

**CICLO FORMATIVO DE GRADO BÁSICO EN SERVICIOS
COMERCIALES.**

SEGUNDO CURSO (curso 2023-2024)

MÓDULO: PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

PROFESOR: Juan José Pérez Redondo

1º EVALUACIÓN

UT 1 – Asesoramiento en el punto de venta

UT 2 – Conformación de pedidos de mercancías y productos.

UT 3 – Manipulación de pedidos

2º EVALUACIÓN

UT 4 – Preparación de pedidos para la expedición

UT 5 – Presentación y embalado de productos

UT 6 – Seguimiento de servicio postventa.

LIBRO

El libro de texto con el que se trabajará será de la editorial EDITEX PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS. ISBN: 9788491618874, escogido por considerar que se basa en los siguientes principios:

- Enfoque eminentemente práctico, para que el alumnado se sienta motivado a adquirir hábitos de estudio y aprendizaje.
- Tratamiento sencillo de las unidades.
 - Carácter funcional, fomentando en el alumnado interés por aprender y destacando la utilidad de lo aprendido.
 - Hardware:
 - Ordenadores instalados en red con acceso a Internet
 - Cañón de proyección
 - Impresoras
 - Software:
 - Sistema Operativo Windows
 - Paquete integrado: Microsoft Office
- Navegadores: Internet Explorer, Google Chrome
- Plataforma Educamos JCCM.

EVALUACIÓN DEL MÓDULO

La evaluación será continua e integradora en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. La aplicación del proceso de evaluación continua al alumnado requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

En la siguiente tabla se presentan los **criterios de evaluación (CCEE)** de cada **resultado de aprendizaje (RRAA)** y los respectivos **instrumentos** empleados:

Resultados de aprendizaje y % sobre la nota final del módulo	Criterios de evaluación	Instrumento de evaluación	% sobre la Nota del RA	UT
1. Atiende a posibles clientes asesorándoles sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.	-Prueba escrita -Proyecto -Casos prácticos	20%	1
	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.		20%	1
	c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.		20%	1
	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.		10%	1
	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.		10%	1
	f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.		20%	1
2. Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de	a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.	-Prueba escrita -Proyecto -Casos prácticos	10%	2

medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	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.		20%	2
	c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.		10%	2
	d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.		10%	2
	e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.		10%	3
	f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.		20%	3
	g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.		20%	3

3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).	-Prueba escrita -Proyecto -Casos prácticos	20%	3
	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.		10%	4
	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.		10%	4

	d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.		10%	4
	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.		10%	5
	f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas.		20%	5
	g) Se han retirado los residuos generados en la preparación y embalaje.		20%	5

4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	a) Se han descrito las funciones del servicio atención al cliente.	-Prueba escrita -Proyecto -Casos prácticos	10%	6
	b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).		20%	6
	c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.		20%	6
	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.		10%	6
	e) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.		20%	6
	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%	6

Los contenidos de carácter práctico se trabajarán mediante actividades de clase y simulaciones de casos prácticos empleando la observación directa, actividades de clase o ejercicios prácticos como **instrumentos de evaluación** mientras que los criterios de matiz teórico se evaluarán, principalmente, mediante pruebas objetivas teórico-prácticas, batería de preguntas en clase o la realización de trabajos específicos.

Para conseguir los RRAA por parte de los alumnos, se realizarán una o varias pruebas objetivas a lo largo del trimestre, según el profesor decida, que permitan evaluar los CCEE de carácter teórico que así lo requieran. Para evaluar aquellos CCEE de carácter práctico que requieran de la entrega de ejercicios o trabajos, éstos deberán entregarse dentro del plazo determinado por el profesor pues no se recogerán entregas fuera de plazo.

Los alumnos deberán presentar todas las actividades propuestas para la evaluación positiva del módulo, sin que pueda faltar ninguna de las actividades o pruebas.

Si alguno alumno/a se comprueba que esta copiando en un examen, se le pondrá un suspenso, se le recogerá el mismo e ira a la recuperación con el contenido que se este evaluando en ese momento.

En los exámenes los alumnos/as dejaran sus teléfonos móviles así como cualquier dispositivo tecnológico (relojes, auriculares,...) apagado. En caso de ser descubierto utilizando cualquier tecnología, se le retirara el examen y quedara penalizado con una calificación igual a 0.

Calificación final del módulo

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, conforme a la siguiente tabla:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	% PESO 1ª EVAL.	% PESO 2ª EVAL.	% PESO EVAL. ORDINARIA
1. Atiende a posibles clientes asesorándoles sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	25%		50%
2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	25%		
3. Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.		25%	50%

4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.		25%	
	100%	100%	100%

Si algún alumno/a le quedara únicamente pendiente un RRAA se tendrá en consideración el trabajo progresivo llevado a lo largo del curso, mediante los instrumentos de evaluación utilizados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Criterios de recuperación

- El alumno deberá recuperar los RRAA no logrados hasta el momento.
- Cuando se recurra a la re-entrega de prácticas, trabajos, actividades... cuya realización pueda albergar dudas de autoría y correcto aprendizaje, se podrá exigir al alumno que explique y justifique su solución propuesta y la calificación vendrá determinada por la adecuación de dicha defensa.
- En las recuperaciones se emplearán los instrumentos adecuados para la evaluación de cada RRAA.
- Se evaluará de 0 a 10, igual que en primera instancia, y la nueva nota será la única que cuente para la calificación del RA y, por tanto, para la nota final, respetando así el principio de evaluación continua.
- Se realizarán dos recuperaciones antes de la primera sesión de evaluación ordinaria: una antes de finalizar el primer trimestre (antes de la primera evaluación) y otra antes de finalizar el segundo trimestre (antes de la ordinaria)
- Los alumnos que no hayan superado el módulo tras las evaluaciones parciales tendrán ocasión de hacerlo en primera convocatoria ordinaria del curso y de no superar el módulo en esta convocatoria tendrán que evaluarse de nuevo en la segunda convocatoria ordinaria.
- Para ellos se entregará un plan de recuperación individualizado en el que se indicará los RRAA pendientes de superar de los que se tiene que volver a evaluar.

Procedimiento de pérdida de evaluación continua

La Orden de 29/07/2010, de la Consejería de Educación, Ciencia y Cultura, por la que se regula la evaluación, promoción y acreditación académica del alumnado de formación profesional inicial del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. [2010/14361] establece en su Artículo 4 lo siguiente:

- La evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado de formación profesional inicial del sistema educativo será continua, integradora y diferenciada según los distintos módulos y se realizará a lo largo de todo el proceso formativo del alumno.
- La evaluación continua exige el seguimiento regular del alumnado de las actividades programadas para los distintos módulos que integran el ciclo formativo. **Con carácter general la asistencia será obligatoria. Una asistencia inferior al ochenta por ciento de las horas de duración de cada módulo profesional supondrá la pérdida del derecho a la evaluación continua.** Las faltas de asistencia debidamente justificadas no serán computables.

- Los alumnos que hayan perdido el derecho a la evaluación continua tendrán derecho a la realización de una prueba objetiva. Dicha prueba tendrá como objeto comprobar el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo y en base a ella se realizará la calificación del alumno en la primera sesión de evaluación ordinaria.
- El alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua o aun no habiéndolo perdido, por justificar las faltas adecuadamente, no haya asistido a más del ochenta por ciento de las horas de duración de cada módulo, no podrá realizar aquellas actividades prácticas o pruebas objetivas que, a juicio del equipo docente, impliquen algún tipo de riesgo para sí mismos, para el resto del grupo, o para las instalaciones del centro.
- El profesor tutor con el visto bueno de la Dirección del centro, comunicará, según modelo establecido en el Anexo I, la pérdida del derecho a la evaluación continua y sus consecuencias, al alumnado objeto de tal medida y, en el caso de ser menor de edad, a sus representantes legales, en el momento en que se produzca.

Pruebas a realizar por la pérdida de evaluación continua:

- Prueba objetiva teórico-práctica
- Si el profesor lo cree conveniente puede además solicitar al alumno la entrega de ejercicios o algún trabajo específico.