
	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN.	Curso: 2019/20
		
Módulo: PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS Ciclo: 2º FP BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		

ÍNDICE:

1. Identificación del módulo.
2. Objetivos del módulo.
3. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.
4. Unidades Didácticas: organización, secuenciación y temporalización.
5. Mínimos exigibles.
6. Evaluación inicial.
7. Metodología didáctica de carácter general.
8. Procedimientos, instrumentos y criterios de evaluación.
9. Materiales didácticos para uso de los alumnos.
10. Actividades de orientación y apoyo encaminadas a la superación de los módulos profesionales pendientes.
11. Mecanismos de seguimiento y valoración que permitan potenciar los resultados positivos y subsanar las deficiencias que pudieran observarse.
12. Plan de contingencia.
13. Publicación de la programación y actividades extraescolares.

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Eva Lacambra	Equipo docente	Jefe de Departamento de Administración
Fecha: 13/09/2019	Fecha:	Fecha:

1.- IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

- Real Decreto del Título: Orden ECD/1030/2014, de 11 de junio, por la que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de catorce ciclos formativos de estas enseñanzas en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Orden del Currículo: ORDEN ECD/1168/2017, de 6 de julio, por la que se aprueba el perfil profesional del título Profesional Básico en Servicios Administrativos para la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Código del módulo: 3006
- Denominación: Preparación de Pedidos y Venta de Productos.
- Horas totales: 100
- Horas semanales: 4
- Pérdida de la evaluación continua, en horas: 15 horas

2.- OBJETIVOS DEL MÓDULO

El módulo de Preparación de Pedidos y Venta de Productos contribuye a alcanzar los siguientes **objetivos generales**:

- g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- m) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

Así como las **competencias profesionales, personales y sociales del título**:

- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informáticas transmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.
- h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.

Además se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z) y las competencias p), q), r), s), t), u) y v) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos.

Cuya consecución se expresa en los **resultados de aprendizaje**:

1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.
2. Conformar pedidos de acuerdo a los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.
3. Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.
4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.

3.-. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A continuación, se relatan los Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación del módulo:

1. **Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.**
 - a) Se han identificado las fases del proceso de preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.
 - b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.
 - c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
 - d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
 - e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentado sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.
 - f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.
2. **Conformar pedidos de acuerdo a los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.**
 - a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.

- b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.
 - c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
 - d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
 - e) Se han realizado operaciones de pesado y medida con los equipos y herramientas requeridos.
 - f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando en su caso, cierres de caja.
 - g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.
3. **Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.**
- a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
 - b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
 - c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
 - d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
 - e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.
 - f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.
4. **Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.**
- a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.
 - b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)
 - c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.

- d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante las reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.

4.-. UNIDADES DIDÁCTICAS: ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN

Contenidos según los Reales Decretos por los que se establecen el Título y el RD u Orden del Currículo.

Los contenidos que se establecen en la Orden ECD/1030/2014, de 11 de junio (BOE 18/06/2014), modificada por ORDEN ECD 1168/2017, de 6 de julio, son:

- Asesoramiento en el punto de venta:
 - o Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.
 - o Períodos de garantía.
 - o Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.
 - o Técnicas básicas de venta.
 - o La atención al cliente.
 - o La comunicación con el cliente:
 - Transmisión de la información
 - Técnicas de comunicación telefónica
 - El léxico comercial
 - Nuevas tendencias: correo electrónico, redes sociales, página internet.
- Conformación de pedidos de mercancías y productos:
 - o Tipos de mercancías/productos. Características. Formas de uso y consumo
 - o Documentos de compraventa. Flujos de información
 - o El pedido:
 - Tipos de pedido
 - Impreso de pedido
 - Registro y comprobación de pedidos

- El albarán
- Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.
- Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.
- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.
- Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras.
- Los medios de pago electrónicos.
 - El datafono.
 - Nuevas tendencias en medio de pago electrónico
- Preparación de pedidos para la expedición:
 - Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.
 - Presentación de productos para su manipulación. Simbología básica.
 - Documentación para la preparación de pedidos. La lista de picking. Control del proceso: Trazabilidad.
 - Equipos y medios para la preparación de pedidos.
 - Finalización de pedidos.
 - Presentación y embalaje. Funciones, características y recomendaciones básicas.
 - Proceso de embalaje: Embalaje manual y embalaje automático.
 - Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.
 - Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.
 - Recomendaciones en la preparación de pedidos.
 - Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
- Seguimiento del servicio postventa:
 - El servicio postventa.
 - Entrega de pedidos.
 - Las reclamaciones.
 - Procedimientos para tratar las reclamaciones.
 - Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
 - Procedimiento de recogida de formularios.
 - Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Relación de Unidades Didácticas. Especificando: conceptos, criterios de evaluación y actividades de enseñanza aprendizaje.

UD 1: ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA

Conceptos:

- La atención al cliente.
- Periodos de garantía.
- Operaciones de cobro en el punto de venta: la factura.
- Documentos relacionados con las operaciones de devolución.
- Técnicas básicas de venta.
- La comunicación con el cliente.

Actividades de enseñanza aprendizaje

- Asesoramiento sobre las características de los productos solicitados, seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.
- Cumplimentación de los documentos de una compraventa (pedido, albarán y factura).

Criterios de evaluación (asociados al resultado de aprendizaje)

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

- a) Se han identificado las fases del proceso de preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.
- b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.
- c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentado sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.
- f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.

UD2: CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS

Conceptos

- El producto:
 - Concepto y características.
 - Calidades. Formas de uso y consumo.
 - Tipos de productos.
- Documentos de compraventa. Flujos de información.
- El pedido:
 - Tipos de pedidos.
 - Impreso de pedido.
 - Registro y comprobación de pedidos.
- El albarán.
- Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.
- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.
- Manejo de cajas registradoras.
- El terminal en el punto de venta.
- Los medios de pago electrónicos. El datáfono.

Actividades de enseñanza aprendizaje

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

Criterios de evaluación (asociados al resultado de aprendizaje)

Conforma pedidos de acuerdo a los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.

- a) Se han aplicado las recomendaciones básicas y de seguridad, higiene y salud en la manipulación, conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando correctamente la simbología relacionada.
- b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.
- c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
- e) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a
- f) las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.

- g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, utilizando los equipos de protección individual relacionados con la manipulación de mercancías/productos.
- h) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.

UD 3. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN

Conceptos

- Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características:
 - Concepto de picking.
 - Proceso de preparación de pedidos.
- Presentación de productos para su manipulación. Simbología.
- Documentación para la preparación de pedidos: la lista de picking.
- Trazabilidad.
- Equipos y medios para la preparación de pedidos.
- Presentación y embalaje:
 - Funciones y características.
 - Normas y recomendaciones básicas.

Actividades de enseñanza aprendizaje

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

Criterios de evaluación (asociados al resultado de aprendizaje)

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

- a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
- b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
- e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.
- f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

UD 4. PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS

Conceptos

- Introducción
- Embalaje
- Uso eficiente del embalaje
- Colocación y disposición de los productos en la unidad de pedido
- Embalado manual y mecánico
- Normas de prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos
- Higiene postural

Actividades de enseñanza aprendizaje

Identificar las principales funciones del embalaje, selección del embalaje en función de las características del producto y medio de transporte elegido.

Criterios de evaluación (asociados a las realizaciones profesionales)

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

- a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
- b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
- e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.
- f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

UD 5. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSTVENTA

Conceptos

- Entrega de pedidos
- El servicio postventa
- Devoluciones
- Reclamaciones

Actividades de enseñanza aprendizaje

Conocer el protocolo de actuación frente al cliente recogiendo su conformidad y tomando nota de sus objeciones de modo adecuado.

Criterios de evaluación (asociados a las realizaciones profesionales)

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

- a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.
- b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)
- c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante las reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.

Distribución temporal de los contenidos

Evaluación	U.D.	Título	Horas previstas
1ª Ev.	0	PRESENTACIÓN	1
	1	ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA	16
	2	CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS	15
2ª Ev.	3	PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN	30
3ª Ev.	4	PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS	20
	5	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA	18
Horas totales del módulo			100

5.- MÍNIMOS EXIGIBLES

Para conseguir superar el módulo, el alumnado de este curso deberá ser capaz de resolver correctamente una serie de ejercicios teóricos, prácticos o teórico-prácticos que contemplen lo siguiente:

- Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.
- Conformación de pedidos de mercancías y productos.
- Preparación de pedidos para la expedición.

6.- EVALUACIÓN INICIAL

Con carácter previo al inicio del desarrollo del módulo se realizará una evaluación inicial mediante la cual se pretenderá conocer el punto de partida de los alumnos acerca de los contenidos del módulo. Se realizará mediante una presentación oral de los alumnos y la realización de unas preguntas cortas que serán recogidas por el profesor.

7.- METODOLOGÍA DIDÁCTICA DE CARÁCTER GENERAL

La metodología a utilizar será en todo momento activa, haciendo que el alumnado participe en todo momento en su proceso de aprendizaje.

La aplicación de esta metodología responderá al siguiente esquema:

1. **Explicaciones del profesor**, presentando los contenidos y fomentando en todo momento la intervención del alumnado, dejando que sea éste quien plantee la mayor parte de interrogantes y también las soluciones.
2. **Búsqueda de información por parte del alumnado** en aquellas unidades y temas en que resulte procedente.
3. **Realización de actividades propuestas** que además de complementar las explicaciones, sirvan para afianzar la comprensión de los contenidos y aporten dinamismo a las clases.
4. **Realización de actividades finales** encaminadas a reforzar y ampliar lo aprendido, así como a conectar la teoría con la realidad, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos.
5. **Trabajos individuales y en grupo** sobre temas de actualidad relacionados con los contenidos, para valorar la aportación de ideas personales y el trabajo cooperativo.

La actividad docente debe tener un enfoque globalizador que permita integrar los conocimientos de los diferentes módulos profesionales, así como las competencias personales y sociales que se deben adquirir, poniéndolas en relación con las competencias profesionales asociadas al módulo de **Preparación de pedidos y venta de productos**.

Se favorecerá la autonomía personal, la responsabilidad y el trabajo en equipo de los alumnos, el carácter motivador de las actividades y la creación de situaciones de aprendizaje que permitan alcanzar los resultados previstos. Asimismo se deberá preparar a los jóvenes para afrontar los procesos de socialización en su futuro laboral y en la vida diaria.

Se desarrollarán, además, actividades que permitan profundizar y realizar un trabajo más autónomo para aquellos alumnos que avancen de forma más rápida o necesiten menos ayuda

En la realización de todas las actividades se fomentará el uso por parte del alumno de un lenguaje correcto, insistiendo especialmente en la importancia de la lectura atenta de todo tipo de instrucciones.

Las tecnologías de la información y la comunicación constituirán una herramienta cotidiana en las actividades de enseñanza y aprendizaje, como instrumento de trabajo para explorar, analizar e intercambiar información.

Se fomentarán las actitudes de respeto a la igualdad, el rechazo a cualquier tipo de discriminación, hábitos de comportamiento democrático, la educación para la salud, el fomento de la tolerancia, justicia, medidas de seguridad e higiene en el trabajo, etc.

8.- PROCEDIMIENTOS, INSTRUMENTOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Procedimiento de evaluación

Se efectuará una evaluación inicial, en la primera semana del curso, al objeto de comprobar el nivel de conocimientos del alumnado en los aspectos básicos del módulo. No tendrá ningún valor para las calificaciones.

En cada trimestre se realizarán pruebas escritas consistentes en la resolución de ejercicios prácticos o teórico-prácticos comprensivos de la materia explicada en el aula a lo largo del periodo correspondiente y los anteriores.

Además, se podrán efectuar breves controles de clase (test, supuestos prácticos, etc.) con la finalidad de ayudar al alumno en su proceso de aprendizaje.

Igualmente se valorará la participación continuada, activa y positiva a clase, y la entrega de las actividades propuestas, como otro apartado más de las calificaciones.

La información para la evaluación nos vendrá dada por diferentes fuentes:

- La observación de la participación de los alumnos cuando se llevan a cabo las actividades en el aula: debates, exposiciones, resolución de casos prácticos.
- El registro de los trabajos, ejercicios o apuntes ya sean individuales o en grupo.
- La resolución de cuestionarios o controles cuando se consideren necesario para obtener información, no sólo sobre el progreso de los alumnos sino también sobre la organización del propio proceso de enseñanza aprendizaje.
- Pruebas escritas sobre los bloques de contenidos especificados en la programación del módulo.

Recuperación de la materia durante el curso

El alumno que no supere una determinada evaluación tendrá la oportunidad de recuperarla a lo largo de la siguiente mediante la realización de pruebas objetivas. La nota máxima de la prueba de recuperación será de un 5. La tercera evaluación se recuperará en la prueba final.

Dado que la evaluación es continua, la corrección de los defectos de aprendizaje o de actitud del alumno se irá recuperando en cuanto se observe su aparición.

Para ello se aplicarán diversas técnicas en función del origen de las deficiencias. Sirvan como ejemplo: repasos, orientaciones didácticas, estímulo a la participación y actividades complementarias.

Si mediante la aplicación de estas medidas, el alumno no supera el módulo, tendrá opción a un examen en la convocatoria ordinaria de las evaluaciones no superadas.

En la convocatoria extraordinaria el alumno deberá recuperar toda la materia.

Criterios de calificación

La nota de la evaluación correspondiente al módulo de Preparación de Pedidos y Venta de Productos, se obtendrá mediante la calificación y valoración siguiente:

- Puntualidad.....5%

En este apartado se valorará la asistencia del alumno a clase, si un alumno tiene **retrasos no justificados** se descontará un 1% por cada uno de ellos, de manera que cuando se tengan 5 retrasos se pierde el 5% completo.

- Participación y actitud5%

La valoración se realizará descontando un 1% por cada anotación negativa en el cuaderno del profesor de manera que cuando se tengan 5 anotaciones negativas se pierde el 5% completo.

- Trabajo diario aula/casa.....20%

- Pruebas objetivas (exámenes y trabajos)70%

Si en la evaluación no se han realizado trabajos o controles escritos, el porcentaje asignado al efecto se acumulará al porcentaje de los exámenes de evaluación.

Penalizaciones sobre la nota final de la evaluación

- Se restará un punto sobre la nota final de la evaluación cuando el alumno tenga amonestaciones por conductas contrarias a la convivencia del centro.

La calificación del alumno en cada una de las evaluaciones se obtendrá aplicando esta ponderación debiendo el alumno obtener una calificación de 5 puntos para superar la evaluación. Cuando la nota supere el 5 se redondeará a números enteros, sin decimales, al entero superior en caso de que la parte no entera sea igual o superior a 0,70 y, al entero inferior si la parte no entera es inferior a 0,70.

El alumno deberá obtener una calificación de al menos 5 puntos (sin redondeos) en los **exámenes de evaluación** para poder superar el módulo en la evaluación correspondiente.

La calificación final ordinaria del curso se obtendrá calculando la **media aritmética de las tres evaluaciones**. Aprobará el módulo quien obtenga una nota final igual o superior a 5 puntos (sin redondeos).

Explicación de la aplicación de los criterios de calificación

PRUEBAS OBJETIVAS

Al menos una prueba objetiva. En esta prueba el alumno/a deberá demostrar que conoce suficientemente los contenidos que se consideren mínimos. Para superar el examen será necesario obtener una calificación igual o superior a 5. Caso contrario (no obtención de 5 en la prueba objetiva), la nota global de la evaluación será de 4, si los promedios son superiores a cinco.

Si alguna unidad se evalúa con la entrega de un trabajo o proyecto y no se realiza examen, la nota del trabajo o proyecto se incluirá en el apartado de pruebas escritas.

Si un alumno copia en un examen o en un trabajo se calificarán con cero puntos.

TRABAJO DIARIO (AULA/CASA)

Seguimiento de los hábitos de trabajo a través del cuaderno y/o carpeta-dossier que lleve el alumno. En cada evaluación se indicarán las actividades y trabajos evaluables.

Se valorarán, entre otros aspectos, los relativos a:

- Dossier de apuntes, trabajos, ejercicios, actividades y proyectos realizados.
- Imagen y organización de la carpeta/cuaderno/dossier.
- Limpieza, orden, ausencia de faltas de ortografía y manejo de vocabulario técnico adecuado.
- Resúmenes, esquemas, mapas conceptuales, etc. de cada unidad de trabajo
- Cumplimiento de los plazos de entrega-finalización de los ejercicios, actividades, trabajos y proyectos que se propongan.
- Adecuación del contenido de los trabajos y proyectos a las directrices fijadas por el profesor y adecuación de los ejercicios y actividades al contenido de las unidades de trabajo a las que vayan referidos.
- Presentación (forma y tiempo) de los ejercicios, actividades, trabajos y/o proyectos propuestos.

En ningún caso, se aprobará la evaluación y/o el curso sin la presentación de todos los trabajos, actividades, ejercicios y proyectos solicitados.

Los trabajos y proyectos copiados se calificarán con un cero.

ACTITUD Y COMPORTAMIENTO

En la ficha o fichas registros que se creen para la observación sistemática se valorarán los siguientes aspectos:

- a) Autonomía y responsabilidad en el trabajo: Respetar las normas de clase, los equipos y materiales de trabajo del aula y del centro y realizar las actividades, ejercicios, trabajos y proyectos individuales o grupales encomendados.
- b) Identidad y madurez tanto personal como profesional y adaptación a nuevas situaciones: actitudes y comportamientos en el proceso de enseñanza aprendizaje y habilidades sociales.
- c) Colaboración con compañeros y docentes: Realización del trabajo propuesto en el aula, participación en clase y respeto al docente y a los compañeros y a las opiniones y trabajos de los demás, evitación de interrupciones, comportamiento y compostura en el aula.
- d) Implicación, disposición e interés del alumnado en su propio aprendizaje: medios y materiales.
- e) Diligencia y disposición en la realización de las actividades de enseñanza aprendizaje: Tiempo y forma.

Evaluación y calificación extraordinaria:

El alumnado que se presente a evaluación extraordinaria de este módulo, recibirá información de las actividades a realizar preparatorias de la prueba escrita. Consistirá en supuestos similares a los que se solicitarán en el examen, así como la información complementaria necesaria para poder resolverlos individualmente, con las referencias a la bibliografía o documentación requerida.

Se entregará al alumno un calendario con la planificación de actividades a realizar el periodo comprendido entre el mes de mayo y el mes de junio.

La prueba extraordinaria contemplará la totalidad de los contenidos impartidos durante el curso. La calificación será, en este caso, la conseguida en la prueba extraordinaria, debiendo obtener el alumno al menos 5 puntos sobre 10 sin redondeos para superar la materia.

Alumnos con pérdida de evaluación continúa: La asistencia a clase es obligatoria. El porcentaje de faltas de asistencia, respecto a la duración total del módulo que determina la pérdida del derecho a la evaluación continua está explicitado en el proyecto curricular del ciclo formativo, así como el procedimiento de evaluación que se llevará a cabo en este caso (artículo 7 de la Orden de 26 de octubre de 2009), siguiendo este precepto normativo, el profesor o la profesora aplicará **el porcentaje que el proyecto curricular establezca** (el 15% de las faltas de asistencia, teniendo la obligación el profesorado de avisar al alumno o alumna cuando haya acumulado el 10% de las faltas, y en el caso de que sea menor llamará a los padres o tutores legales, quedando constancia del aviso mediante documento escrito firmado por el alumno/a y profesorado), **y llevará a cabo el procedimiento de evaluación estipulado por consenso del equipo docente.**

Se deberá determinar también de forma concreta, cuáles son las causas que exoneran al alumnado del cumplimiento de dicho porcentaje, teniendo en cuenta en todo caso, que las circunstancias alegadas deberán quedar convenientemente acreditadas y que la exclusión deberá ser adoptada por el equipo docente del ciclo formativo, previa petición del alumno o alumna, por ejemplo conciliar el aprendizaje con la actividad laboral, así como los deportistas que tengan la calificación de alto nivel o de alto rendimiento de acuerdo con la normativa en vigor.

- En el caso del alumnado de 1º de FPB, Ciclo formativo de Grado Medio y Ciclo formativo de Grado Superior.

El alumnado que pierda el derecho a la evaluación continua por inasistencia sin justificación y al que se le observe un desinterés manifiesto por no participar en las actividades propuestas, se le hará un examen en junio (en la primera convocatoria y/o en la segunda convocatoria) en el que se incluirán el 100% de los contenidos del módulo.

Sin embargo **al alumnado que por circunstancias personales no previstas en la normativa, pierda el derecho a la evaluación continua, pero se viniera observando** en las sesiones a las que asiste **una participación activa** y mostrara una actitud responsable en la medida de sus posibilidades, entregando trabajos, actividades de manera más o menos continuada, deberá de realizar un examen en la primera convocatoria de junio y/o segunda convocatoria de junio sólo de los contenidos no evaluados y no superados con anterioridad.

- En el caso del alumnado de 2º de FPB, Ciclo formativo de Grado Medio y Ciclo formativo de Grado Superior.

Se llevará a cabo el mismo procedimiento de evaluación, teniendo en cuenta las fechas establecidas en cada caso para la primera convocatoria de evaluación, coincidiendo para estos niveles las fechas marcadas para la segunda convocatoria de junio con las establecidas para el alumnado de primero.

Repetición de exámenes: Los alumnos que, por **motivos justificados oficialmente**, no puedan asistir al total de pruebas y presentar las actividades propuestas en el día acordado, podrán presentarse a los exámenes que se realicen al final de cada evaluación y que incluirán los contenidos de la correspondiente evaluación. Así mismo podrán presentarse a las pruebas de recuperación previstas.

9.- MATERIALES DIDÁCTICOS PARA USO DE LOS ALUMNOS

- Libro de texto de referencia: Preparación de pedidos y venta de productos. Editorial Paraninfo.
- Classroom del módulo.
- Equipos informáticos.
- Aplicaciones informáticas: Paquete Office, Aplicación de Facturación, Internet,...
- Libros de registro.
- Archivadores.
- Impresos y documentos relacionados con los contenidos.
- Material de escritorio.

10.- ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES PENDIENTES

No procede esta situación, ya que es un módulo de segundo curso y podría ser seguida con desarrollo del curso normal.

En cualquier caso, para el desarrollo del módulo se utiliza un classroom de google, creado por la profesora, mediante el cual se puede realizar un seguimiento online del curso.

11.- MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS QUE PUDIERAN OBSERVARSE

Atención a la diversidad:

Para los alumnos que hayan alcanzado las capacidades terminales de las distintas unidades de trabajo se les propondrán una serie de ejercicios o actividades de ampliación que les permita alcanzar un mayor nivel en las habilidades o destrezas del módulo.

Para los alumnos que no hayan alcanzado las capacidades terminales de las distintas unidades de trabajo se les propondrán una serie de ejercicios o actividades de refuerzo que les permita alcanzar el nivel requerido en las habilidades o destrezas del módulo.

Seguimiento de la programación:

Se hará un seguimiento mensual de las programaciones para poder llevar a cabo las acciones adecuadas para corregir y valorar los aspectos importantes en el desarrollo de las clases.

En cualquier caso la profesora podrá advertir desviaciones entre los contenidos programados, su secuenciación y temporalización y los contenidos realmente impartidos.

- Si las **desviaciones son positivas**, seguirá la programación en los términos establecidos de manera secuencial, dedicando el tiempo previsto o mayor número de horas en el caso de que fuera necesario en las unidades didácticas siguientes.

Si el número de horas programadas es el adecuado y se concluye con anterioridad al tiempo previsto, la profesora podrá incidir en aquellos aspectos que considere más convenientes, bien por su importancia para reforzar la consecución de los resultados de aprendizaje, bien para conseguir las competencias personales y sociales.

- Si las **desviaciones positivas** se refiere solo a un **número determinado de alumnos**, la profesora les propondrá actividades de ampliación.
- Si las **desviaciones son negativas**, se valorará en primer lugar la consecución de los contenidos mínimos, proponiendo actividades adicionales de refuerzo.

Seguimiento del aprendizaje del alumno:

Mediante las preguntas de clase, la observación durante la resolución de ejercicios en el aula y la realización de trabajos se vigilará la evolución y el grado de aprendizaje.

- Durante cada evaluación se realizarán actividades escritas en clase que permitirán valorar el desarrollo de los aprendizajes.
- El seguimiento de la programación y las anotaciones del profesor permitirán evaluar si la dinámica del curso evoluciona con lo previsto en la programación.
- Se dedicará, antes de cada examen, un tiempo de clase para la resolución de dudas.

A quienes lo necesiten se les facilitarán ejercicios de refuerzo, para la correcta asimilación de los contenidos.

Seguimiento de la práctica docente:

El seguimiento de la programación y las anotaciones del profesor permitirán evaluar si la dinámica del curso cumple con lo previsto en la programación. Los resultados académicos obtenidos en las diferentes pruebas son también un indicativo de si la labor docente es adecuada y permite al alumnado cursar con éxito el módulo.

Recuperación de las evaluaciones pendientes:

El alumnado puede recuperar las evaluaciones pendientes en la convocatoria ordinaria de abril y en la convocatoria extraordinaria de junio.

La profesora propondrá al alumnado con evaluaciones pendientes actividades de repaso y refuerzo.

12.- PLAN DE CONTINGENCIA

El proceso a seguir según el tipo de ausencia es el siguiente:

BAJA IMPREVISTA		BAJA PREVISTA	
CORTA	LARGA	CORTA	LARGA
Sustitución ordinaria por el profesor de guardia	El profesor intentará informar al profesor sustituto. En otro caso, el Jefe de Departamento informará al profesor sustituto	El profesor dejará trabajo y se cubrirá la baja por el profesor de guardia	El profesor titular coordinará con el profesor sustituto el trabajo a desarrollar y el seguimiento durante el periodo de baja

Para impartir este módulo se utiliza la herramienta classroom de google, donde el alumnado y cualquier miembro del equipo educativo que lo precise, puede consultar el material del curso y las tareas asignadas al alumnado. Asimismo, se seguirá el libro de Preparación de Pedidos y Venta de Productos de la editorial Paraninfo, que debe llevar el alumnado.

13.- PUBLICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES.

La programación será puesta a disposición del alumnado al inicio de curso en formato digital en la página web del instituto y en el classroom del módulo.

Las actividades extraescolares a desarrollar a lo largo de este curso escolar se detallan en la programación general del ciclo.

Nota: Las menciones genéricas en masculino que aparecen en la presente programación se entenderán referidas también a su correspondiente femenino.