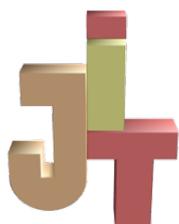


**PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO**



I.E.S. JOAQUÍN TURINA

CURSO 2023/24

1. JUSTIFICACIÓN.....	2
2. OBJETIVOS.....	7
3. CONTENIDOS	10
4. METODOLOGÍA.....	21
5. EVALUACIÓN.....	22
6. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	30
7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS	33
8. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES	33
ANEXO II TEMPORALIZACIÓN.....	35

PROGRAMACIÓN PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

1. JUSTIFICACIÓN

El módulo profesional de **Preparación de Pedidos y Venta de Productos** del Título Profesional Grado Básico en Servicios Administrativos perteneciente a la Familia de Administración y Gestión, contiene la formación necesaria para:

- Atender al cliente, suministrando información sobre la localización y las características de los productos, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades y aplicando, en su caso, técnicas para la resolución de quejas.
- Reconocer y emplear las herramientas de control, peso y embalaje de mercancías, relacionándolas con la preparación de pedidos y las órdenes de trabajo para seleccionar, embalar y etiquetar mercancías.
- Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

Este profesional ejerce su actividad por cuenta ajena en centros, oficinas, despachos y departamentos administrativos o comerciales de cualquier tipo de empresa o entidad de carácter privado o público, en todos los sectores productivos.

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

- Auxiliar de oficina.
- Auxiliar de servicios generales.
- Auxiliar de archivo.
- Ordenanza.
- Auxiliar de información.
- Telefonista en servicios centrales de información.
- Clasificador y/o repartidor de correspondencia.
- Grabador-verificador de datos.
- Auxiliar de digitalización.
- Operador documental.
- Auxiliar de venta.
- Auxiliar de dependiente de comercio.
- Operador/a de cobro o Cajero/a.

Las **líneas de actuación** en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Asesorar sobre las características de los productos solicitados y seleccionar las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.
- Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicar técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.

PROGRAMACIÓN

PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

- Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado.
- Realizar el seguimiento del servicio posventa, identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.

Los módulos profesionales de las enseñanzas de Formación Profesional Básica estarán constituidos por áreas de conocimiento teórico-prácticas cuyo objeto es la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales y de las competencias del aprendizaje permanente a lo largo de la vida.

Con esta programación vamos a intentar desarrollar las competencias profesionales, personales y sociales previstas para este módulo profesional. Utilizaremos una metodología activa, participativa y centrada en el alumnado, que desarrolle el saber hacer, más que los contenidos teóricos, y permita al alumnado aplicar los conocimientos aprendidos a situaciones reales de su entorno.

1.1 Marco Normativo para la Formación Profesional en España y Andalucía

Leyes Orgánicas

- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de Junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. (BOE 20-6-2002).
- La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación ([LOE](#)). (BOE 14-07-06).
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. (LOMCE). (BOE 10-12-13).
- Ley 17/2007, 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, (LEA). (BOJA 26-12-2007)

DE LA ORDENACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL

- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.
- ANTEPROYECTO DE LEY DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ANDALUCÍA. 327-14-ECD

DE CENTROS

- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria. (BOJA 16-07-2010)
- ORDEN de 20 de agosto de 2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado. (BOJA 30-08-2010)

DE LAS ENSEÑANZAS

- ORDEN de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

PROGRAMACIÓN PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

- Decreto 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía.
- Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

DE LA EVALUACIÓN

- Real Decreto 984/2021, de 16 de noviembre, por el que se regulan la evaluación y la promoción en la Educación Primaria, así como la evaluación, la promoción y la titulación en la Educación Secundaria Obligatoria, el Bachillerato y la Formación Profesional.
- ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

La oferta **educativa** que presenta el Instituto es la siguiente:

1. Educación Secundaria Obligatoria (ESO).
2. Bachillerato: Modalidad de Humanidades y Ciencias Sociales/ Modalidad de Ciencia y Tecnología.
3. Formación Profesional Básica. Especialidad: Servicios Administrativos.
4. Ciclo formativo de Grado Medio de Gestión Administrativa.
5. Ciclo formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas.
6. Ciclo formativo de Grado Superior de Asistencia a la Dirección.

El claustro de **profesores** es estable lo que permite el desarrollo de varios **proyectos** educativos, entre los que destacamos:

Fomento de la lectura y uso de la biblioteca: La biblioteca constituye en sí mismo un recurso imprescindible para la formación del alumnado en una sociedad que demanda ciudadanos dotados de destrezas para la consulta eficaz de las distintas fuentes informativas, la selección crítica de las informaciones y la construcción autónoma del conocimiento.

Por otro lado, la comprensión lectora es considerada como una competencia básica fundamental para la adquisición de nuevos aprendizajes y para el desarrollo personal del alumnado, siendo por tanto un elemento primordial en su formación, cuyo desarrollo estará vinculado a todas las áreas.

Funciones:

1. Potenciar el uso de la biblioteca como centro de recursos para la enseñanza y el aprendizaje.

PROGRAMACIÓN PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

2. Fomentar la participación de todos los sectores de la comunidad educativa en el proyecto lector.
3. Complementar la labor docente mediante el asesoramiento en la búsqueda de información para los trabajos y proyectos a realizar por el alumnado.
4. Elaborar y desarrollar un proyecto lector encaminado a promover y favorecer el desarrollo de hábitos y prácticas lectoras y escritoras.

La biblioteca escolar ofrece la posibilidad de acceso igualitario a los recursos y a la cultura, independientemente del estado socioeconómico de procedencia, actuando como un agente de compensación social.

El proyecto Escuela Espacio de Paz: El Plan Andaluz para la Cultura de Paz y la No violencia contempla entre sus objetivos apoyar a los centros educativos en la elaboración, el desarrollo y la evaluación de proyectos educativos integrales de Cultura de Paz y No violencia, dirigidos a la prevención de la violencia. Con este fin, entre sus medidas se encuentra la convocatoria con carácter bianual de ayudas a proyectos integrales, relacionados con los objetivos de este Plan y en los que se encuentre implicado colectivamente todo el centro educativo.

Mediación y Prevención del conflicto escolar: La mediación escolar, entendida en el contexto de la resolución pacífica de los conflictos, es una filosofía que aporta un conjunto de estrategias para la resolución no violenta de las diferencias, problemas y dificultades que aparecen de forma natural entre las personas que habitan espacios y tiempos comunes, y que busca, además, la reparación y la restitución como forma justa de solucionar los conflictos.

Erasmus +: Hoy día resulta indudable la conveniencia de promover en nuestro alumnado estancias en el extranjero e intercambios con centros educativos de otros países, con el fin de crear en ellos la necesidad de comunicarse en otro idioma y usarlo en un contexto lo más realista posible. Se propicia además la apertura a otras realidades, otros lugares, otras gentes y otras culturas, ampliando un horizonte, a veces, en exceso localista.

Los intercambios escolares y estancias en el extranjero tienen como finalidad:

- Perfeccionar el conocimiento de otras lenguas, desarrollando sus aspectos prácticos.
- Adquirir hábitos y actitudes positivos en el aprendizaje de los idiomas en particular, y en la formación permanente en general.
- Desarrollar actitudes positivas de convivencia y cooperación.
- Conocer la realidad cultural del país en el que realizan la estancia.

✓ Las **instalaciones** y los recursos con los que cuenta el centro son los adecuados, pues se trata de un centro TIC, lo que implica la tenencia de equipos informáticos en cada aula y la posibilidad de uso de Internet. La enseñanza puede ser impartida con normalidad.

PROGRAMACIÓN

PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

2. OBJETIVOS

2.1. Competencia General del Título

El **Título Profesional Grado Básico en Servicios Administrativos** perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión y cuya competencia profesional consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

El perfil del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos desarrolla las siguientes **Cualificaciones Profesionales** completas:

- Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales **ADG305_1** (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - ✓ **UC0969_1**: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.
 - ✓ **UC0970_1**: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.
 - ✓ **UC0971_1**: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

- Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos **ADG306_1** (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - ✓ **UC0973_1**: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
 - ✓ **UC0974_1**: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.
 - ✓ **UC0971_1**: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

- Cualificaciones profesionales incompletas: Actividades auxiliares de comercio **COM412_1** (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):
 - ✓ **UC1329_1**: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.
 - ✓ **UC1326_1**: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

2.2. Competencias Profesionales, Personales y Sociales

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

g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.

PROGRAMACIÓN PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

- h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

Con los siguientes **objetivos generales**:

- f) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

2.3. Objetivos Generales del Título

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- f) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- k) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- s) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

**PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO**

u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

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

w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

2.4. Resultados de Aprendizaje del Módulo Profesional

Los resultados de aprendizaje del módulo profesional Preparación de Pedidos y Venta de Productos según el Decreto 135/2016, de 26 de julio y la Orden de 8 de noviembre de 2016, así como la ponderación sobre la calificación final son:

Los Resultados de Aprendizaje del módulo profesional Preparación de Pedidos y Venta de Productos	Ponderación:
RA 1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	25%
RA 2. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	25%
RA 3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	25%
RA 4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	25%
TOTAL	100%

3. CONTENIDOS

3.1 Análisis y Secuenciación de contenidos

UD	RA	TÍTULO	Nº HORAS	PONDERACIÓN %	EVALUACIÓN
----	----	--------	----------	---------------	------------

PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

1	1	Asesoramiento en el punto de Venta	26	25	1ª
2	2	Conformación de Pedidos de Mercancías y Productos	24	25	1ª
3	3	Preparación de pedidos para la expedición	20	25	2ª
4	4	Seguimiento del servicio posventa	22	25	2ª
		TOTAL	92	100	

3.2. Unidades de Trabajo

MÓDULO PROFESIONAL:		UNIDAD DE TRABAJO 1:		CURSO:
Preparación de Pedidos y Venta de Productos		Asesoramiento en el Punto de Venta		2º FPB
RELACIÓN CURRÍCULO	OBJETIVOS DIDÁCTICOS	CONTENIDOS	O. METODOLÓGICAS	
OBJETIVOS GENERALES. (RD 127/2014 de 28 de febrero)y (Orden 8 de noviembre 2016): f,h,i	a) Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente. b) Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente. c) Conocer la manera en la que el vendedor y el fabricante se responsabilizan ante un producto defectuoso o peligroso. d) Reconocer los documentos relacionados con el cobro y aquellos que se generan en una devolución. e) Emplear diferentes técnicas de venta según	1. La atención al cliente. 2. Períodos de garantía. 3. Operaciones de cobro. en el punto de venta: la factura. 4. Documentos relacionados con las operaciones de devolución. 5. Técnicas básicas de venta. 6. La comunicación con el cliente.	ESTILO METODOLÓGICO: Activo y participativo Resolución de supuestos prácticos.	
COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES (RD 127/2014 de 28 de febrero): g,i,m,r		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN: Pruebas escritas tipo test y tipo práctico.	ESPACIOS : Aula B23 RECURSOS: Calculadora, fotocopias de	

PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

	el tipo de venta y cliente, demostrando amabilidad en el trato. f) Aplicar medidas de fidelización del cliente por el buen resultado del trabajo.		documentos bolígrafo y cuaderno. Pizarra, proyector y libro de texto.
RESULTADOS DE APRENDIZAJE: RA 1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas. CRITERIOS DE EVALUACIÓN: a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística. b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente. c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa. e) Se ha informado al posible cliente de las		ACTIVIDADES de ENSEÑANZA-APRENDIZAJE Realización de un test para los conceptos teóricos sobre técnicas básicas de venta y caso práctico donde se identifiquen la documentación relacionada con los proceso de cobro y devolución.	TEMPORALIZACIÓN: 26 Sesiones

PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

<p>características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía. f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.</p>			
--	--	--	--

MÓDULO PROFESIONAL:		UNIDAD DE TRABAJO 2:		CURSO:
Preparación de Pedidos y Venta de Productos		Conformación de Pedidos de Mercancías y Productos		2º FPB
RELACIÓN CURRÍCULO	OBJETIVOS DIDÁCTICOS	CONTENIDOS	O. METODOLÓGICAS	
OBJETIVOS GENERALES. (RD 127/2014 de 28 de febrero)y (Orden 8 de noviembre 2016): f,h,i	<p>a) Conocer las diferentes tipologías de los productos y mercancías.</p> <p>b) Saber orientarse para poder reducir desplazamientos por el almacén.</p> <p>c) Interpretar y completar una <i>picking list</i> correctamente.</p> <p>d) Aprender los métodos de preparación de pedidos que pueden existir en distintas empresas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Producto. 2. Documentos de Compraventa. Flujos de información. 3. El Pedido. 4. El Albarán. 5. Métodos de Preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos. 6. Pesaje, Colocación y Visibilidad. Equipos de pesaje. 7. Manejo de cajas registradoras 8. El terminal del punto de venta. 9. El datáfono. 	<p>ESTILO METODOLÓGICO:</p> <p>Activo y participativo Resolución de supuestos prácticos.</p>	
COMPETENCIAS PROFESIONALES,		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:	ESPACIOS :	

PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

<p>PERSONALES Y SOCIALES (RD 127/2014 de 28 de febrero): g,i,m,r</p>		<p>Pruebas escritas tipo test y tipo práctico.</p>	<p>Aula B23</p> <p>RECURSOS:</p> <p>Calculadora, fotocopias de documentos originales, cuaderno de actividades.</p> <p>Pizarra, proyector y libro de texto.</p>
<p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE:</p> <p>RA 2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.</p> <p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN:</p> <p>a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.</p> <p>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.</p> <p>c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación</p>		<p>ACTIVIDADES de ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</p> <p>Realización de un test para los conceptos teóricos sobre características de los productos y métodos de preparación de pedidos y caso práctico donde se identifiquen la documentación relacionada con el proceso de pedido y su registro.</p>	<p>TEMPORALIZACIÓN:</p> <p>24 sesiones</p>

PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

<p>para la conformación y preparación de pedidos.</p> <p>d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.</p> <p>e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.</p> <p>f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.</p> <p>g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.</p>			
--	--	--	--

MÓDULO PROFESIONAL:		UNIDAD DE TRABAJO 3:		CURSO:
Preparación de Pedidos y Venta de Productos		Preparación de Pedidos para la Expedición.		2º FPB
RELACIÓN CURRÍCULO	OBJETIVOS DIDÁCTICOS	CONTENIDOS	O. METODOLÓGICAS	
OBJETIVOS GENERALES. (RD 127/2014 de 28 de febrero) y (Orden 8 de noviembre 2016): f,h,i	<p>a) Identificar la operativa básica en el proceso de preparación de pedidos.</p> <p>b) Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.</p> <p>c) Describir la trazabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta y documentos de control.</p> <p>d) Seleccionar los equipos y medios</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Operativa Básica en la Preparación de Pedidos. 2. Presentación de Productos para su Manipulación. 3. Documentación para la Preparación de Pedidos: la lista de picking. 4. Equipos y medios para la preparación de pedidos. 5. Presentación y Embalaje. 6. Proceso de Embalaje. 7. Colocación y disposición de 	ESTILO METODOLÓGICO:	
			Activo y participativo Resolución de supuestos prácticos.	

PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

	adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías.	Productos en la unidad de Pedido. 8. Prevención de Riesgos Laborales. Higiene postural.	
COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES (RD 127/2014 de 28 de febrero): g,i,m,r	e) Interpretar los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación siguiendo, por ejemplo la norma ISO 780:1999, RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial), entre otras. pedido.	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN: Pruebas escritas tipo test y tipo práctico.	ESPACIOS : Aula B23 RECURSOS: Calculadora, fotocopias de documentos originales, cuaderno de actividades. Pizarra, proyector y libro de texto.
RESULTADOS DE APRENDIZAJE: RA 3. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos. CRITERIOS DE EVALUACIÓN: a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).	f) Identificar las principales funciones del embalaje. g) Describir los principales materiales de los que están fabricados los envases y los embalajes, así como sus ventajas e inconvenientes. h) Interpretar y aplicar las exigencias legales de identificación y señalización que existen actualmente sobre el material de embalaje. i) Seleccionar el embalaje en función de las características del producto y el medio de transporte elegido. j) Hacer un uso eficiente y eficaz del embalaje, aplicando el criterio de las 3 R. k) Reconocer y aplicar la principal normativa en	ACTIVIDADES de ENSEÑANZA-APRENDIZAJE Realización de un test para los conceptos teóricos sobre características de la preparación de pedidos y los equipos y medios utilizados así como de normas en prevención de riesgos laborales y caso práctico donde se identifiquen la documentación relacionada con la preparación de pedidos: orden de picking.	TEMPORALIZACIÓN: 20 sesiones

**PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO**

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.</p> <p>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 los órdenes de pedido.</p> <p>f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.</p>	<p>materia de prevención de riesgos laborales en la manipulación de cargas.</p> <p>l) Conocer y evitar los riesgos habituales en la manipulación de cargas.</p>		
--	---	--	--

PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

MÓDULO PROFESIONAL: Preparación de Pedidos y Venta de Productos		UNIDAD DE TRABAJO 4: Seguimiento del Servicio Posventa.	CURSO: 2º FPB
RELACIÓN CURRÍCULO	OBJETIVOS DIDÁCTICOS	CONTENIDOS	O. METODOLÓGICAS
OBJETIVOS GENERALES. (RD 127/2014 de 28 de febrero)y (Orden 8 de noviembre 2016): f,h,i	a) Analizar los tipos de clientes que se quejan o reclaman. b) Recoger la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado. c) Aprender cuáles son los periodos de garantía. d) Poder facilitar alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables. e) Conocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. f) Saber suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita. g) Conocer los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	1. El Servicio posventa. 2. Las reclamaciones. 3. Procedimiento para tratar las reclamaciones. 4. Documentos necesarios para gestionar las reclamaciones. 5. Procedimiento de recogida de formularios.	ESTILO METODOLÓGICO: Activo y participativo Resolución de supuestos prácticos.
COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES (RD 127/2014 de 28 de febrero): g,i,m,r		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN: Pruebas escritas tipo test y tipo práctico.	ESPACIOS : Aula B23 RECURSOS: Calculadora, fotocopias de documentos originales, cuaderno de actividades. Pizarra, proyector y libro de texto.
RESULTADOS DE APRENDIZAJE: RA 4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes. CRITERIOS DE EVALUACIÓN: a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.		ACTIVIDADES de ENSEÑANZA-APRENDIZAJE Realización de un test para los conceptos teóricos sobre características del servicio posventa y caso práctico donde se identifiquen la documentación relacionada con la reclamación o queja.	TEMPORALIZACIÓN: 22 sesiones

PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

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

3.3. Temas transversales

En el actual modelo de enseñanza, que promueve la formación integral de la persona, es necesario que estén presentes en todos los módulos que se desarrollan en los diferentes ciclos formativos los

PROGRAMACIÓN PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

contenidos transversales, que son los que se refieren a grandes temas que engloban múltiples contenidos que difícilmente pueden adscribirse específicamente a ningún módulo en particular.

Los temas transversales serán tratados a medida que se expongan y estudien el resto de contenidos específicos del ciclo formativo, estando presente en todos los módulos y de forma continua en los intercambios comunicativos y en los trabajos realizados en la ejecución de las prácticas y en los talleres.

- Educación moral y cívica, donde se desarrollarán criterios de actuación que favorezcan intercambios responsables y comportamientos de respeto, honestidad, tolerancia y flexibilidad con los compañeros. Propiciaremos actividades de debate, tertulia, etc.

6 de diciembre: Día de la Constitución Española. 10 de diciembre: Día de los Derechos Humanos.

- Educación para la paz, donde se desarrollan habilidades para el trabajo en grupo, escuchando y respetando las opiniones de los demás. 30 de enero: Día de la Paz y la No-Violencia.
- Educación ambiental. Concienciaremos al alumnado de la necesidad de efectuar un uso racional de los recursos existentes y una correcta disposición de los residuos para facilitar su posterior reciclaje.

22 de marzo: Día del Agua. 22 de abril: Día Mundial de la Tierra.

Educación para la salud. Respetando las normas de seguridad e higiene respecto a la manipulación de herramientas, equipos e instalaciones, efectuando las prácticas con rigor, de forma que el resultado cumpla con la normativa y no tenga efectos nocivos para la salud o integridad física de las personas y así conseguir que el alumnado reflexione sobre la necesidad de establecer unas normas de seguridad e higiene personales y del producto, que las conozca y las ponga en práctica en el desarrollo de las actividades formativas, así como tomen conciencia de las posibles consecuencias de no cumplirlas. Se corregirá a los alumnos que adopten posturas incorrectas a la hora de trabajar con el ordenador.

16 de octubre: Día Mundial de la Alimentación.

- Educación para la igualdad de oportunidades entre sexos, tomando una actitud abierta a nuevas formas organizativas basadas en el respeto, la cooperación y el bien común, prescindiendo de los estereotipos de género vigentes en la sociedad, profundizando en la condición humana, en su dimensión emocional, social, cultural y fisiológica, estableciendo condiciones de igualdad en el trabajo en equipo. Además debe desarrollarse un uso del lenguaje no sexista y mantener una actitud crítica frente a expresiones sexistas a nivel oral y escrito.

8 de marzo: Día Internacional de la Mujer. 19 de marzo: Día del Padre. Primer domingo de mayo: Día de la Madre. 10 de diciembre: Día de los Derechos Humanos. 20 de noviembre: Día de los derechos del niño y la niña.

PROGRAMACIÓN PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

- Tecnologías de la información y de la comunicación, donde el alumnado valore e incorpore las NNTT, familiarizándose con los instrumentos que ofrece la tecnología para crear, almacenar, organizar, procesar, presentar y comunicar información. Utilizando las NNTT en la consulta de información técnica, en los informes, memorias y exposiciones orales y escritas. Una de las competencias clave de la educación es la del conocimiento y el uso habitual de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el aprendizaje. Se promoverá con el uso de material audiovisual como informático. Uso de la Moodle.

17 de mayo día mundial de Internet

Con los contenidos transversales conseguimos dotar al alumnado de una formación integral, que contribuya a su desarrollo como persona en todas sus dimensiones y no sólo como estudiante. La presencia de los temas transversales en el desarrollo curricular es responsabilidad de toda la comunidad educativa, especialmente del equipo docente, por eso deben estar presentes en el proyecto educativo de centro y en las programaciones didácticas. Estos temas transversales no suelen contar en las programaciones con una temporalidad propia, sino que la propia naturaleza de las mismas induce a cierta espontaneidad en su integración, por lo que aprovecharemos el momento en que ocurran acontecimientos en la sociedad para impregnar con estos contenidos la práctica educativa y el trabajo diario en el aula. El papel que juega el profesor en el campo de los valores es determinante en lo que respecta a su actitud personal en la organización y moderación de las actuaciones del alumnado y sobre todo en el desarrollo en el aula, que es donde se debe hablar de valores y comportamientos, así como de su aprendizaje.

4. METODOLOGÍA

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Realización de “juegos de rol” sobre diversas situaciones de atención al cliente en el punto de venta: información a distintos tipos de clientes, asesoramiento, venta, atención de reclamaciones.
- Elaboración de formularios de reclamaciones, cumplimentación de hojas de reclamaciones, confección de cartas e informes relacionados con la atención al cliente.
- Realización de cobros con TPV y devoluciones de productos y manejo de la documentación asociada a estas operaciones.
- Exposiciones orales y simulación de conversaciones telefónicas relacionadas con situaciones de venta o atención al cliente.

Se sigue el **modelo de clase activa** .

En cumplimiento de los acuerdos expresados en el **Proyecto Educativo de Centro en su punto R.2.5:**

1. Las programaciones didácticas de las distintas materias incluirán actividades que estimulen el interés y el hábito de la lectura, la práctica de la expresión escrita y la capacidad de expresarse correctamente en público.

PROGRAMACIÓN PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

2. Se estimulará la reflexión y el pensamiento crítico en el alumnado, así como los procesos de construcción individual y colectiva del conocimiento, y se favorecerá el descubrimiento, la investigación, el espíritu emprendedor y la iniciativa personal.
3. Se desarrollarán actividades para profundizar en las habilidades y métodos de recopilación, sistematización y presentación de la información y para aplicar procesos de análisis, observación y experimentación, adecuados a los contenidos de las distintas materias.
4. Se emplearán metodologías activas que contextualicen el proceso educativo, que presenten de manera relacionada los contenidos y que fomenten el aprendizaje por proyectos, centros de interés, o estudios de casos, favoreciendo la participación, la experimentación y la motivación de los alumnos y alumnas al dotar de funcionalidad y transferibilidad a los aprendizajes.
5. Las tecnologías de la información y de la comunicación para el aprendizaje y el conocimiento se utilizarán de manera habitual como herramientas integradas para el desarrollo del currículo.

En este sentido, siguiendo lo recogido en el punto R.2.5 del Proyecto Educativo, en esta materia se llevará a cabo el estudio de **un caso por parte de los alumnos del curso**, agrupados en grupos, que tiene las siguientes características:

- **Título: Formulario reclamación cliente.**
- **Objetivos:** Realización de un formulario de reclamación de clientes.
- **Criterios de evaluación afectados:** RA 4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.
- 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.
- 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.
- **Temporalización:** Se llevará a cabo en la segunda evaluación.
- **Producto final:** Los alumnos, utilizando las herramientas TIC crearán un formulario con todos los procedimientos estudiados.

En definitiva, el estudio y comprensión de los contenidos, las actividades de aprendizaje junto con las actividades propuestas, las explicaciones de la profesora, el debate abierto en la clase, la discusión razonada entre los distintos grupos de estudiantes, la búsqueda y obtención de la información exterior necesaria, y su posterior análisis y reflexión, forman en conjunto el sistema de aprendizaje que se propone.

5. EVALUACIÓN

La evaluación tendrá como finalidad la mejora y la regulación progresiva del proceso de enseñanza y aprendizaje, de la intervención del profesorado y de la evolución del alumnado. Serán

PROGRAMACIÓN PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

objeto de evaluación tanto los objetivos alcanzados por el alumnado con relación a los **criterios de evaluación** prefijados para nuestro módulo, como el proceso mismo de enseñanza.

Partimos de la base de que la evaluación constituye un elemento y un proceso fundamental de la acción educativa, que incluye distintos aspectos, tales como, el proceso de enseñanza, la propia práctica docente y el desarrollo de las capacidades del alumnado, de acuerdo con los objetivos educativos del ciclo. Esta situación nos lleva a distinguir dos niveles en la evaluación: la evaluación del proceso de aprendizaje y la evaluación del proceso de enseñanza.

Asimismo, deberemos cumplir las normas generales, así como las específicas presentes en el artículo 2 de de la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía que desarrolla lo siguiente:

“1. La evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será continua y se realizará por módulos profesionales.

2. La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo.

3. En la modalidad a distancia, la evaluación continua del alumnado requerirá la realización y entrega en el plazo establecido de las tareas obligatorias, la participación activa en las diferentes herramientas de comunicación del aula virtual, así como la realización de las pruebas de evaluación on-line de cada módulo profesional y la superación de la prueba presencial de evaluación.

4. La evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparta cada módulo profesional del ciclo formativo, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos. En la evaluación del módulo profesional de formación en centros de trabajo, la persona designada por el centro de trabajo para tutelar el periodo de estancia del alumnado en el mismo, colaborará con el profesor o profesora encargado del seguimiento.”

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE

La llevaremos a cabo mediante las distintas actividades que desarrollamos en el aula, concibiéndola como un proceso continuo. De esta manera, mediante la observación de las actividades que realiza el alumnado, comprobaremos en qué medida éstos van incorporando los aprendizajes. No sólo nos vamos a fijar en sus logros, sino en aquellas dificultades que el alumnado manifiesta en la ejecución de sus tareas, para ir las paliando. Tendremos siempre como referente los objetivos generales y los criterios de evaluación, para ello acudiremos al **Anexo I de la Orden**:

**PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO**

RA 1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	PONDERACIÓN 25%	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.	16%	Prueba escrita
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.	16%	Prueba escrita
c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	16%	Prueba escrita
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.	16%	Prueba escrita
e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.	16%	Prueba escrita
f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	20%	Prueba práctica

PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

RA 2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	PONDERACIÓN 25%	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.	15%	Prueba escrita
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	15%	Prueba escrita
c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.	15%	Prueba escrita
d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.	10%	Prueba escrita
e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.	10%	Prueba escrita
f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.	20%	Prueba práctica
g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	15%	Prueba escrita

PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

RA 3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	PONDERACIÓN 25%	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).	18%	Prueba escrita
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.	16%	Prueba escrita
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.	16%	Prueba escrita
d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.	16%	Prueba escrita
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.	16%	Prueba escrita
f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.	18%	Prueba práctica

PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

RA 4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	PONDERACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.	15%	Prueba escrita
b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)	16%	Prueba escrita
c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	15%	Prueba escrita
d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.	18%	Prueba escrita
e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	16%	Prueba escrita
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.	20%	Prueba práctica

5.1 Criterios de calificación

La obtención estas calificaciones se realizarán mediante media ponderada, utilizando los siguientes instrumentos y de acuerdo con los criterios de aprendizaje y resultados de evaluación correspondientes a cada una de ellas.

INSTRUMENTO DE CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
Pruebas objetivas:	70%
Tareas clase	30%

Periódicamente se realizarán pruebas sobre los contenidos del módulo.

PROGRAMACIÓN PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

El tipo de preguntas y la respuesta que deba darse a las mismas permitirán valorar tanto contenidos, ya sean conceptos o procedimientos como las actitudes.

Además, se tendrá en cuenta a la hora de evaluar el trabajo diario realizado, la participación en clase, la participación en los trabajos en grupo y el resultado de los mismos, los trabajos individuales, etc. Igualmente, se valorará la actitud mostrada ante las unidades didácticas impartidas, la limpieza y el cuidado del material, y la entrega de trabajos y ejercicios.

La **calificación final** del módulo se obtendrá a través de la media aritmética aplicada a las calificaciones obtenidas en los tres trimestres, siempre que se hayan superado todos los Resultados de Aprendizaje, que, en su conjunto supondrán el valor de los RA además de lo que se establece en el artículo 3, punto 3 de la orden de ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía. “Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el **grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje** establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo **y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.**”

En todo caso, terminado el tercer trimestre y realizada la evaluación final, para aquellos alumnos y alumnas que no hayan superado el módulo se llevará a cabo un Plan de Refuerzo, donde tendrán la obligación de asistir a un 50% de las sesiones semanales del módulo, donde, a través de la realización de una serie de tareas, así como aquellos trabajos concretos hechos durante el curso, relacionados con los R.A. no alcanzados, tendrán la posibilidad de aprobar el módulo profesional, siempre que superen los mínimos exigidos.

Por otro lado, para el alumnado que haya superado el módulo, pero quiera subir nota, se le diseñará un Plan de Mejora, en el que estableceremos actividades, de carácter evaluables, de profundización o técnicas de investigación a partir de la bibliografía recomendada y medios de comunicación.

5.2 Evaluación de los alumnos/as en FP Dual.

La evaluación de estos alumnos se realizará teniendo en cuenta la información suministrada por el responsable laboral, que es quien realiza la valoración de éstos en el centro de trabajo, a través de las actividades realizadas en el mismo. Estas actividades se encuentran recogidas en el programa formativo. Para ello se ha diseñado un formulario drive que recogerá el grado de consecución de las actividades diseñadas y la actitud en la realización de éstas a lo largo de la duración del proyecto.

PROGRAMACIÓN PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

Como la calificación de los alumnos corresponde al profesorado del centro educativo, según acuerdo del Departamento de Administración, los Resultados de Aprendizaje correspondientes a la formación Inicial y los impartidos en exclusiva en el centro, se evaluarán de acuerdo a lo indicado en el apartado 7 y 7.3 de esta programación.

Los resultados de aprendizaje en alternancia en la empresa, se evaluarán teniendo en cuenta los resultados recogidos en el formulario y serán tenidos en cuenta a la hora de la calificación del módulo con la siguiente ponderación en la 2ª y en la 3ª evaluación.

- 1ª evaluación: 50%
- 2ª evaluación: 50%

Para superar el módulo tendrá que tener una nota mínima de un 4 en la formación en alternancia alcanzada en el centro educativo.

La Distribución de los resultados de aprendizaje entre el centro y las empresas es la siguiente:

- Formación inicial.
- Formación en alternancia en el IES. RA1, RA2, RA3, RA4.
- Formación en alternancia en la empresa. RA1, RA2, RA3, RA4.

5.3 Sesiones de evaluación

Al menos, se celebrará **una sesión de evaluación parcial** y, en su caso, de calificación, **cada trimestre lectivo** y una **final** en junio de cada curso escolar. La sesión de evaluación consistirá en la reunión del equipo educativo que imparte docencia al mismo grupo, organizada y presidida por el tutor del grupo.

	Evaluación Inicial 5 DE OCTUBRE	Primera Evaluación 20 DE DICIEMBRE	Segunda Evaluación 20 DE MARZO
16:00-16:40		2º Grado Básico	
16:50-17:40	2º Grado Básico		
17:00-17:50			2º Grado Básico

EVALUACIÓN FINAL JUNIO: 26 DE JUNIO

5.4. Sistemas criterios de recuperación

La recuperación debe entenderse como actividad y no como examen de recuperación. Así, se trata una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo en cuenta que se trata de evaluación continua y de una formación integral del alumno. Se iniciará cuando se detecte la deficiencia en el alumno

PROGRAMACIÓN PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

sin esperar el suspenso. Realizando con el alumno actividades complementarias de refuerzo, apoyándole en aquellos puntos donde presente deficiencias, es muy probable que se evite la evaluación negativa.

Cuando el alumno no logre la superación de las deficiencias y fallos detectados y por tanto no hay alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los conceptos evaluados, se establecerán actividades específicas de recuperación.

Estas actividades podrán consistir, según la naturaleza de los conceptos, conocimientos y capacidades implicados en: resolución de cuestionarios, análisis y solución de casos y problemas, trabajos, informes, realización de estudios y exposiciones...

No olvidemos que es importante que el alumnado se sienta estimulado y orientado por el profesor para corregir las diferencias que posee, haciéndole ver que puede alcanzar los objetivos propuestos.

Si se llega a la 3ª evaluación y el alumno/a tiene que superar un módulo, éste se podrá recuperar durante las primeras semanas del mes de junio.

6. Medidas de atención a la diversidad

En nuestras aulas, nos encontramos con un alumnado muy variopinto. Esta diversidad está originada por múltiples motivos: diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje, motivaciones, intereses, situaciones socioeconómicas y culturales, lingüísticas y de salud del alumnado, con la finalidad de facilitar la adquisición de las competencias profesionales personales y sociales, el logro de los objetivos generales y los resultados de aprendizaje y la correspondiente titulación.

A raíz de esta realidad, el nuevo sistema educativo español, incide de manera especial en la “educación desde la diversidad”.

Por tanto, este apartado ha resultado clave en el diseño de esta programación, facilitando a cada individuo, en relación con sus capacidades individuales, la consecución de los resultados de aprendizaje propuestos.

Los métodos deben partir de la perspectiva del profesorado como orientador, promotor y facilitador del desarrollo en el alumnado, ajustándose al nivel competencial inicial de este y teniendo en cuenta la atención a la diversidad y el respeto por los distintos ritmos y estilos de aprendizaje mediante prácticas de trabajo individual y cooperativo.

6.1. Atención a la diversidad según la normativa vigente.

1. Equidad en la educación
2. Necesidades Educativas Especiales
3. Altas capacidades intelectuales
4. Integración tardía en el sistema educativo español

Compensación de las desigualdades en educación

PROGRAMACIÓN PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

6.1.1. Equidad en la educación

A fin de garantizar la *equidad*, el título II de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, aborda el alumnado que requiere una atención educativa diferente a la ordinaria y establece los recursos precisos para acometer esta tarea con el objetivo de lograr su plena inclusión e integración.

6.1.2. Alumnado que presenta necesidades educativas especiales

Alumnado que requiera, por un periodo de su escolarización o a lo largo de toda ella, determinados apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos graves de conducta.

Formación Profesional
Los centros de formación profesional desarrollarán los currículos establecidos por la Administración educativa correspondiente de acuerdo con las características y expectativas del alumnado, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad, y las posibilidades formativas del entorno, especialmente en el módulo profesional de formación en centros de trabajo.
Los procesos de evaluación se adecuarán a las adaptaciones metodológicas de las que haya podido ser objeto el alumnado con discapacidad y se garantizará su accesibilidad a las pruebas de evaluación.
Cuando se trate de personas adultas se prestará una atención adecuada, en condiciones de accesibilidad y con los recursos de apoyo necesarios, en cada caso, a las personas con discapacidad.
Se establecerán las medidas e instrumentos necesarios de apoyo y refuerzo para facilitar la información, orientación y asesoramiento a las personas con discapacidad.
Las Administraciones educativas establecerán un porcentaje de plazas reservadas para alumnado con discapacidad, que no podrá ser inferior al cinco por ciento de la oferta de plazas.
El alumnado dispondrá de los medios y recursos que se precisen para acceder y cursar estas enseñanzas.
Para este alumnado se adaptará el currículo a sus intereses y posibilidades, adaptando los contenidos a mínimos y utilizando una metodología que permita alcanzar los objetivos mínimos del módulo. Se propondrán diversas actividades de refuerzo, como glosarios, trabajos grupales, etc.

6.1.3. Alumnado con altas capacidades intelectuales.

Se propondrán actividades de ampliación, fundamentalmente búsqueda de información a través de Internet para su análisis y exposición al resto del grupo de clase. Así mismo se propondrá diversos libros de lectura relacionados con la actualidad y objetivos del currículo.

PROGRAMACIÓN PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

6.1.4. Alumnado con integración tardía en el sistema educativo español

La sección tercera del capítulo I del título II de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, aborda al alumnado que se incorpore de forma tardía al sistema educativo español, por proceder de otros países o por cualquier otro motivo, y lo incluye dentro del **alumnado con necesidad específica de apoyo educativo**.

6.1.5. Educación Compensatoria

La atención a la diversidad comporta la exigencia de proporcionar una educación de calidad a todos los ciudadanos de ambos sexos, en todos los niveles del sistema educativo. *Se trata de conseguir que todos los ciudadanos alcancen el máximo desarrollo posible de todas sus capacidades, individuales y sociales, intelectuales, culturales y emocionales para lo que necesitan recibir una educación de calidad adaptada a sus necesidades.* Al mismo tiempo, se les debe garantizar una igualdad efectiva de oportunidades, prestando los apoyos necesarios, tanto al alumnado que lo requiera como a los centros en los que están escolarizados.

Más adelante, en el Capítulo I del Título Preliminar, la Ley establece el principio de equidad para hacer efectiva la igualdad de oportunidades. Asimismo, la inclusión educativa y la no discriminación deben actuar como elementos compensadores de las **desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que deriven de discapacidad** y del principio de flexibilidad para adecuar la educación a la diversidad de aptitudes, intereses, expectativas y necesidades del alumnado, así como los cambios que experimentan el alumnado y la sociedad.

La Ley trata asimismo de la compensación de las desigualdades a través de programas específicos desarrollados en centros docentes escolares o zonas geográficas donde resulte necesaria una intervención educativa compensatoria, y a través de las becas y ayudas al estudio que tienen como objetivo garantizar el derecho a la educación a los estudiantes con condiciones socioeconómicas desfavorables.

La programación de la escolarización en centros públicos y privados concertados debe garantizar una adecuada y equilibrada distribución entre los centros escolares de los alumnos con necesidades de apoyo educativo.

Con el fin de hacer efectivo el principio de igualdad en el ejercicio del derecho a la educación la Ley en su título II, capítulo II establece que las Administraciones públicas desarrollarán acciones de carácter compensatorio en relación con las personas, grupos y ámbitos territoriales que se encuentren en situaciones desfavorables y proveerán los recursos económicos y los apoyos precisos para ello.

Las Administraciones educativas de las Comunidades Autónomas con competencias en materia educativa plenamente transferidas han puesto en marcha diversas acciones para dar respuesta conveniente a la interculturalidad.

Para atender debidamente a este tipo de alumnado contamos con la colaboración del departamento de orientación de centro

PROGRAMACIÓN PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

6.2. La Atención a la Diversidad en mi práctica docente. Medidas a tener en cuenta.

Las medidas de atención a la diversidad afectan a la organización en el ámbito del centro y del aula. La atención individualizada entra en el terreno de las adaptaciones curriculares. Las adaptaciones curriculares significativas no están contempladas en Formación Profesional, es por ello que, sólo se podrán contemplar medidas no significativas de acceso al currículo. Entre las que destaco:

➤ Respecto a las **pautas generales** llevaré a cabo las siguientes **medidas educativas**:

En cuanto a las actuaciones que llevaremos a cabo con los distintos tipos de **alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo**:

a) **Alumnado con Necesidades Educativas Especiales**: En el aula nos podemos encontrar: alumnado con déficit físico, psíquico o sensorial. Se intentará que este tipo de alumnado sea autosuficiente en el mayor grado posible, por lo que el aula se diseñará de forma funcional, también se pueden establecer cambios de actividades, potenciación de la integración social, etc.

b) **Alumnado con alta capacidad intelectual**. Las actividades de ampliación son un recurso para este tipo de alumnado, así como la variación y su grado en diferentes niveles de dificultad.

c) **Alumnado con necesidades educativas especiales asociadas a condiciones sociales desfavorecidas**. Ante este tipo de alumnado, lo más idóneo es comenzar con un plan de acogida, después para trabajar sus necesidades son necesarias actividades que fomenten la autoestima, las relaciones sociales, la cooperación, etc.

d) **Alumnado Extranjero**. Se actuará sobre dos aspectos inicialmente:

- . La socialización e integración del alumnado en el grupo
- . El conocimiento y desarrollo del lenguaje.

7. MATERIALES Y RECURSOS DIDACTICOS

Los materiales y recursos que se van a utilizar:

- Calculadora.
- Fotocopias de documentos originales para ser cumplimentados.
- Cuaderno de actividades para el módulo.
- Pizarra y proyector.
- Libro de texto: Preparación de Pedidos y Venta de Productos. Editorial PARANINFO.

8. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Las actividades complementarias y extraescolares que se desarrollarán durante el curso serán las siguientes:

**PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO**

1ª EVALUACIÓN

No están previstas actividades complementarias y extraescolares concretas para este módulo. Sin embargo, se procurará participar de forma transversal, dentro de otras actividades complementarias y extraescolares que se decidan realizar dentro de la programación general de actividades del Departamento de administración.

2ª EVALUACIÓN

Queda abierta la posibilidad de poder realizar alguna actividad que surja a lo largo del curso escolar como visitas a empresas.

**PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO**

ANEXO II

TEMPORALIZACIÓN

<p>RA 1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.</p> <p style="text-align: right;">Primera Evaluación Temporalización: 26 sesiones</p>	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.</p> <p>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.</p> <p>c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>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.</p> <p>e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.</p> <p>f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.</p>	<ul style="list-style-type: none">- La atención al cliente.- Períodos 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.

**PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO**

<p>RA 2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.</p> <p style="text-align: right;">Primera Evaluación Temporalización 24 sesiones</p>	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.</p> <p>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.</p> <p>c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.</p> <p>d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.</p> <p>e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.</p> <p>f) Se han identificado los documentos de la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.</p> <p>g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El Producto. - Documentos de Compraventa. Flujos de información. - El Pedido. - El Albarán. - Métodos de Preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos. - Pesaje, Colocación y Visibilidad. Equipos de pesaje. - Manejo de cajas registradoras - El terminal del punto de venta. - El datáfono.

PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

<p>RA 3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.</p> <p style="text-align: right;">Segunda Evaluación Temporalización: 20 sesiones</p>	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.</p> <p>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.</p> <p>f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Operativa Básica en la Preparación de Pedidos. - Presentación de Productos para su Manipulación. - Documentación para la Preparación de Pedidos: la lista de picking. - Equipos y medios para la preparación de pedidos. - Presentación y Embalaje. - Proceso de Embalaje. - Colocación y disposición de Productos en la unidad de Pedido. - Prevención de Riesgos Laborales. Higiene postural.

**PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO**

<p>RA 4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.</p> <p style="text-align: right;">Segunda Evaluación Temporalización: 22 sesiones</p>	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.</p> <p>b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)</p> <p>c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.</p> <p>e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El Servicio posventa. - Las reclamaciones. - Procedimiento para tratar las reclamaciones. - Documentos necesarios para gestionar las reclamaciones. - Procedimiento de recogida de formularios.

**PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO**

**ANEXO II
TEMPORALIZACIÓN**

RA 1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	
Primera Evaluación	Temporalización: 26 sesiones
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS

PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

<p>a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.</p> <p>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.</p> <p>c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>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.</p> <p>e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.</p> <p>f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.</p>	<ul style="list-style-type: none">- La atención al cliente.- Períodos 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.
--	---

**PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO**

RA 2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	
Primera Evaluación	Temporalización 24 sesiones
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.</p> <p>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</p> <p>c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.</p> <p>d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.</p> <p>e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.</p> <p>f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.</p> <p>g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El Producto. - Documentos de Compraventa. Flujos de información. - El Pedido. - El Albarán. - Métodos de Preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos. - Pesaje, Colocación y Visibilidad. Equipos de pesaje. - Manejo de cajas registradoras - El terminal del punto de venta. - El datáfono.

**PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO**

RA 3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	
Segunda Evaluación	Temporalización: 20 sesiones
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.</p> <p>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.</p> <p>f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Operativa Básica en la Preparación de Pedidos. - Presentación de Productos para su Manipulación. - Documentación para la Preparación de Pedidos: la lista de picking. - Equipos y medios para la preparación de pedidos. - Presentación y Embalaje. - Proceso de Embalaje. - Colocación y disposición de Productos en la unidad de Pedido. - Prevención de Riesgos Laborales. Higiene postural.

PROGRAMACIÓN
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2º GRADO BÁSICO

RA 4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	
Segunda Evaluación	Temporalización: 22 sesiones
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.</p> <p>b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)</p> <p>c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.</p> <p>e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El Servicio posventa. - Las reclamaciones. - Procedimiento para tratar las reclamaciones. - Documentos necesarios para gestionar las reclamaciones. - Procedimiento de recogida de formularios.