entre saúde e condicións dos centros de traballo e a posibilidade de recuperala mediante unha serie de prestacións de todo tipo ás que temos dereito como cidadáns: sanitarias, farmacéuticas etc.. Farase ver ao alumnado os efectos beneficiosos dos bos hábitos, tanto alimenticios, posturais, utilización de equipos de protección individual, etc., que impidan a merma das nosas condicións físicas e psíquicas.
- Educación Ambiental. O alumnado deberá implicarse, non soamente coas actuacións prácticas e hábitos e actitudes cara a conservación da natureza, senón tamén cun espírito crítico ante as agresións que sofre o medio natural en detrimento da calidade de vida de todos.
- Educación en valores. Fomentaranse actitudes de respecto polas normas, aceptación das diferenzas, cooperación, tolerancia, traballo en equipo, etc. que fagan que o alumnado se incorpore e participe nunha sociedade democrática.
- Educación vial. Tratarase de concienciar ao alumnado das consecuencias que teñen os accidentes de tráfico e a importancia de respetar as normas de circulación das vías públicas, tanto si son condutores coma peóns.
- Educación multicultural. Respecto polas diferenzas sociais e gusto por coñecer outras culturas.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Visita a unha empresa (en coordinación co departamento de Administración de Empresas, segundo a empresa que se escolla e o que decidan para o resto de ciclos formativos, da familia profesional de Xestión Administrativa, que se imparten no centro).

10. Outros apartados

10.1) Non presencialidade

Metodoloxía en caso de non presencialidade:

Malia que a aprendizaxe virtual non pode suplir o traballo da aula, en caso de que as autoridades establezan unha suspensión parcial ou integral das clases, o traballo do alumnado continuará a través de Aula Virtual. Nesta Aula Virtual crearanse espazos para a interacción diferida entre o alumnado e a profesora.

Todos os contidos traballados na aula, subiranse a aula virtual (apuntamentos, vídeos, publicacións, tarefas, etc).

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019475	de Rodeira	Cangas	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG11	Servizos administrativos	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3006	Preparación de pedidos e venda de produtos	2023/2024	5	113	135

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA DEL CARMEN OUBEL CAMPOS
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

O módulo profesional de Preparación de pedidos e venda de produtos, contén a formación asociada á función de realización de operacións de venda de produtos e tratamento de reclamacións.

Desde hai uns anos, Cangas, debido ao auge do turismo e a súa cada vez maior cercanía a Vigo propiciada pola gran mellora na comunicación terrestre entre ambas cidades, está a ter un incremento importante das empresas do sector terciario que precisan de traballadores e traballadoras cun perfil profesional adecuado que durante todo o proceso de atención á clientela (dende o contacto inicial anterior á venda, ata todas as tarefas posteriores á venda e relacionadas co servizo postvenda), dean unha rápida resposta as necesidades da clientela; para o que se precisa unha eficiente xestión dos pedidos.

As actividades que se engloban dentro deste módulo abranguen aspectos como:

- Información, asesoramento e servizo posvenda, aplicando as técnicas de comunicación adecuadas á situación e amosando unha actitude de respecto e amabilidade no trato á clientela.
- Venda de produtos e realización das operacións preparación de pedidos, de cobramento e das devolucións de produtos, manexando TPV ou caixas rexistradoras.
- Atención de reclamacións da clientela, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.
- Xestión de tesouraría básica.

A formación do módulo, relaciónase cos obxectivos xerais do título seguintes:

- g) Determinar os elementos salientables das mensaxes máis usuais para a recepción e a emisión de chamadas e mensaxes mediante equipamentos telefónicos e informáticos.
- h) Aplicar procedementos de control de almacenamento comparando niveis de existencias, para realizar tarefas básicas de mantemento do almacén de material de oficina.
- m) Desenvolver hábitos e valores acordes coa conservación e a sustentabilidade do patrimonio natural, comprendendo a interacción entre os seres vivos e o medio natural, para valorar as consecuencias que se derivan da acción humana sobre o equilibrio ambiental.
- t) Desenvolver a iniciativa, a creatividade e o espírito emprendedor, así como a confianza en si mesmo/a, a participación e o espírito crítico, para resolver situacións e incidencias da actividade profesional ou de índole persoal.
- u) Desenvolver traballos en equipo asumindo os deberes, cooperando coas demais persoas con tolerancia e respecto, para a realización eficaz das tarefas e como medio de desenvolvemento persoal.
- v) Utilizar as tecnoloxías da información e da comunicación para se informar, se comunicar, aprender e facilitar as tarefas laborais.
- w) Relacionar os riscos laborais e ambientais coa actividade laboral, co propósito de utilizar as medidas preventivas correspondentes para a protección persoal, evitando danos ambientais e ás demais persoas.
- x) Desenvolver as técnicas da súa actividade profesional asegurando a eficacia e a calidade no seu traballo, e propor, se procede, melloras nas actividades de traballo.
- y) Recoñecer os dereitos e deberes como axente activo na sociedade, tendo en conta o marco legal que regula as condicións sociais e laborais, para participar na cidadanía democrática.
- z) Analizar e valorar a participación, o respecto, a tolerancia e a igualdade de oportunidades, para facer efectivo o principio de igualdade entre mulleres e homes.

Ademais, tamén se relaciona coas competencias profesionais, persoais e sociais que se relacionan a continuación:

- g) Recibir e realizar comunicacións telefónicas e informáticas transmitindo con precisión a información encomendada segundo os protocolos e a

imaxe corporativa.

- h) Realizar as tarefas básicas de mantemento do almacén de material de oficina, preparando os pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- p) Desenvolver habilidades lingüísticas básicas en lingua estranxeira para se comunicar de xeito oral e escrito en situacións habituais e predicibles da vida cotiá e profesional.
- q) Adaptarse ás novas situacións laborais orixinadas por cambios tecnolóxicos e organizativos na súa actividade laboral, utilizando as ofertas formativas ao seu alcance e localizando os recursos mediante as tecnoloxías da información e da comunicación.
- r) Cumprir as tarefas propias do seu nivel con autonomía e responsabilidade, empregando criterios de calidade e eficiencia no traballo asignado e efectuándoo de forma individual ou como membro dun equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respectando a autonomía e a competencia das persoas que interveñen no seu ámbito de traballo, contribuíndo á calidade do traballo realizado.
- t) Asumir e cumprir as medidas de prevención de riscos e seguridade laboral na realización das actividades laborais, evitando danos persoais, laborais e ambientais.
- v) Actuar con espírito emprendedor, iniciativa persoal e responsabilidade na elección dos procedementos da súa actividade profesional.

Ademais, neste módulo formativo impartirase a unidade formativa de Seguridade e saúde laboral conforme aos resultados de aprendizaxe e contidos relacionados no anexo VI ORDE do 13 de xullo de 2015 pola que se regulan as ensinanzas de formación profesional básica na Comunidade Autónoma de Galicia, así como o acceso e a admisión nestas ensinanzas.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	ASESORAMENTO NO PUNTO DE VENDA.	Fases do proceso de atención á clientela aplicando técnicas de comunicación adecuadas e informando das características dos produtos, servizo posvenda...Técnicas de venda e de peche de vendas.	20	15
2	CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCADORÍAS DE PRODUTOS.	Interpretación da información contida nas ordes de pedido e cumplimentación dos documentos relacionados cos pedidos.	25	17
3	MANIPULACIÓN DE PEDIDOS.	Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde na manipulación de produtos . Normas de conservación dos produtos no almacén. Equipamentos de pesaxe e métodos de preparación dos pedidos. Medidas a adoptar de seguridade e hixiene.	25	17
4	PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA A EXPEDICIÓN.	Operativa básica na preparación de pedidos. Etiquetaxe e interpretación dos pictogramas normalmente utilizados.	25	18
5	PRESENTACIÓN E EMBALAXE DE PRODUTOS.	Tipos de embalaxes e selección do embalaxe adecuado as características dos produtos facendo un uso eficiente dos mesmos e aplicando as técnicas das 3 R.	20	17
6	SEGUIMENTO DO SERVIZO POSVENDA.	Tipos de servizos posvenda que pode ofertar a empresa coma elemento diferenciador. Tramitación da documentación relacionada coas reclamacións.	20	16

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	ASESORAMENTO NO PUNTO DE VENDA.	20

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Asesora sobre as características dos produtos solicitados e selecciona as mercadorías requiridas de acordo coas instrucións establecidas	SI

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela e preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacéns e empresas ou departamentos de loxística
CA1.2 Aplícanse técnicas de comunicación adecuadas ao público obxectivo do punto de venda, adaptando a actitude e discurso á situación de partida, obtendo a información necesaria da posible clientela
CA1.3 Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.4 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible coas demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato e transmitindo a información con claridade e de xeito estruturado e preciso
CA1.5 Informouse a posible clientela das características dos produtos, nomeadamente das calidades esperables e das formas de uso e consumo, argumentando sobre as súas vantaxes e comunicando o período de garantía
CA1.6 Relaciónáronse as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións

4.1.e) Contidos

Contidos
Fases do proceso de atención á clientela e de preparación de pedidos.
Períodos de garantía. Requisitos para que a garantía sexa efectiva.
Documentación relacionada coas operacións de cobramento e devolución.
Técnicas básicas de venda. Técnicas de pechamento de vendas.
Atención á clientela.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCADORÍAS DE PRODUCTOS.	25

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.2 Interpretouse a información contida en ordes de pedido tipo e cubríronse os documentos relacionados (follas de pedido, albarás, ordes de repartición, "packing list", etc.)

4.2.e) Contidos

Contidos
Tipos de mercadorías e produtos: características.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	MANIPULACIÓN DE PEDIDOS.	25

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.3 Descríbense os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos
CA2.4 Descríbense as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos
CA2.5 Realizáronse operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos
CA3.5 Manexouse coa precisión requirida os equipamentos de pesaxe e/ou contaxe manual e/ou mecánica, utilizando as unidades de medida e peso especificadas nas ordes de pedido

4.3.e) Contidos

Contidos
Métodos de preparación de pedidos: manuais, semiautomáticos e automáticos.
Manipulación e conservación de produtos. Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde.
Pesaxe, colocación e visibilidade. Equipamentos de pesaxe.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA A EXPEDICIÓN.	25

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.6 Identifícanse os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de caixa
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)
CA3.3 Utilízanse os criterios de etiquetaxe establecidos, consignando, de ser o caso, o número de unidades, a medida e/ou o peso das mercadorías ou dos produtos embalados
CA3.6 Aplícanse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe

4.4.e) Contidos

Contidos
Pictogramas de mercadorías. Pictogramas de manipulación.
Operativa básica na preparación de pedidos. Pasos e características.
Documentación para a preparación de pedidos. Control do proceso: rastrexabilidade.
Finalización de pedidos.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	PRESENTACIÓN E EMBALAXE DE PRODUTOS.	20

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.1 Aplicáronse as recomendacións básicas de seguridade, hixiene e saúde na manipulación, na conservación e na embalaxe de pedidos de mercadorías ou produtos, interpretando correctamente a simboloxía relacionada
CA2.7 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais, utilizando os equipamentos de protección individual relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos
CA2.8 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)
CA3.2 Identifícanse os principais tipos de envases e embalaxes, tendo en conta as súas relacións coas características físicas e coas técnicas dos produtos ou das mercadorías que conteñen
CA3.4 Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe
CA3.6 Aplicáronse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe

4.5.e) Contidos

Contidos
Normas de prevención de riscos laborais de aplicación á preparación de pedidos. Accidentes e riscos habituais.
Hixiene postural. Recomendacións na manipulación manual de cargas.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	SEGUIMENTO DO SERVIZO POSVENDA.	20

4.6.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Realiza o seguimento do servizo posvenda identificando as situacións posibles e aplicando os protocolos correspondentes	SI

4.6.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA4.1 Descríbóronse as funcións do servizo posvenda
CA4.2 Identifícanse os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.)
CA4.3 Recoñécóronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
CA4.4 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar e o nivel de probabilidade de modificación esperable
CA4.5 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA4.6 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación, clasificáronse e transmitíuselle a súa información á persoa responsable do seu tratamento

4.6.e) Contidos

Contidos
Servizo posvenda.
Entrega de pedidos.
Reclamacións. Orientacións para tratar a clientela.
Documentos necesarios para a xestión de reclamacións.
Aspectos básicos da lei de ordenación do comercio retalista.

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos exigibles para acadar unha avaliación positiva están indicados en cada unha das unidades didácticas. Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente módulo, evidenciarán a consecución de todos os resultados de aprendizaxe dun xeito equilibrado e cunha participación activa nos traballos e actividades a desenvolver.

Para a avaliación do módulo valorarase a realización das actividades propostas e a resolución dos cuestionarios e supostos prácticos propostos polo profesor.

A avaliación completárase coas probas escritas periódicas, teórico - prácticas, eliminatorias de materia, que constarán de preguntas concretas e casos prácticos sinxelos, formuladas de xeito que permitan comprobar o grado de comprensión do alumnado respecto das ensinanzas impartidas.

A nota final virá determinada, nun 30% polo traballo diario e a realización das actividades propostas polo profesor. O 70% restante corresponde á nota media obtida nos exames realizados ao longo de cada avaliación.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Co alumnado que non supere algunha das unidades didácticas faranse actividades de reforzo relacionadas coas carencias detectadas na proba non superada coa finalidade de que alcance a avaliación positiva e os criterios de avaliación. Unha vez completadas estas actividades realizará unha proba de recuperación que se puntuará de 1 a 10.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Nos casos de perda do dereito a avaliación continua, terase que superar una proba teórico-práctica en relación cos contidos mínimos do módulo, a fin de poder comprobar a consecución dos resultados de aprendizaxe do currículo.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

Farase o seguimento da programación na propia aplicación da páxina web da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

Ademais, os elementos a ter en conta para a avaliación da programación son:

- Grao de adecuación dos resultados de aprendizaxe.
- A validez da selección, distribución e secuenciación dos contidos ao longo do curso.
- Idoneidade da metodoloxía e dos materiais didácticos empregados.
- Adecuación dos criterios de avaliación.

Para realizar unha avaliación externa da práctica docente os instrumentos a empregar serán:

- 1.- Os propios resultados da avaliación do alumnado.

2.- a observación, o diálogo co alumnado e enquisas anónimas que recollan a opinión do alumnado respecto ao proceso de ensino-aprendizaxe .

Os resultados da análise destes elementos debateranse nas reunións de departamento, formarán parte da memoria final, e as modificacións acordadas reflectiranse na programación do curso seguinte.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Hai que ter en conta que este alumnado cursa o 2º ano de FPB, e que o departamento de orientación do centro está moi pendente das súas necesidades e da súa evolución, polo que de ser precisa algunha medida de atención especial llo comunicarían ao profesorado. Aínda así, as propias características do alumnado que se deriva aos estudos de formación profesional básica e o feito de que algún alumno ou alumna puido ter pasado a 2º con algún módulo pendente, fan necesaria a realización dunha avaliación inicial que permita a detección temprana de necesidades de atención especial. Os instrumentos para esta avaliación inicial serán: a observación, preguntas ao alumnado durante as explicacións, corrección dos exercicios realizados durante as clases e das probas teórico-prácticas que se realicen. Se se detectasen dificultades entre o alumnado, intentaranse establecer as medidas de reforzo educativo, curricular, adaptación de recursos e materiais,... que se necesiten, en colaboración co departamento de orientación do centro.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Facilitarase ao alumno que non supere a avaliación do módulo a recuperación do mesmo con actividades complementarias tanto a nivel individual como de grupo de traballo. Ademais de novas probas individuais, orais ou escritas, para que o alumnado poida demostrar que adquiriu as capacidades terminais e os resultados de aprendizaxe programados.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Hai certos temas, aos que a sociedade é especialmente sensible, polo que se deben de integrar nos contidos das distintas áreas e levar a cabo nas diferentes accións educativas. Os proxectos educativos de centro, deben de incorporar unha serie de aspectos de máxima relevancia para a sociedade, coa intención de que sexan tratados en todas as áreas: trátase dos temas transversais. Con respecto ao módulo de preparación de pedidos e venda de produtos, relaciónanse a continuación os máis relevantes e que se tratarán nalgunhas das unidades didácticas:

- Educación para a Igualdade. A coeducación dentro do respecto e o coñecemento entre os sexos, impregnará calquera actuación que se leve a cabo. Desde a posición dos educadores, desterraranse estereotipos sexistas como é o feito de identificar certas actividades empresariais como labores máis propias de homes que de mulleres, utilizar termos nun determinado xénero, dependendo das especialidades etc. Tratarémos de alcanzar a equidade e desterrar certas prácticas, sobre todo no ámbito profesional.
- Educación para a Paz. Promoveranse actitudes de convivencia, respecto, colaboración e solidariedade, fomentando o diálogo como o camiño máis apto para solucionar os problemas.
- Educación para o Consumo. Tratarase de fomentar un consumo responsable, intentando que o alumnado adopte unha actitude crítica ante o consumo indiscriminado e compulsivo de determinados artigos tan ligados ás modas e con prezos esaxerados. Desenvolverase neles unha capacidade de análise ante a multitude de ofertas para un consumo xusto e responsable.

- Educación para a Saúde. Intentarase establecer relacións entre saúde e condicións dos centros de traballo e a posibilidade de recuperala mediante unha serie de prestacións de todo tipo ás que temos dereito como cidadáns: sanitarias, farmacéuticas etc.. Farase ver ao alumnado os efectos beneficiosos dos bos hábitos, tanto alimenticios, posturais, utilización de equipos de protección individual, etc., que impidan a merma das nosas condicións físicas e psíquicas.
- Educación Ambiental. O alumnado deberá implicarse, non soamente coas actuacións prácticas e hábitos e actitudes cara a conservación da natureza, senón tamén cun espírito crítico ante as agresións que sofre o medio natural en detrimento da calidade de vida de todos.
- Educación en valores. Fomentaranse actitudes de respecto polas normas, aceptación das diferenzas, cooperación, tolerancia, traballo en equipo, etc. que fagan que o alumnado se incorpore e participe nunha sociedade democrática.
- Educación vial. Tratarase de concienciar ao alumnado das consecuencias que teñen os accidentes de tráfico e a importancia de respetar as normas de circulación das vías públicas, tanto si son condutores coma peóns.
- Educación multicultural. Respecto polas diferenzas sociais e gusto por coñecer outras culturas.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Visita a unha empresa (en coordinación co departamento de Administración de Empresas, segundo a empresa que se escolla e o que decidan para o resto de ciclos formativos, da familia profesional de Xestión Administrativa, que se imparten no centro).

10. Outros apartados

10.1) Non presencialidade

Metodoloxía en caso de non presencialidade:

Malia que a aprendizaxe virtual non pode suplir o traballo da aula, en caso de que as autoridades establezan unha suspensión parcial ou integral das clases, o traballo do alumnado continuará a través de Aula Virtual. Nesta Aula Virtual crearanse espazos para a interacción diferida entre o alumnado e a profesora.

Todos os contidos traballados na aula, subiranse a aula virtual (apuntamentos, vídeos, publicacións, tarefas, etc).

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019475	de Rodeira	Cangas	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG11	Servizos administrativos	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3006	Preparación de pedidos e venda de produtos	2023/2024	5	113	135

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA DEL CARMEN OUBEL CAMPOS
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

O módulo profesional de Preparación de pedidos e venda de produtos, contén a formación asociada á función de realización de operacións de venda de produtos e tratamento de reclamacións.

Desde hai uns anos, Cangas, debido ao auge do turismo e a súa cada vez maior cercanía a Vigo propiciada pola gran mellora na comunicación terrestre entre ambas cidades, está a ter un incremento importante das empresas do sector terciario que precisan de traballadores e traballadoras cun perfil profesional adecuado que durante todo o proceso de atención á clientela (dende o contacto inicial anterior á venda, ata todas as tarefas posteriores á venda e relacionadas co servizo postvenda), dean unha rápida resposta as necesidades da clientela; para o que se precisa unha eficiente xestión dos pedidos.

As actividades que se engloban dentro deste módulo abranguen aspectos como:

- Información, asesoramento e servizo posvenda, aplicando as técnicas de comunicación adecuadas á situación e amosando unha actitude de respecto e amabilidade no trato á clientela.
- Venda de produtos e realización das operacións preparación de pedidos, de cobramento e das devolucións de produtos, manexando TPV ou caixas rexistradoras.
- Atención de reclamacións da clientela, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.
- Xestión de tesouraría básica.

A formación do módulo, relaciónase cos obxectivos xerais do título seguintes:

- g) Determinar os elementos salientables das mensaxes máis usuais para a recepción e a emisión de chamadas e mensaxes mediante equipamentos telefónicos e informáticos.
- h) Aplicar procedementos de control de almacenamento comparando niveis de existencias, para realizar tarefas básicas de mantemento do almacén de material de oficina.
- m) Desenvolver hábitos e valores acordes coa conservación e a sustentabilidade do patrimonio natural, comprendendo a interacción entre os seres vivos e o medio natural, para valorar as consecuencias que se derivan da acción humana sobre o equilibrio ambiental.
- t) Desenvolver a iniciativa, a creatividade e o espírito emprendedor, así como a confianza en si mesmo/a, a participación e o espírito crítico, para resolver situacións e incidencias da actividade profesional ou de índole persoal.
- u) Desenvolver traballos en equipo asumindo os deberes, cooperando coas demais persoas con tolerancia e respecto, para a realización eficaz das tarefas e como medio de desenvolvemento persoal.
- v) Utilizar as tecnoloxías da información e da comunicación para se informar, se comunicar, aprender e facilitar as tarefas laborais.
- w) Relacionar os riscos laborais e ambientais coa actividade laboral, co propósito de utilizar as medidas preventivas correspondentes para a protección persoal, evitando danos ambientais e ás demais persoas.
- x) Desenvolver as técnicas da súa actividade profesional asegurando a eficacia e a calidade no seu traballo, e propor, se procede, melloras nas actividades de traballo.
- y) Recoñecer os dereitos e deberes como axente activo na sociedade, tendo en conta o marco legal que regula as condicións sociais e laborais, para participar na cidadanía democrática.
- z) Analizar e valorar a participación, o respecto, a tolerancia e a igualdade de oportunidades, para facer efectivo o principio de igualdade entre mulleres e homes.

Ademais, tamén se relaciona coas competencias profesionais, persoais e sociais que se relacionan a continuación:

- g) Recibir e realizar comunicacións telefónicas e informáticas transmitindo con precisión a información encomendada segundo os protocolos e a

imaxe corporativa.

- h) Realizar as tarefas básicas de mantemento do almacén de material de oficina, preparando os pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- p) Desenvolver habilidades lingüísticas básicas en lingua estranxeira para se comunicar de xeito oral e escrito en situacións habituais e predicibles da vida cotiá e profesional.
- q) Adaptarse ás novas situacións laborais orixinadas por cambios tecnolóxicos e organizativos na súa actividade laboral, utilizando as ofertas formativas ao seu alcance e localizando os recursos mediante as tecnoloxías da información e da comunicación.
- r) Cumprir as tarefas propias do seu nivel con autonomía e responsabilidade, empregando criterios de calidade e eficiencia no traballo asignado e efectuándoo de forma individual ou como membro dun equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respectando a autonomía e a competencia das persoas que interveñen no seu ámbito de traballo, contribuíndo á calidade do traballo realizado.
- t) Asumir e cumprir as medidas de prevención de riscos e seguridade laboral na realización das actividades laborais, evitando danos persoais, laborais e ambientais.
- v) Actuar con espírito emprendedor, iniciativa persoal e responsabilidade na elección dos procedementos da súa actividade profesional.

Ademais, neste módulo formativo impartirase a unidade formativa de Seguridade e saúde laboral conforme aos resultados de aprendizaxe e contidos relacionados no anexo VI ORDE do 13 de xullo de 2015 pola que se regulan as ensinanzas de formación profesional básica na Comunidade Autónoma de Galicia, así como o acceso e a admisión nestas ensinanzas.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	ASESORAMENTO NO PUNTO DE VENDA.	Fases do proceso de atención á clientela aplicando técnicas de comunicación adecuadas e informando das características dos produtos, servizo posvenda...Técnicas de venda e de peche de vendas.	20	15
2	CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCADORÍAS DE PRODUTOS.	Interpretación da información contida nas ordes de pedido e cumplimentación dos documentos relacionados cos pedidos.	25	17
3	MANIPULACIÓN DE PEDIDOS.	Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde na manipulación de produtos . Normas de conservación dos produtos no almacén. Equipamentos de pesaxe e métodos de preparación dos pedidos. Medidas a adoptar de seguridade e hixiene.	25	17
4	PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA A EXPEDICIÓN.	Operativa básica na preparación de pedidos. Etiquetaxe e interpretación dos pictogramas normalmente utilizados.	25	18
5	PRESENTACIÓN E EMBALAXE DE PRODUTOS.	Tipos de embalaxes e selección do embalaxe adecuado as características dos produtos facendo un uso eficiente dos mesmos e aplicando as técnicas das 3 R.	20	17
6	SEGUIMENTO DO SERVIZO POSVENDA.	Tipos de servizos posvenda que pode ofertar a empresa coma elemento diferenciador. Tramitación da documentación relacionada coas reclamacións.	20	16

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	ASESORAMENTO NO PUNTO DE VENDA.	20

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Asesora sobre as características dos produtos solicitados e selecciona as mercadorías requiridas de acordo coas instrucións establecidas	SI

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela e preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacéns e empresas ou departamentos de loxística
CA1.2 Aplícanse técnicas de comunicación adecuadas ao público obxectivo do punto de venda, adaptando a actitude e discurso á situación de partida, obtendo a información necesaria da posible clientela
CA1.3 Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.4 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible coas demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato e transmitindo a información con claridade e de xeito estruturado e preciso
CA1.5 Informouse a posible clientela das características dos produtos, nomeadamente das calidades esperables e das formas de uso e consumo, argumentando sobre as súas vantaxes e comunicando o período de garantía
CA1.6 Relacionáronse as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións

4.1.e) Contidos

Contidos
Fases do proceso de atención á clientela e de preparación de pedidos.
Períodos de garantía. Requisitos para que a garantía sexa efectiva.
Documentación relacionada coas operacións de cobramento e devolución.
Técnicas básicas de venda. Técnicas de pechamento de vendas.
Atención á clientela.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCADORÍAS DE PRODUCTOS.	25

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.2 Interpretouse a información contida en ordes de pedido tipo e cubríronse os documentos relacionados (follas de pedido, albarás, ordes de repartición, "packing list", etc.)

4.2.e) Contidos

Contidos
Tipos de mercadorías e produtos: características.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	MANIPULACIÓN DE PEDIDOS.	25

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.3 Descríbense os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos
CA2.4 Descríbense as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos
CA2.5 Realizáronse operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos
CA3.5 Manexouse coa precisión requirida os equipamentos de pesaxe e/ou contaxe manual e/ou mecánica, utilizando as unidades de medida e peso especificadas nas ordes de pedido

4.3.e) Contidos

Contidos
Métodos de preparación de pedidos: manuais, semiautomáticos e automáticos.
Manipulación e conservación de produtos. Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde.
Pesaxe, colocación e visibilidade. Equipamentos de pesaxe.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA A EXPEDICIÓN.	25

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.6 Identifícanse os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de caixa
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)
CA3.3 Utilízanse os criterios de etiquetaxe establecidos, consignando, de ser o caso, o número de unidades, a medida e/ou o peso das mercadorías ou dos produtos embalados
CA3.6 Aplícanse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe

4.4.e) Contidos

Contidos
Pictogramas de mercadorías. Pictogramas de manipulación.
Operativa básica na preparación de pedidos. Pasos e características.
Documentación para a preparación de pedidos. Control do proceso: rastrexabilidade.
Finalización de pedidos.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	PRESENTACIÓN E EMBALAXE DE PRODUTOS.	20

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	NO
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.1 Aplicáronse as recomendacións básicas de seguridade, hixiene e saúde na manipulación, na conservación e na embalaxe de pedidos de mercadorías ou produtos, interpretando correctamente a simboloxía relacionada
CA2.7 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais, utilizando os equipamentos de protección individual relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos
CA2.8 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)
CA3.2 Identifícanse os principais tipos de envases e embalaxes, tendo en conta as súas relacións coas características físicas e coas técnicas dos produtos ou das mercadorías que conteñen
CA3.4 Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe
CA3.6 Aplicáronse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe

4.5.e) Contidos

Contidos
Normas de prevención de riscos laborais de aplicación á preparación de pedidos. Accidentes e riscos habituais.
Hixiene postural. Recomendacións na manipulación manual de cargas.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	SEGUIMENTO DO SERVIZO POSVENDA.	20

4.6.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Realiza o seguimento do servizo posvenda identificando as situacións posibles e aplicando os protocolos correspondentes	SI

4.6.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA4.1 Descríbóronse as funcións do servizo posvenda
CA4.2 Identifícanse os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.)
CA4.3 Recoñécóronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
CA4.4 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar e o nivel de probabilidade de modificación esperable
CA4.5 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA4.6 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación, clasificáronse e transmitíuselle a súa información á persoa responsable do seu tratamento

4.6.e) Contidos

Contidos
Servizo posvenda.
Entrega de pedidos.
Reclamacións. Orientacións para tratar a clientela.
Documentos necesarios para a xestión de reclamacións.
Aspectos básicos da lei de ordenación do comercio retalista.

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos exigibles para acadar unha avaliación positiva están indicados en cada unha das unidades didácticas. Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente módulo, evidenciarán a consecución de todos os resultados de aprendizaxe dun xeito equilibrado e cunha participación activa nos traballos e actividades a desenvolver.

Para a avaliación do módulo valorarase a realización das actividades propostas e a resolución dos cuestionarios e supostos prácticos propostos polo profesor.

A avaliación completarase coas probas escritas periódicas, teórico - prácticas, eliminatorias de materia, que constarán de preguntas concretas e casos prácticos sinxelos, formuladas de xeito que permitan comprobar o grado de comprensión do alumnado respecto das ensinanzas impartidas.

A nota final virá determinada, nun 30% polo traballo diario e a realización das actividades propostas polo profesor. O 70% restante corresponde á nota media obtida nos exames realizados ao longo de cada avaliación.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Co alumnado que non supere algunha das unidades didácticas faranse actividades de reforzo relacionadas coas carencias detectadas na proba non superada coa finalidade de que alcance a avaliación positiva e os criterios de avaliación. Unha vez completadas estas actividades realizará unha proba de recuperación que se puntuará de 1 a 10.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Nos casos de perda do dereito a avaliación continua, terase que superar una proba teórico-práctica en relación cos contidos mínimos do módulo, a fin de poder comprobar a consecución dos resultados de aprendizaxe do currículo.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

Farase o seguimento da programación na propia aplicación da páxina web da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

Ademais, os elementos a ter en conta para a avaliación da programación son:

- Grao de adecuación dos resultados de aprendizaxe.
- A validez da selección, distribución e secuenciación dos contidos ao longo do curso.
- Idoneidade da metodoloxía e dos materiais didácticos empregados.
- Adecuación dos criterios de avaliación.

Para realizar unha avaliación externa da práctica docente os instrumentos a empregar serán:

- 1.- Os propios resultados da avaliación do alumnado.

2.- a observación, o diálogo co alumnado e enquisas anónimas que recollan a opinión do alumnado respecto ao proceso de ensino-aprendizaxe .

Os resultados da análise destes elementos debateranse nas reunións de departamento, formarán parte da memoria final, e as modificacións acordadas reflectiranse na programación do curso seguinte.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Hai que ter en conta que este alumnado cursa o 2º ano de FPB, e que o departamento de orientación do centro está moi pendente das súas necesidades e da súa evolución, polo que de ser precisa algunha medida de atención especial llo comunicarían ao profesorado. Aínda así, as propias características do alumnado que se deriva aos estudos de formación profesional básica e o feito de que algún alumno ou alumna puido ter pasado a 2º con algún módulo pendente, fan necesaria a realización dunha avaliación inicial que permita a detección temprana de necesidades de atención especial. Os instrumentos para esta avaliación inicial serán: a observación, preguntas ao alumnado durante as explicacións, corrección dos exercicios realizados durante as clases e das probas teórico-prácticas que se realicen. Se se detectasen dificultades entre o alumnado, intentaranse establecer as medidas de reforzo educativo, curricular, adaptación de recursos e materiais,... que se necesiten, en colaboración co departamento de orientación do centro.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Facilitarase ao alumno que non supere a avaliación do módulo a recuperación do mesmo con actividades complementarias tanto a nivel individual como de grupo de traballo. Ademais de novas probas individuais, orais ou escritas, para que o alumnado poida demostrar que adquiriu as capacidades terminais e os resultados de aprendizaxe programados.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Hai certos temas, aos que a sociedade é especialmente sensible, polo que se deben de integrar nos contidos das distintas áreas e levar a cabo nas diferentes accións educativas. Os proxectos educativos de centro, deben de incorporar unha serie de aspectos de máxima relevancia para a sociedade, coa intención de que sexan tratados en todas as áreas: trátase dos temas transversais. Con respecto ao módulo de preparación de pedidos e venda de produtos, relaciónanse a continuación os máis relevantes e que se tratarán nalgunhas das unidades didácticas:

- Educación para a Igualdade. A coeducación dentro do respecto e o coñecemento entre os sexos, impregnará calquera actuación que se leve a cabo. Desde a posición dos educadores, desterraranse estereotipos sexistas como é o feito de identificar certas actividades empresariais como labores máis propias de homes que de mulleres, utilizar termos nun determinado xénero, dependendo das especialidades etc. Tratarémos de alcanzar a equidade e desterrar certas prácticas, sobre todo no ámbito profesional.
- Educación para a Paz. Promoveranse actitudes de convivencia, respecto, colaboración e solidariedade, fomentando o diálogo como o camiño máis apto para solucionar os problemas.
- Educación para o Consumo. Tratarase de fomentar un consumo responsable, intentando que o alumnado adopte unha actitude crítica ante o consumo indiscriminado e compulsivo de determinados artigos tan ligados ás modas e con prezos esaxerados. Desenvolverase neles unha capacidade de análise ante a multitude de ofertas para un consumo xusto e responsable.

- Educación para a Saúde. Intentarase establecer relacións entre saúde e condicións dos centros de traballo e a posibilidade de recuperala mediante unha serie de prestacións de todo tipo ás que temos dereito como cidadáns: sanitarias, farmacéuticas etc.. Farase ver ao alumnado os efectos beneficiosos dos bos hábitos, tanto alimenticios, posturais, utilización de equipos de protección individual, etc., que impidan a merma das nosas condicións físicas e psíquicas.
- Educación Ambiental. O alumnado deberá implicarse, non soamente coas actuacións prácticas e hábitos e actitudes cara a conservación da natureza, senón tamén cun espírito crítico ante as agresións que sofre o medio natural en detrimento da calidade de vida de todos.
- Educación en valores. Fomentaranse actitudes de respecto polas normas, aceptación das diferenzas, cooperación, tolerancia, traballo en equipo, etc. que fagan que o alumnado se incorpore e participe nunha sociedade democrática.
- Educación vial. Tratarase de concienciar ao alumnado das consecuencias que teñen os accidentes de tráfico e a importancia de respetar as normas de circulación das vías públicas, tanto si son condutores coma peóns.
- Educación multicultural. Respetto polas diferenzas sociais e gusto por coñecer outras culturas.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Visita a unha empresa (en coordinación co departamento de Administración de Empresas, segundo a empresa que se escolla e o que decidan para o resto de ciclos formativos, da familia profesional de Xestión Administrativa, que se imparten no centro).

10. Outros apartados

10.1) Non presencialidade

Metodoloxía en caso de non presencialidade:

Malia que a aprendizaxe virtual non pode suplir o traballo da aula, en caso de que as autoridades establezan unha suspensión parcial ou integral das clases, o traballo do alumnado continuará a través de Aula Virtual. Nesta Aula Virtual crearanse espazos para a interacción diferida entre o alumnado e a profesora.

Todos os contidos traballados na aula, subiranse a aula virtual (apuntamentos, vídeos, publicacións, tarefas, etc).