
	PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas		 Gobierno de Canarias
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B		
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	

I.E.S. SANTA BRIGIDA

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

DE

MÓDULO PROFESIONAL

Estos estudios están cofinanciados por el Fondo Social Europeo, en el marco del Programa Operativo de Empleo, Formación y Educación 2014-2020



FAMILIA PROFESIONAL:

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA:




CFFPB EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

MÓDULO PROFESIONAL:

MP N°	3006	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS.
--------------	-------------	---

CURSO:

PRIMERO

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			 Gobierno de Canarias
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 2 de 27	

AÑO ACADÉMICO:

2017 - 2018

ÍNDICE.

1. UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA AL MÓDULO.
2. DURACIÓN.
3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.
4. ORGANIZACIÓN DE CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN.
5. RELACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE CON LAS UNIDADES DE TRABAJO.
6. ORGANIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS.
7. RELACIÓN CON OTROS MÓDULOS.
8. METODOLOGÍA DIDÁCTICA Y MEDIDAS DE ATENCIÓN LA DIVERSIDAD.
 - 8.2 AGRUPAMIENTOS.
 - 8.3 ESPACIOS.
9. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.
10. CRITERIOS DE PROMOCIÓN -MÍNIMOS EXIGIBLES y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.
11. CRITERIOS DE RECUPERACIÓN.
12. RECUPERACIÓN DEL ALUMNADO CON EL MÓDULO PENDIENTE.
13. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.
14. RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES.
 - 14.1 RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES DEL ALUMNADO.
 - 14.2 RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS DEL PROFESORADO.
 - 14.3 MATERIAL ESPECÍFICO DEL AULA TALLER.
15. BIBLIOGRAFÍA.
16. EN SU CASO, ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.
17. EN SU CASO, VARIACIONES Y JUSTIFICACIÓN.
18. PROGRAMACIÓN CADA UNIDAD DE TRABAJO.

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 3 de 27	

1.- UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA AL MÓDULO




- El módulo **3006 Preparación de pedidos y venta de productos** pertenece al Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos y está asociado a la unidad de competencia profesional del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales **UC1326_1: PREPARAR PEDIDOS DE FORMA EFICAZ Y EFICIENTE, SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.**

2.- DURACIÓN




La duración del Módulo **3006 Preparación de pedidos y venta de productos** de Básica en Servicios Administrativos es de **66 horas**; del primer curso con **2 horas semanales**.

3.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Resultado de aprendizaje 1: ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA	a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística. b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente. c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa. e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía. f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones. g) Identificar los documentos de entrega asociados a la

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			 Gobierno de Canarias
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 4 de 27	

<p>Resultado de aprendizaje 2:</p> <p>CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS</p>	<p>venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.</p> <p>h) Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado</p> <p>i) Valorar la importancia de utilizar un tono de voz amistoso y amigable en el trato y comunicación con clientes.</p> <p>j) Relacionar distintos tipos de clientes con las respectivas estrategias de atención que requieren.</p> <p>k) En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo, y a través de simulaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor. o Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso. o Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles. <p>a) Interpretar la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, <i>packing list</i>, entre otras.</p> <p>b) Describir los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.</p> <p>c) Diferenciar las fases y diferencias de un proceso de preparación de pedidos en un comercio, tienda o gran superficie, una empresa de servicios de almacén y logística y en una empresa industrial.</p> <p>d) A partir de distintos supuestos de preparación de pedidos con documentos incompletos:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido. o Cumplimentar correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras todos los apartados necesarios. e) A partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, packing list y/o albarán de entrega: <ul style="list-style-type: none"> o Clasificar los tipos de productos y condiciones establecidas para la preparación del mismo: unidad de pedido, cantidad, número y referencia de los productos/mercancías entre otros. o Agrupar los productos según su correspondencia o características. o Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del
---	--

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			 Gobierno de Canarias
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 5 de 27	

<p>Resultado de aprendizaje 3:</p> <p>MANIPULACIÓN DE PEDIDOS</p>	<p>pedido.</p> <p>a) Manejar 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>b) Describir las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.</p> <p>c) Realizar operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.</p> <p>d) En un supuesto práctico de transmisión de datos a través de radiofrecuencia, debidamente caracterizado, manejar un equipo portátil de transmisión de datos PDA u otro.</p> <p>e) En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido: o Seleccionando las mercancías/productos que conforman el pedido diferenciando número, cantidad y características/calidad del pedido a preparar. o Organizando las mercancías/productos en una caja o unidad de pedido de forma ordenada, rápida y efectiva aprovechando el espacio disponible óptimamente, utilizando el equipo de protección individual y de manipulación adecuadamente</p>
<p>Resultado de aprendizaje 4:</p> <p>PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN</p>	<p>a) Manejar 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>b) Describir las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.</p> <p>c) Realizar operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.</p> <p>d) En un supuesto práctico de transmisión de datos a través de radiofrecuencia, debidamente caracterizado, manejar un equipo portátil de transmisión de datos PDA u otro.</p> <p>e) En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido: o Seleccionando las mercancías/productos que conforman el pedido diferenciando número, cantidad y características/calidad del pedido a preparar. o Organizando las mercancías/productos en una caja o unidad de pedido de forma ordenada, rápida y efectiva aprovechando el espacio disponible óptimamente. Utilizando el equipo de protección individual y de manipulación</p>

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 6 de 27	

Resultado de aprendizaje 5:

PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS

adecuadamente

a) Tomar las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.

b) Aplicar las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

c) Aplicar las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.

d) Razonar las exigencias que supone una actitud de prevención y seguridad en la manipulación de mercancías de distintas características, la necesidad de cumplir las normas de manipulación y conservación, en especial, en el caso de mercancías peligrosas y las implicaciones que conlleva no adoptarlas.

e) Explicar los riesgos sobre la salud de determinadas posturas y accidentes propios de la manipulación manual de productos/mercancías.

f) Valorar la importancia de la minimización y reducción de residuos en el embalaje de pedidos.

g) A partir de distintos supuestos claramente definidos simular la realización de las operaciones de manipulación manual de mercancías/productos utilizando los equipos de protección individual y aplicando las normas básicas de prevención de riesgos laborales:

o En postura de pie: cerca del tronco, con la espalda derecha, evitando giros e inclinaciones y realizando levantamientos suaves y espaciados.

o En el desplazamiento vertical de una carga: entre la altura de los hombros y la altura de media pierna ayudándose de mesas elevadoras si es necesario.

o Para manipulación de una carga con el centro de gravedad descentrado: con el lado más pesado cerca del cuerpo.

o Para la colocación en estanterías bajas: en postura arrodillado, manteniendo la espalda derecha.

h) En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido utilizando la aplicación de las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas y retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

Resultado de aprendizaje 6:

a) Describir las funciones del servicio de atención al cliente.




b) Identificar los procedimientos para tratar las reclamaciones

SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA	<p>y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).</p> <p>c) Reconocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>d) Ofrecer 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) Suministrar la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso.</p> <p>f) Recoger los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.</p> <p>g) A partir de la simulación de distintas situaciones de atención, demanda de información, conflicto o queja de clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Identificar la naturaleza de la atención requerida. o Valorar la capacidad individual para responder a la misma o Simular la atención al cliente aplicando técnicas de escucha activa y orientación al cliente. o En caso de quejas y reclamaciones básicas, simular con claridad y asertividad sobre el procedimiento a seguir para la formulación de la queja. o Transmitir con respeto y amabilidad una actitud de implicación y compromiso de resolución en la queja planteada <p>h) A partir de un supuesto de reclamación del cliente en una entrega domiciliaria: <input type="checkbox"/> Determinar el tipo de reclamación y la capacidad y modo de resolver la reclamación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>- Simular la cumplimentación en el documento correspondiente de la queja (modificando la nota de entrega o en un documento <i>ad hoc</i>). <input type="checkbox"/>- Argumentar las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para la mejora del servicio. <input type="checkbox"/>- Detallar los procedimientos habituales en el registro de las incidencias.
--	---

4.- ORGANIZACIÓN DE CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN

La distribución aproximada de los tiempos de las diferentes Unidades de Trabajos (UT) que forman el módulo son:

Unidad de Trabajo	Horas
1ª EVALUACIÓN	

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			 Gobierno de Canarias
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 8 de 27	

PRESENTACIÓN	1
BLOQUE 1: Asesoramiento en el punto de venta.	13
BLOQUE 2: Conformación de pedidos de mercancías y productos.	10
2ª EVALUACIÓN	
BLOQUE 3: Manipulación de pedidos.	10
BLOQUE 4: Preparación de pedidos para la expedición	10
3ª EVALUACIÓN	
BLOQUE 5: Presentación y embalado de productos.	11
BLOQUE 6: Seguimiento del servicio postventa.	11
TOTAL HORAS	66

5.- RELACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE CON LAS UNIDADES DE TRABAJO

RESULTADOS DE APRENDIZAJES	UNIDADES DE TRABAJO
1: ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA.	BLOQUE 1
2: CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS.	BLOQUE 2
3: MANIPULACIÓN DE PEDIDOS.	BLOQUE 3
4: PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN.	BLOQUE 4
5: PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS.	BLOQUE 5
6: SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSTVENTA.	BLOQUE 6

6.- ORGANIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS

Desarrollado en el apartado 18.

7.-RELACIÓN CON OTROS MÓDULOS

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 9 de 27	

Este módulo se relaciona muy estrechamente con los siguientes módulos:

3002. Tratamiento informático de datos.

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

3002. Aplicaciones básicas de ofimática.

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

3004. Archivo y comunicación.

UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

3003. Técnicas administrativas básicas.

UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.




8.- METODOLOGÍA DIDÁCTICA Y MEDIDAS DE ATENCIÓN LA DIVERSIDAD

La metodología didáctica debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que el alumno comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios.

Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación tanto en este como en los otros módulos de este ciclo formativo.

Además, se tratará de comenzar las unidades de trabajo averiguando cuáles son los conocimientos previos de los alumnos sobre los contenidos que se van a tratar y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de los mismos. El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

- Se variará la distribución espacial del aula, dentro de las posibilidades, en función de la actividad que se desarrolle, procurando mantener la configuración de «herradura» o «doble herradura» para asambleas y exposiciones, la configuración de «islas» para el trabajo en grupo y la ordinaria para el resto de casos.
- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador. Se intentará que los alumnos trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.
- Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se utilizará un libro de texto para que el alumno estudie la asignatura. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los conceptos de la asignatura.
- Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. El profesor resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			 Gobierno de Canarias
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 10 de 27	

propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.

- En parte de la asignatura será necesario la utilización de equipos de reprografía, encuadernación, telefónicos, el ordenador y conexiones de internet.
- Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal, para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo; aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.
- El profesor cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos mediante «preguntas rebote» (un alumno pregunta a otro alumno) y «preguntas reflejo» (un alumno lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.
- El alumno deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados. Sería recomendable, al menos, un trabajo o actividad por cada evaluación.

Las **medidas de atención a la diversidad** estarán orientadas a responder a las necesidades educativas concretas del alumnado y a la consecución de los resultados de aprendizaje, vinculados a las competencias profesionales de este título; y responderán al derecho del alumnado a una educación inclusiva, que les permita alcanzar dichos objetivos y la titulación correspondiente, según lo establecido en la normativa vigente en materia de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Las medidas adoptadas para atender a esta diversidad, no podrán suponer una minoración de la evaluación del aprendizaje de este alumnado. Se seguirán los siguientes criterios de atención:

o Alumnos con trastornos graves de conducta:

Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico como por ejemplo:




- Modificar la ubicación en clase.
- Repetición individualizada de algunas explicaciones
- Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo.
- Potenciar la participación en clase.
- Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad y con ello el aprendizaje.

o Alumnos con carencia de base:

Si el alumno carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.

o Alumnos con graves carencias lingüísticas:

Se puede suministrar el programa, en la medida que sea posible, en su idioma. Si no es viable y la comunicación es prácticamente nula, se podría optar por derivarlo a un aula de

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			 Gobierno de Canarias
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 11 de 27	

inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.

• **Alumnos con altas capacidades intelectuales:**

Se procurará sustituir las actividades que cubran los conocimientos ya adquiridos por otras que requieran un planteamiento más laborioso y que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento (actividades de proacción).

o **Alumnos con discapacidad física:**

Se debería estudiar el tipo de equipos, herramienta y dispositivos (periféricos) que precisa cada alumno y hacer la pertinente consulta y solicitud a las autoridades o asociaciones dedicadas a tal fin.

ESTRATEGIAS DE TRABAJO PARA EL TRATAMIENTO TRANSVERSAL DE LA EDUCACIÓN EN VALORES

La comunidad educativa debe asumir los retos que se plantean tanto en el Proyecto Educativo del Centro como en el Plan de Convivencia. Estos dos documentos no se pueden convertir en algo inservible.

En este curso y por las circunstancias personales de los alumnos, se trabajará la prevención de la violencia y el plan lector.

Estrategias para desarrollar la educación en valores:

- a. Autoestima
- b. Selección de lo imprescindible e importante
- c. Comportamientos de manera responsable
- d. Mejora de las habilidades sociales. Desarrollar habilidades sociales de comunicación y de relación interpersonal, por medio de las actividades del currículum de los módulos correspondientes, entre los alumnos para la mejora de la convivencia del centro.
- e. Trabajo en equipo
- f. Respeto, diálogo, comprender que existen otras opiniones válidas
- g. Igualdad de género
- h. La cooperación en cosas diversas, a través del huerto escolar.
- i. La tolerancia
- j. La comunicación de gestos.
- k. Equivocarse como punto de refuerzo personal.
- l. Valorar el trabajo.
- m. Aceptar las diferencias con los demás.
- n. Saber trabajar en grupo.

Seguiremos un Plan lector, de la siguiente forma:

- Los alumnos/alumnas llevarán a cabo lectura de los temas en grupos y luego individual hasta la total comprensión del contenido comentaremos en clase y realizaremos las actividades encomendadas por el profesor.

8.2. Agrupamientos.

En el aula, el alumnado puede trabajar individualmente o con algún tipo de agrupamiento: en pequeño grupo, de dos a cuatro personas, o en gran grupo. Cuando se utilice el

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 12 de 27	

agrupamiento, la persona con mejores destrezas o más conocimientos trabaja con alumnado que tienen más dificultades; El beneficio es mutuo, uno recibe la ayuda y el otro consolida lo que sabe al realizar el esfuerzo de explicarlo.

8.3. Espacios.

El espacio disponible para la realización de las actividades es el aula.

9.- INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Para la evaluación de los aprendizajes de los alumnos, se utilizarán los instrumentos siguientes:

Actividades de síntesis (Pruebas y controles de evaluación).
Trabajos individuales o en grupo y exposición (Informes-memorias).
Actividades de clase.
Actitud.




10.- CRITERIOS DE PROMOCIÓN -MÍNIMOS EXIGIBLES y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN-

CRITERIOS DE PROMOCIÓN:

El alumnado podrá promocionar a segundo curso cuando los módulos profesionales asociados a unidades de competencia pendientes no superen el 20% del horario semanal. El alumno superará el módulo siempre que tenga las evaluaciones superadas. El alumno podrá promocionar con el módulo pendiente, siempre que sea posible legalmente y así lo decida el Equipo Educativo.

MÍNIMOS EXIGIBLES:

- Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- Distinguir entre la garantía legal y la comercial.
- Conocer la manera en la que el vendedor y el fabricante se responsabilizan ante un producto defectuoso o peligroso.
- Reconocer los documentos relacionados con el cobro y aquellos que se generan en una devolución.
- Emplear diferentes técnicas de venta según el tipo de venta y cliente, demostrando amabilidad en el trato.
- Aplicar medidas de fidelización del cliente por el buen resultado del trabajo.
- Conocer las diferentes tipologías de los productos y mercancías.
- Saber orientarse para poder reducir desplazamientos por el almacén.
- Interpretar y completar una picking list correctamente.
- Aprender los métodos de preparación de pedidos que pueden existir en distintas empresas.
- Manipular los pedidos que te hagan de forma segura.
- Conocer los equipos habituales de pesaje.

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			 Gobierno de Canarias
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 13 de 27	

- Saber optimizar el proceso de los pedidos.
- Aprender cómo funciona un terminal de punto de venta (TPV).
- Distinguir distintos medios de pago electrónico
- Aprender a usar el datáfono.
- Identificar la operativa básica en el proceso de preparación de pedidos.
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Describir la trazabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta y documentos de control.
- Seleccionar los equipos y medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías.
- 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
- Identificar las principales funciones del embalaje.
- Describir los principales materiales de los que están fabricados los envases y los embalajes, así como sus ventajas e inconvenientes.
- Interpretar y aplicar las exigencias legales de identificación y señalización que existen actualmente sobre el material de embalaje.
- Seleccionar el embalaje en función de las características del producto y el medio de transporte elegido.
- Hacer un uso eficiente y eficaz del embalaje, aplicando el criterio de las 3 R.
- Reconocer y aplicar la principal normativa en materia de prevención de riesgos laborales en la manipulación de cargas.
- Conocer y evitar los riesgos habituales en la manipulación de cargas.
- Analizar los tipos de clientes que se quejan o reclaman.
- Recoger la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- Aprender cuáles son los periodos de garantía.
- Poder facilitar alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.
- Conocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Saber suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita.
- Conocer los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La evaluación es continua. Cada vez que haya de registrarse la calificación global de cada trimestre se tendrá en cuenta la nota de la evaluación anterior y si el alumnado ha recuperado los contenidos pendientes, en el caso de que los hubiera.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN PARA EVALUAR LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- 60% Conceptos y procedimientos. Los instrumentos de evaluación que se utilizarán para poner la nota en Conceptos y Procedimientos serán los ejercicios diarios de clase, las

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 14 de 27	

tareas para casa, los trabajos en grupo y los controles. Al finalizar el trimestre se realizará una media de todos los trabajos y controles realizados. Los trabajos y controles se valorarán en base a diez puntos, por lo que, de la media resultante sólo se tendrá en cuenta el 50%

- 40% Actitudes (Asistencia y puntualidad 5%, Comportamiento 30% y cumplimiento 15%). Los instrumentos de evaluación que se utilizarán para poner la nota en Actitudes serán: la observación y anotaciones diarias, partes de incidencias, tabla de incidencias, número de trabajos realizados, nº de trabajos bien superados. Se calificará atendiendo al cuadro anexo. La nota en actitud será la suma de los tres ítems.

PARA APROBAR CADA UNO DE LOS APARTADOS ANTERIORES, LA NOTA MÍNIMA ES DE 2,5 PUNTOS. SI SE DIESE EL CASO DE QUE ALGÚN APARTADO NO LLEGA AL MÍNIMO FIJADO, EL MÓDULO NO SERÁ SUPERADO.

ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	COMPORTAMIENTO	CUMPLIMIENTO
5%	30%	15%
0,5 (Por cada falta no justificada se descontará 0,1; 2 retrasos se consideran igual a una ausencia)	Respeto: 1 punto Interés: 1 punto (Por cada anotación negativa realizada se descontará 0,15 puntos)	(Por cada incumplimiento se descontará 0,50 puntos)

1. Instrumento para la recogida de información del proceso evaluador:

Para emitir la calificación se usa un documento, el cuaderno de aula, donde se recoge la calificación obtenida en cada instrumento evaluador utilizado en el periodo.

11.- CRITERIOS DE RECUPERACIÓN

Para recuperar los contenidos conceptuales y procedimentales no superados, se realizarán controles y actividades a los que se aplicarán el procedimiento de evaluación establecido. Esa prueba se hará después de la sesión de evaluación y antes de la siguiente. La calificación de la misma será de 1 a 10 puntos.

Si después de realizar dicha recuperación sigue quedando pendientes algunos contenidos, se realizará otra recuperación en el siguiente trimestre. La calificación de la misma será de 1 a 10 puntos.

Los criterios de calificación de los contenidos a recuperar serán los mismos que se aplicaron al calificarlos en el control ordinario.

Para recuperar los contenidos actitudinales, el alumnado deberá superar los mismos en el trimestre siguiente.

Si al finalizar el Curso le queda pendiente este Módulo, se le entregará un Informe de recuperación donde se especificará el modo de superar el Módulo.

Al alumnado se le informará, en el informe, cuál será el periodo de realización de las actividades de recuperación y cuál será la fecha de realización de la prueba escrita.

La calificación de los instrumentos es:

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 15 de 27	

Actividades de recuperación.....30%

Prueba/pruebas escritas.....70%

Observación: En el supuesto que se realizaran más de una prueba escrita, la nota obtenida en este instrumento evaluador será la media aritmetica de las mismas.

12.- RECUPERACIÓN DEL ALUMNADO CON EL MÓDULO PENDIENTE

Se realizarán informes individualizados, para cada alumno, de los resultados del aprendizaje no alcanzados. El objetivo del informe es la asignación de actividades de recuperación para la consecución de resultados del aprendizaje no alcanzados y así poder superar el mismo.

El equipo educativo, que tenga la responsabilidad de evaluar todos los módulos del grupo, se reunirá y determinará qué resultados del aprendizaje no ha alcanzado. Luego se realizará el informe de actividades de recuperación individualizado, donde se redactarán las actividades necesarias para la superación del módulo.

Las actividades consistirán en la resolución de una serie de supuestos prácticos que el alumno pueda hacer de forma autónoma y la realización de al menos una prueba escrita en el centro educativo. La calificación de la misma será de 1 a 10 puntos.

Al alumnado se le informará, en el informe, cuál será el periodo de realización de las actividades de recuperación y cuál será la fecha de realización de la prueba escrita.

La calificación de los instrumentos es:

Actividades de recuperación.....30%

Prueba/pruebas escritas.....70%

Observación: En el supuesto que se realizaran más de una prueba escrita, la nota obtenida en este instrumento evaluador será la media aritmetica de las mismas.

El alumno con pérdida de evaluación continua tendrá derecho a una evaluación final en el mes de mayo, o cuando se establezca en el calendario escolar del Centro.

En este sistema extraordinario se realizará al menos una prueba final donde se le evaluará resultados del aprendizaje no alcanzados. Además el profesorado deberá entregar mínimo dos actividades que será realizada por el alumno y entregadas en el tiempo y forma indicadas por el profesorado.

CALIFICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS




Calificación de la prueba.....70%

Actividades.....30%

El alumno que durante un periodo no asiste a clase y tiene sus faltas justificadas sin llegar a la pérdida de Evaluación Continua, se le evaluará mediante al menos una Actividad de Síntesis (Examen) cuyos contenidos serán los impartidos durante dicho periodo, así como Informe-Memoria o/y Actividades de clase desarrollados durante el proceso de evaluación.

Sera calificado por los criterios aplicados en la programación. Apartado 10.

13.- MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			 Gobierno de Canarias
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 16 de 27	

Desarrollado en el apartado 8.

14.- RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES

14.1.- RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES DEL ALUMNADO

- Libro de texto de FPB: Preparación de pedidos y venta de productos. Editorial: Paraninfo, S.A. (2015).
- Fichas para realizar las actividades en el aula.
- Bolígrafos para escribir de colores azul y/o negro y rojo.

14.2.- RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS DEL PROFESORADO

- Libro de texto de FPB: Preparación de pedidos y venta de productos. Editorial: Paraninfo, S.A. (2015).
- Vídeos ilustrativos de Preparación de pedidos y ventas de productos.
- Fichas para realizar las actividades en el aula.
- Normativa general y específica.
- Bibliografía diversa.

14.3.- MATERIAL ESPECÍFICO DEL AULA TALLER

- Aula específica con ordenadores conectados a internet.
- Cañón.
- Documentos y formularios.
- Fotocopias.
- Programas informáticos.
- Pizarra.
- Páginas webs relacionadas con la materia a impartir.
- Legislación específica.
- Libro de texto de FPB: Preparación de pedidos y venta de productos. Editorial: Paraninfo, S.A. (2015).
- Internet en el aula.

15.- BIBLIOGRAFÍA

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre; Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo; Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, publicado en el BOE N° 55; Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre; Orden ECD/1030/2014, de 11 de junio; Borrador de Decreto, por el que se regula la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo en la Comunidad Autónoma Canaria; Borrador de Orden por la que se regulan los procesos de evaluación de las enseñanzas de Formación Profesional Básica y se establece la distribución modular y horaria de doce títulos.
- EL PROYECTO EDUCATIVO (PE) Y ANEXOS DEL PE
- EL PLAN GENERAL ANUAL (PGA)
- PLAN DE MEJORA
- NORMAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO (NOF)
- Libro de texto de FPB: Preparación de pedidos y venta de productos. Editorial: Paraninfo, S.A. (2015).

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 17 de 27	

- Bibliografía de autores diversos.

16.- EN SU CASO, ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Cada actividad complementaria y/o extraescolar que se realice se valorará según los criterios de evaluación y calificación señalados en esta programación. El Equipo Educativo o el Departamento de Administración podrá consensuar otra valoración que estime oportuna, de acuerdo con las características de la prueba o actividad correspondiente y su importancia en la consecución de los objetivos y competencias de este Ciclo Formativo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos.

17.- EN SU CASO, VARIACIONES Y JUSTIFICACIÓN




Para adaptarse a las necesidades del alumnado, puede estimarse cambiar algún aspecto de la programación.

18.- PROGRAMACIÓN CADA UNIDAD DE TRABAJO

UNIDAD DE TRABAJO Nº 1: Asesoramiento en el punto de venta.

PROCEDIMIENTOS (CONTENIDO ORGANIZADOR)	CONOCIMIENTOS (CONTENIDO SOPORTE)
<ul style="list-style-type: none"> • Identificará las fases que componen el proceso de atención al cliente. • Distinguirá entre la garantía legal y la comercial. • Conocerá la manera en la que el vendedor y el fabricante se responsabilizan ante un producto defectuoso o peligroso. • Reconocerá los documentos relacionados con el cobro y aquellos que se generan en una devolución. • Empleará diferentes técnicas de venta, según el tipo de venta y cliente y demostrará a la vez amabilidad en el trato. • Aplicará medidas de fidelización del cliente por el buen resultado del trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento en el punto de venta: <ul style="list-style-type: none"> - Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos. - Periodos de garantía. - Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución. - Técnicas básicas de venta. - La atención del cliente. - La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información. - Reglas para hablar por teléfono. - El léxico comercial. • Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Fichas: actividades, actividades finales de comprobación y de 	<ul style="list-style-type: none"> • a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			 Gobierno de Canarias
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 18 de 27	

<p>aplicación de la U: 1 Asesoramiento en el punto de venta.</p> <p>– Consulta enlaces web de interés de la U 1: Asesoramiento en el punto de venta.</p>	<p>preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.</p> <ul style="list-style-type: none"> • b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente. • c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. • d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa. • e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía. • f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones. • g) Identificar los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja. • h) Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado • i) Valorar la importancia de utilizar un tono de voz amistoso y amigable en el trato y comunicación con clientes. • j) Relacionar distintos tipos de clientes con las respectivas estrategias de atención que
--	---

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 19 de 27	

	<p>requieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • k) En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo, y a través de simulaciones: <ul style="list-style-type: none"> • o Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor. • o Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso. • o Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.
--	--

UNIDAD DE TRABAJO Nº 2: Conformación de pedidos de mercancías y productos

PROCEDIMIENTOS (CONTENIDO ORGANIZADOR)	CONOCIMIENTOS (CONTENIDO SOPORTE)
<ul style="list-style-type: none"> • Conocerá las diferentes tipologías de productos y mercancías. • Sabrá orientarse para reducir desplazamientos por el almacén. • Interpretará y completará un picking list correctamente. • Aprenderá los métodos de preparación de pedidos que pueden existir en diferentes empresas. • Podrá manipular de forma segura los pedidos que le hagan. • Conocerá los equipos habituales de peaje. • Sabrá optimizar el proceso de los pedidos. • Aprenderá como funciona un terminal en el punto de venta. • Distinguirá distintos medios de pago electrónicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información. <ul style="list-style-type: none"> - Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs. • Conformación de pedidos de mercancías y productos: <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de mercancías/productos. - Características. - Tipos de pedidos. Unidad de pedido. - Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos. - Manipulación y conservación de productos. - Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.

<ul style="list-style-type: none"> • Aprenderá a usar el datáfono. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje. - Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz. - Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información. - Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs. - Los medios de pago electrónicos. El datáfono
---	--

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Vídeos ilustrativo de la conformación de pedidos de mercancías y productos. Consulta a enlaces web de interés. - Fichas: actividades, actividades finales de comprobación y de aplicación de la U 2: Conformación de pedidos de mercancías y productos. 	<ul style="list-style-type: none"> • a) Interpretar la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, <i>packing list</i>, entre otras. • b) Describir los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos. • c) Diferenciar las fases y diferencias de un proceso de preparación de pedidos en un comercio, tienda o gran superficie, una empresa de servicios de almacén y logística y en una empresa industrial. • d) A partir de distintos supuestos de preparación de pedidos con documentos incompletos: • o Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 21 de 27	

	<ul style="list-style-type: none"> • o Cumplimentar correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras todos los apartados necesarios. • e) A partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, packing list y/o albarán de entrega: • o Clasificar los tipos de productos y condiciones establecidas para la preparación del mismo: unidad de pedido, cantidad, número y referencia de los productos/mercancías entre otros. • o Agrupar los productos según su correspondencia o características. • o Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.
--	--

UNIDAD DE TRABAJO Nº 3: Manipulación de pedidos

PROCEDIMIENTOS (CONTENIDO ORGANIZADOR)	CONOCIMIENTOS (CONTENIDO SOPORTE)
<ul style="list-style-type: none"> • Identificará las operaciones básicas en el proceso de preparación de pedidos. • Utilizará los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas. • Describirá la trazabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta o documentos de control. • Seleccionará los equipos o medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos o mercancías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de pedidos para la expedición: <ul style="list-style-type: none"> - Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características. - Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su manipulación. - Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad. • Equipos y medios para la preparación de pedidos.

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 22 de 27	

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Vídeos ilustrativo de la preparación de pedidos para la expedición. Consulta a enlaces web de interés. - Fichas: actividades, actividades finales de comprobación y de aplicación de la U 3: Preparación de pedidos para la expedición (I). 	<ul style="list-style-type: none"> • a) Manejar 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. • b) Describir las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos. • c) Realizar operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos. • d) En un supuesto práctico de transmisión de datos a través de radiofrecuencia, debidamente caracterizado, manejar un equipo portátil de transmisión de datos PDA u otro.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 4: Preparación de pedidos para la expedición.




PROCEDIMIENTOS (CONTENIDO ORGANIZADOR)	CONOCIMIENTOS (CONTENIDO SOPORTE)
<ul style="list-style-type: none"> • Sabrá identificar las principales funciones del embalaje. • Descubrirá los principales materiales de los que están fabricados los envases y los embalajes, así como sus ventajas e inconvenientes. • Interpretará y aplicará las exigencias legales de identificación y señalización que existen actualmente sobre el material de embalaje. • Seleccionará el embalaje en función del las características del producto y medio de transporte elegido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Finalización de pedidos. <ul style="list-style-type: none"> - Presentación y embalado para su transporte o entrega. - Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico.

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 23 de 27	

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Vídeos ilustrativo de la preparación de pedidos para la expedición. Consulta a enlaces web de interés. - Fichas: actividades, actividades finales de comprobación y de aplicación de la U 4: Preparación de pedidos para la expedición (II). 	<ul style="list-style-type: none"> • a) Manejar 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. • b) Describir las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos. • c) Realizar operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos. • d) En un supuesto práctico de transmisión de datos a través de radiofrecuencia, debidamente caracterizado, manejar un equipo portátil de transmisión de datos PDA u otro. • e) En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido: <ul style="list-style-type: none"> • o Seleccionando las mercancías/productos que conforman el pedido diferenciando número, cantidad y características/calidad del pedido a preparar. • o Organizando las mercancías/productos en una caja o unidad de pedido de forma ordenada, rápida y efectiva aprovechando el espacio disponible óptimamente. Utilizando el equipo de protección individual y de manipulación adecuadamente




UNIDAD DE TRABAJO Nº 5: Presentación y embalado de productos.

PROCEDIMIENTOS (CONTENIDO ORGANIZADOR)	CONOCIMIENTOS (CONTENIDO SOPORTE)
---	--

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			 Gobierno de Canarias
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 24 de 27	

<ul style="list-style-type: none"> • Hará un uso eficiente y eficaz del embalaje, aplicando el criterio de las tres R. • Reconocerá y aplicará la principal normativa en materia de prevención de riesgos laborales en la manipulación de cargas. • Conocerá y evitará los riesgos habituales en la manipulación de cargas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido. <ul style="list-style-type: none"> - Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales. - Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas. • Exposición a posturas forzadas.
--	---




ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Vídeos ilustrativo de la preparación de pedidos para la expedición. Consulta a enlaces web de interés. - Fichas: actividades, actividades finales de comprobación y de aplicación de la U 4: Preparación de pedidos para la expedición (II). 	<ul style="list-style-type: none"> • a) Tomar las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje. • b) Aplicar las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje. • c) Aplicar las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos. • d) Razonar las exigencias que supone una actitud de prevención y seguridad en la manipulación de mercancías de distintas características, la necesidad de cumplir las normas de manipulación y conservación, en especial, en el caso de mercancías peligrosas y las implicaciones que conlleva no adoptarlas. • e) Explicar los riesgos sobre la salud de determinadas posturas y accidentes propios de la manipulación manual de productos/mercancías. • f) Valorar la importancia de la minimización y reducción de

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			 Gobierno de Canarias
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 25 de 27	

	<p>residuos en el embalaje de pedidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • g) A partir de distintos supuestos claramente definidos simular la realización de las operaciones de manipulación manual de mercancías/productos utilizando los equipos de protección individual y aplicando las normas básicas de prevención de riesgos laborales: <ul style="list-style-type: none"> • o En postura de pie: cerca del tronco, con la espalda derecha, evitando giros e inclinaciones y realizando levantamientos suaves y espaciados. • o En el desplazamiento vertical de una carga: entre la altura de los hombros y la altura de media pierna ayudándose de mesas elevadoras si es necesario. • o Para manipulación de una carga con el centro de gravedad <ul style="list-style-type: none"> • descentrado: con el lado más pesado cerca del cuerpo. • o Para la colocación en estanterías bajas: en postura arrodillado, manteniendo la espalda derecha. • h) En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido utilizando la aplicación de las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas y retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.
--	---




UNIDAD DE TRABAJO Nº 6 : seguimiento del servicio postventa

PROCEDIMIENTOS (CONTENIDO ORGANIZADOR)	CONOCIMIENTOS (CONTENIDO SOPORTE)
<ul style="list-style-type: none"> • Analizará los tipos de clientes que se quejan o reclaman. • Recogerá la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del servicio postventa: <ul style="list-style-type: none"> - El servicio postventa. - Entrega de pedidos. - Las reclamaciones.

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			 Gobierno de Canarias
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 26 de 27	

<p>objeciones, de modo adecuado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podrá facilitar alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables. • Conocerá los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. • Sabrá suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita. • Conocerá los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
--	---

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Vídeos ilustrativo del seguimiento del servicio postventa. Consulta a enlaces web de interés. - Fichas: actividades, actividades finales de comprobación y de aplicación de la U 5: Seguimiento del servicio postventa. 	<ul style="list-style-type: none"> • a) Describir las funciones del servicio de atención al cliente. • b) Identificar los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros). • c) Reconocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. • d) Ofrecer alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable. • e) Suministrar la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso. • f) Recoger los formularios presentados por el cliente para la

		PC.01.POC 02. Elaboración de las programaciones didácticas			 Gobierno de Canarias
		PC.01.POC 02. F4 PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA CICLOS FORMATIVOS F.P.B			
		Edición: 1	Fecha: febrero 2017	Página 27 de 27	

	<p>realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • g) A partir de la simulación de distintas situaciones de atención, demanda de información, conflicto o queja de clientes: <ul style="list-style-type: none"> • & Identificar la naturaleza de la atención requerida. • & Valorar la capacidad individual para responder a la misma • & Simular la atención al cliente aplicando técnicas de escucha activa y orientación al cliente. • & En caso de quejas y reclamaciones básicas, simular con claridad y asertividad sobre el procedimiento a seguir para la formulación de la queja. • & Transmitir con respeto y amabilidad una actitud de implicación y compromiso de resolución en la queja planteada • h) A partir de un supuesto de reclamación del cliente en una entrega domiciliaria: <ul style="list-style-type: none"> □ Determinar el tipo de reclamación y la capacidad y modo de resolver la reclamación. □& Simular la cumplimentación en el documento correspondiente de la queja (modificando la nota de entrega o en un documento <i>ad hoc</i>). □& Argumentar las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para la mejora del servicio. □& Detallar los procedimientos habituales en el registro de las incidencia.
--	--