

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

ADAPTACIÓN PROGRAMACIÓN

En virtud de la Instrucción de 23 de abril de 2020 de la Viceconsejería de Educación de Deporte, relativa a las medidas educativas a adoptar en el tercer trimestre del curso 2019/2020, se flexibilizarán las programaciones de los departamentos para adaptarse a las circunstancias actuales de docencia no presencial y que afectará a criterios, contenidos, metodología y evaluación.

Módulo: Preparación de Pedidos y Venta de Productos

Curso: 2019/2020

O.G .	COMPE T. PPS	R.A.	U.T.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN	INSTRUMENTOS	TEMPORALIZACIÓN	HORAS	NOTA
g), h), m)	g), h)	Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	U.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.	2	Prueba escrita Actividades Resúmenes Trabajo en clase	Trimestre 1	16	15%
				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.	2				
				c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	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.	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.	2				
				f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	2				
		Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	U.2. Conformación de pedidos de mercancías y productos.	a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.	2	Prueba escrita Actividades Resúmenes Trabajo en clase	Trimestre 2	27	30%
				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.	2				
				c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.	1				
				d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.	1				
				e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.	1				
				f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.	2				
				g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	1				
		Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	U.3. Manipulación de pedidos						
			U.4. Preparación de pedidos para la expedición			Prueba escrita Actividades Resúmenes Trabajo en clase		38	40%
			U.5. Presentación y embalado de productos						

		Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	U.6. Seguimiento del servicio posventa	<p>d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.</p> <p>e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.</p> <p>f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.</p> <p>a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.</p> <p>b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)</p> <p>c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.</p> <p>e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>Prueba escrita</p> <p>Actividades</p> <p>Resúmenes</p> <p>Trabajo en clase</p>		16	15%
--	--	---	---	---	--	---	--	----	-----

El alumnos que no haya superado el módulo de Preparación de Pedidos y Venta de Productos, tendrá que realizar las siguientes tareas para obtener una evaluación positiva en los resultados de aprendizaje del módulo.

Unidad	Tareas a realizar	Temporalización
Unidad 1	Resumen del tema de forma oral grabado en un fichero y las actividades siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo Test pág 25 • del 1 al 17 pág 22 • del 18 al 44 pág 23 	Del 14 abril al 22 de abril.
Unidad 2	Resumen del tema de forma oral grabado en un fichero y las actividades siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo Test pág 49 • del 1 al 26 pág 46 • del 27 al 33 pág 47 	Del 22 abril al 30 de abril
Unidad 3	Resumen del tema de forma oral grabado en un fichero y las actividades siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo Test pág 71 • del 1 al 14 pág 68 	Del 5 mayo al 13 de mayo
Unidad 4	Resumen del tema de forma oral grabado en un fichero y las actividades siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo Test pág 89 • del 1 al 21 pág 86 • del 11 al 50 pág 87 	Del 14 mayo al 22 de mayo
Unidad 5	Resumen del tema de forma oral grabado en un fichero y las actividades siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo Test pág 115 • del 1 al 12 pág 112 • del 13 al 24 pág 113 	Del 25 mayo al 29 de mayo
Unidad 6	Resumen del tema de forma oral grabado en un fichero y las actividades siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo Test pág 141 • del 1 al 34 pág 138 • del 35 al 45 pág 145 	Del 1 junio al 11 de junio

Los alumnos con el módulo de Preparación de Pedidos y Venta de Productos no superado, han tenido que realizar en este periodo las actividades que se plantean para alcanzar los resultados de aprendizaje. Se han planificado las fechas de entrega de las distintas tareas hasta el final de curso, estas fechas son orientativas y el alumno atendiendo a lo que tenga que recuperar podrá entregarlas antes de la fechas indicadas, que se enviarán al classroom para su corrección. Las dudas y consultas se podrán realizar a través del correo y por videoconferencia.

Metodología

En los ciclos formativos y la formación profesional básica, todo el alumnado realizará actividades de continuidad.

En aquellos casos en los que los alumnos tengan el primer y/o el segundo trimestre suspensos, deberán programarse actividades de refuerzo y recuperación, alternándolas con las de continuidad, teniendo siempre en cuenta no sobrecargar al alumnado y dándole prioridad al refuerzo y recuperación.

Evaluación

De acuerdo con el punto octavo de la instrucción de 23 de abril de 2020 de la Viceconsejería de Educación de Deporte, relativa a las medidas educativas a adoptar en el tercer trimestre del curso 2019/2020, en la evaluación ordinaria, así como para la calificación de las distintas áreas, materias o módulos, se tendrán fundamentalmente en consideración los resultados de los dos primeros trimestres y, a partir de ellos, se valorarán las actividades y pruebas realizadas por el alumnado en el tercer trimestre únicamente si tienen valoración positiva .

Teniendo en cuenta la normativa de referencia, para calcular la nota ordinaria se procederá de la siguiente manera:

1. Para los alumnos con los dos primeros trimestres aprobados.
 - a) Calcular la nota que tendrían con la 1ª y 2ª evaluación.
 - b) Introducir las notas de los criterios nuevos trabajados en el 3º trimestre.
 - c) Si la calificación resultante con los criterios trabajados del 3º trimestre es superior, poner la nueva. Si no lo es, dejar la que aparecería en el punto a).
2. Para los alumnos con el 1º y/o 2º trimestre suspenso.
 - a) Calcular el resultado de las recuperaciones.
 - b) Añadir las notas de los criterios trabajados en el 3º trimestre.
 - c). Si la nota es superior, cambiar. Si no lo es, dejar la que hubiesen obtenido solo con a 1ª y la 2ª evaluación.