

## ÍNDICE

### **Introducción**

- A. Resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación**
- B. Organización y distribución temporal de los contenidos**
- C. Metodología didáctica**
- D. Procedimientos e instrumentos de evaluación**
- E. Criterios de calificación**
- F. Actividades de recuperación orientación y apoyo para los alumnos pendientes**
- G. Materiales y recursos didácticos a utilizar, incluidos los libros para uso de los alumnos**
- H. Medidas de atención a la diversidad y adaptaciones curriculares para los alumnos que las precisen**
- I. Plan de contingencia**
- J. Mecanismos de seguimiento y valoración**
- K. Información sobre el módulo para facilitar al alumnado**

	<b>PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>	  <small>Enseñanzas de Formación Profesional</small>	 <small>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</small>	
<b>FP BÁSICA</b>	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>CURSO</b>	<b>17/18</b>	<b>Página 2 de 9</b>

## Introducción

El módulo **3006 Preparación de pedidos y venta de productos** se encuadra dentro del segundo curso de las enseñanzas de Formación Profesional Básica de Servicios Administrativos que capacitan para obtener el Título Profesional Básico en Servicios Administrativos.

**Duración:** 110 horas.

### Competencias profesionales

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

.- Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.

### Unidades de Trabajo

1. Asesoramiento en el punto de venta.
2. Conformación de pedidos de mercancías y productos.
3. Preparación de pedidos para la expedición I.
4. Preparación de pedidos para la expedición II.
5. Seguimiento del servicio posventa.

## A. Resultados de Aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación

RESULTADOS DE APRENDIZAJE
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas...</b></li> <li>2. <b>Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.</b></li> <li>3. <b>Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.</b></li> <li>4. <b>Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.</b></li> </ol>

**Unidad 1. Asesoramiento en el punto de venta.**

Tiempo estimado: 16 sesiones.

CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.</li> <li>- Periodos de garantía.</li> <li>- <b>Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.</b></li> <li>- <b>Técnicas básicas de venta.</b></li> <li>- La atención del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.</li> </ul>

**Unidad 2. Conformación de pedidos de mercancías y productos.**

Tiempo estimado: 30 sesiones.

CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Tipos de mercancías/productos. Características.</b></li> <li>- <b>Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.</b></li> <li>- Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.</li> <li>- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.</li> <li>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.</li> <li>c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.</li> <li>d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.</li> <li>e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.</li> <li>f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones,</li> </ul>

**Unidad 2. Conformación de pedidos de mercancías y productos.**

Tiempo estimado: 30 sesiones.

CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	realizando, en su caso, cierres de caja. g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.

**Unidad 3 y 4. Preparación de pedidos para la expedición**

Tiempo estimado: 42 sesiones.

CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.</b></li> <li>- Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad.</li> <li>- <b>Finalización de pedidos.</b></li> <li>- <b>Normas de prevención de riesgos laborales</b> de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.</li> <li>- <b>Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.</li> <li>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.</li> <li>f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.</li> </ul>

**Unidad 5. Seguimiento del servicio posventa**

Tiempo estimado: 22 sesiones.

CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>El servicio postventa.</b></li> <li>- Entrega de pedidos.</li> <li>- <b>Las reclamaciones</b></li> <li>- Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.</li> <li>- <b>Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.</li> <li>b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)</li> <li>c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</li> </ul>

	<b>PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>	 	
---	--	---	---

<b>FP BÁSICA</b>	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>CURSO</b>	<b>17/18</b>	Página 5 de 9
----------------------	----------------------------------	--------------	--------------	------------------

<b>Unidad 5. Seguimiento del servicio posventa</b> Tiempo estimado: 22 sesiones.	
CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	<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>

En **negrita** figuran los mínimos.

<b>B. Organización y distribución temporal de los contenidos</b>
--

Evaluaciones	Unidades de Trabajo	Nº de Sesiones
1 <sup>a</sup>	UD1. Asesoramiento en el punto de venta. UD2. Conformación de pedidos de mercancías y productos.	16 20
2 <sup>a</sup>	UD2. Conformación de pedidos de mercancías y productos.  UD3. Preparación de pedidos para la expedición I.  UD4. Preparación de pedidos para la expedición II.	10  21  7
3 <sup>a</sup>	UD4. Preparación de pedidos para la expedición II. UD5. Seguimiento del servicio posventa.	14 22
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>

	<b>PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>	  <small>Enseñanzas de Formación Profesional</small>	 <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</b>	
<b>FP BÁSICA</b>	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>CURSO</b>	<b>17/18</b>	<b>Página 6 de 9</b>

### C. Metodología didáctica

La metodología a utilizar será en todo momento activa y participativa, haciendo que el alumno/a participe en todo momento en su proceso de aprendizaje. El proceso dependerá del contenido de cada una de las unidades didácticas, pero en general responderá al siguiente esquema:

- 1º. Explicaciones teóricas del profesor (presentación de los contenidos a través de cuadros sinópticos; utilización de terminología técnica; progresión de conceptos teóricos, de manera que adquieran unos fundamentos aplicables con carácter general) en las cuales se fomentará la participación del alumno, dejando que sea éste quien plantee la mayor parte de interrogantes, y también las soluciones.
- 2º. Búsqueda de información. En aquellas unidades en que sea factible se encargará a los alumnos buscar información, ya sea en las instituciones correspondientes o a través de sus páginas web. Esta búsqueda podrá ser anterior a la realización de los ejercicios teóricos o como parte de los trabajos señalados a continuación.
- 3º. Realización de ejercicios y cuestiones teóricas con la finalidad de que el alumno lea el libro de texto o los apuntes proporcionados por el profesor. En su realización se fomentará que los alumnos usen el diccionario cuando figuren en los textos palabras que no conozcan.
- 4º. Ejercicios y supuestos prácticos encaminados a descubrir la relación de la teoría con la realidad y a poner en práctica los conocimientos adquiridos.
- 5º. En algunas unidades didácticas trabajos individuales y en grupo.

En la realización de todas las actividades se fomentará el uso por parte del alumno de un lenguaje correcto, insistiendo especialmente en la importancia de la lectura atenta de todo tipo de instrucciones, constituyéndose esta en un criterio de evaluación añadido a los que evalúan los diversos contenidos.

### D. Procedimientos de evaluación del aprendizaje de los alumnos

La evaluación de los alumnos tendrá un carácter continuo y se realizará a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, valorando el trabajo realizado y las actividades desarrolladas diariamente.

Los procedimientos de evaluación serán concretamente:

- Se realizarán exámenes de cada bloque, que pueden comprender preguntas cortas, preguntas de desarrollo, preguntas tipo test y resolución de supuestos prácticos. Para ello se utilizarán bloques de clases de dos horas consecutivas de clase, en el caso necesario, y se solicitará un aula fuera del taller, por la necesidad de espaciar, separar a los alumnos.
- Se tendrán en cuenta además de los exámenes anteriores, la realización y presentación de trabajos cuando lo exija el profesor/a.

**Además de los exámenes contamos con otros procedimientos de evaluación:**

- También se valorará el trabajo diario de clase, de los ejercicios de aplicación, así como la puntualidad a la hora de presentarlos.
- Las evaluaciones de actitudes se realizarán a través de la observación sistemática en clase, valorando asistencia, interés, participación, conducta, realización de ejercicios, su limpieza...

	<b>PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>	 	
<b>FP BÁSICA</b>	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>CURSO</b>	<b>17/18</b>
<b>Página 7 de 9</b>			

Dado que la evaluación es continua, los defectos de aprendizaje o de actitud del alumno/a se irán recuperando en cuanto se observe el defecto. Para ello se aplicarán diversas técnicas en función del origen de las deficiencias. Sirvan como ejemplo: repasos, orientaciones didácticas, estímulo a la participación y actividades complementarias.

### EVALUACIÓN FINAL

La nota final se obtendrá de la suma de las diferentes evaluaciones, siendo necesario obtener un 5 en cada una de ellas. Aquellos alumnos que no superen alguna evaluación, podrán recuperarla en la siguiente mediante un examen y una serie de tareas que el profesor determinará. Aquellos alumnos que no aprueben la evaluación por medio de la recuperación, tendrán la posibilidad de presentarse a un examen final donde se examinarán de todo el temario, excepto que les quede una evaluación, en ese caso podrán presentarse solo a la parte correspondiente.

### E. Criterios de calificación

En cada evaluación se realizarán:

1º Pruebas objetivas: En cada una de estas pruebas el alumno deberá demostrar que conoce suficientemente los contenidos que se consideren mínimos. Para poder promediar será necesario la obtención de 4 sobre 10 en cada unidad.

2º La herramienta base que se usará para evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje será el cuaderno de notas del profesor. En él se irán plasmando los resultados e incidencias del proceso mediante el cual el alumno va adquiriendo los distintos conocimientos. Así figurará en el cuaderno del profesor los siguientes apartados:

1º) **Pruebas objetivas, Exámenes (E)**

Contenidos teórico/prácticos **(65%)**

2º) **Análisis de los trabajos (T) (20%)**

Presentación de trabajos propuestos.

Limpieza, orden, puntualidad de los mismos.

Archivo y clasificación de la Unidad de trabajo.

Organización de la carpeta.

Dossier de apuntes, trabajos, ejercicios y actividades.

3º) **Análisis del aula (A) (15%)**

Comportamiento correcto y respetuoso dentro del aula y en el centro.

Respetar las normas de clase (respetar los equipos y su utilización)

Realización del trabajo propuesto en el aula.

Participación en clase

Manejo y orden del material.

Para fijar este apartado se valorarán los siguientes indicadores:

Participa activamente en la toma de decisiones del grupo

Respetar el orden de intervención

Respetar las opiniones de los demás

	<b>PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>	  <small>Enseñanzas de Formación Profesional</small>		
<b>FP BÁSICA</b>	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>CURSO</b>	<b>17/18</b>	<b>Página 8 de 9</b>

Expone sus propias ideas  
Escucha atentamente a los demás  
Escucha con atención las instrucciones dadas  
Participa activamente de las actividades de clase  
Interactúa de manera positiva con sus compañeros  
Se dirige a los demás con respeto  
Cuida adecuadamente los equipos informáticos y las instalaciones.

Cada uno de estos 10 indicadores será valorado con una escala de entre 0 y 0,15 puntos (0,15 siempre, 0,10 frecuentemente, 0,05 ocasionalmente, 0 rara vez o nunca).

Se considera importante que el alumno asimile que debe comportarse, salvadas las distancias, de la forma más parecida posible a un puesto de trabajo para el que está entrenándose. Por ello se anotará cualquier incidencia de las normas marcadas por el centro y por el profesor del módulo, iniciativa propia, trabajo, esfuerzo, faltas de asistencia, comportamiento en clase, respeto al profesor y hacia compañeros/as, etc.

La nota de la evaluación será la media ponderada de las calificaciones obtenidas según la siguiente fórmula:

$$\text{Calificación: } (60 E + 25 T + 15 A) / 100$$

#### **F. Actividades de recuperación para los alumnos pendientes**

No procede, por no haber alumnos pendientes de cursos anteriores.

#### **G. Materiales y recursos didácticos que se vayan a utilizar, incluidos los libros para uso de los alumnos**

Los recursos de que dispone el aula donde se imparten las clases al grupo son los siguientes: medios informáticos, mesas de oficina, archivadores, estanterías, una pizarra, una guillotina y máquinas encuadernadoras.

Los medios informáticos lo componen 7 ordenadores en red con conexión a Internet, para uso de los alumnos, un ordenador para uso del profesor, una impresora de uso compartido y un escáner.

Están instalados los siguientes Sistemas operativos y programas:

- Windows
- Office
- Antivirus

Se empleará como bibliografía:

- Preparación de pedidos y venta de productos de la editorial Paraninfo
- Apuntes y fotocopias elaboradas por el profesor.

	<b>PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>	  <small>Enseñanzas de Formación Profesional</small>	 <small>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN</small>	
<b>FP BÁSICA</b>	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>CURSO</b>	<b>17/18</b>	<b>Página 9 de 9</b>

Medidas de atención a la diversidad y adaptaciones curriculares para los alumnos que las precisen

Posibilitaremos la adaptación de todo tipo de alumnado, sean cuales sean las características personales de cada uno de ellos y del nivel que presenten.

- Ejercicios con diferentes grados de dificultad, adaptados a las necesidades individuales del alumnado.
- Ejercicios en grupo, para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos con mayor nivel de conocimientos, con los que presenten un nivel más bajo.
- Realización de ejercicios de refuerzo, para aquellos alumnos que en una evaluación no hayan obtenido un resultado positivo, o no hayan alcanzado los objetivos mínimos programados.
- Ejercicios de ampliación, destinados al alumnado con mayor nivel de conocimientos.

Se fomentará una actitud de respeto hacia las diferencias que unos alumno/as presenten respecto de los demás.

## H. Plan de contingencia

En la carpeta dispuesta al efecto en el Departamento de la Familia Profesional, se encontrarán a disposición de Jefatura de Estudios las distintas actividades a realizar por los alumnos como refuerzo del aprendizaje que estuvieran realizando en el momento de producirse la ausencia del profesor. Estas actividades estarán ordenadas por Unidades con arreglo a la Programación.

Estas actividades serán evaluadas de forma extraordinaria contribuyendo a mejorar la nota final del trimestre correspondiente.

## I. Mecanismos de seguimiento y valoración

El seguimiento y valoración del proceso de enseñanza-aprendizaje se realizará a lo largo del Curso utilizando los siguientes mecanismos:

- Reuniones del Departamento para el seguimiento mensual de las programaciones con el fin de detectar posibles incidencias en cuanto a:
  - Desviaciones significativas en su desarrollo.
  - Grado de consecución de los objetivos programados.
 Analizadas estas incidencias, se propondrán medidas correctoras y en la siguiente reunión mensual se realizará un seguimiento de la efectividad de las medidas aplicadas.
- Reuniones del Equipo educativo.
- Tutorías.
- Participación de los alumnos en las juntas de evaluación.
- Encuestas de satisfacción del alumnado.

## L. Información sobre el módulo para facilitar al alumnado

El alumnado será informado de los siguientes apartados de esta programación:

- A. Resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación.
- B. Organización y distribución temporal de los contenidos.
- C. Metodología didáctica.
- E. Criterios de calificación.
- G. Materiales y recursos didácticos a utilizar, incluidos los libros para uso de los alumnos.