

PROGRAMACIÓN DE AULA
PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS
Formación Profesional Básica

Profesor que imparte el módulo:

TRINIDAD RICO GINER

Curso académico:

2018-2019

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos se articula en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo. Se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Independientemente de esto, el ciclo de Formación Profesional Básica también está regulado por la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la Mejora de la Calidad Educativa.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.
- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.

En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES.

Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, cubiertas por el módulo formativo MF1326_1: *Preparación de pedidos y venta de productos*, que son el objetivo de esta programación didáctica.

2. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

- Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias, para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
- Realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y

localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación

- Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

3. UNIDADES DE COMPETENCIA ASOCIADAS

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC0970_1, UC1329_1, UC1326_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados

<p>RP 1: Colaborar en las actividades promocionales y de atención a clientes, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta.</p>	<p>CR 1.1. La información sobre la localización y características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con exactitud, amabilidad y corrección, siguiendo pautas del superior.</p> <p>CR 1.2. Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y situación comercial establecida.</p> <p>CR 1.3. Las promociones e información comercial necesaria se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos, mediante la entrega de folletos, documentos muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y facilitando la prueba del producto/servicio, si existe posibilidad.</p>
<p>RP 2: Proporcionar un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio a fin de prestar un servicio de calidad.</p>	<p>CR 2.1. La presentación al cliente se realiza con corrección y amabilidad, respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.</p> <p>CR 2.2. El pedido y forma de entrega al cliente se comprueba que se corresponde con lo reflejado en la orden de pedido.</p> <p>CR 2.3. La entrega domiciliaria de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y formalizando el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente.</p> <p>CR 2.4. El cobro del pedido o servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad.</p> <p>CR 2.5. Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, y reflejándola en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización.</p>
<p>RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a la persona responsable.</p>	<p>CR 3.1. Las quejas e incidencias del cliente se escuchan atentamente con actitud positiva aplicando técnicas de escucha activa, con gesto y actitud tranquila y sin interrumpir y haciendo preguntas pertinentes mostrando interés por resolverlas.</p> <p>CR 3.2. Las quejas y reclamaciones se atienden aceptando como posible la responsabilidad y dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, según protocolarizados o canalizarlas a los responsables.</p> <p>CR 3.3. Las quejas y reclamaciones se determina si están dentro del ámbito de su responsabilidad en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.</p> <p>CR 3.4. Las reclamaciones improcedentes, en el ámbito de su responsabilidad, se atienden informando al cliente con actitud cortés y amable de las alternativas existentes y del procedimiento a seguir.</p> <p>CR 3.5. Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasan su responsabilidad, se transmiten con prontitud al superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido y mantener la calidad del servicio.</p>

UC1326_1: Preparar pedidos de la forma eficaz, siguiendo los procedimientos establecidos.

Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
<p>RP1: Realizar la selección de mercancías o productos de forma efectiva, ordenada y segura, para la preparación del pedido en el tiempo y forma establecidos, siguiendo las instrucciones recibidas respetando las normas de manipulación, seguridad y salud de acuerdo a la orden de pedido.</p>	<p>CR 1.1. El documento del pedido, <i>packing list</i> u orden de preparación, se interpreta identificando las características propias de las mercancías o productos que componen el pedido: referencia, ubicación, cantidad, peso, condiciones de manipulación y conservación entre otras, y las condiciones de manipulación manual de los mismos.</p> <p>CR 1.2. La localización de las referencias que componen el pedido se realiza de forma rápida y eficaz atendiendo al orden predefinido de colocación de las mercancías y productos en la unidad de pedido, caja o palé.</p> <p>CR 1.3. En caso de que no existan mercancías o productos disponibles en el lugar previsto, se comunica con prontitud al superior, siguiendo el procedimiento establecido y se busca la ubicación alternativa de la mercancía o producto de acuerdo al sistema de almacenaje establecido.</p> <p>CR 1.4. Las normas y simbología contenida en la etiqueta y marcaje del envase y embalaje y los criterios de estabilidad, robustez, peso y fragilidad de la mercancía o producto se interpretan con precisión y exactitud seleccionando el equipo y cantidad adecuado de acuerdo al procedimiento establecido.</p> <p>CR 1.5. La mercancía o producto se selecciona y coloca en la unidad de pedido, caja o palé entre otros, de forma que se aproveche la capacidad de los mismos, se asegure su estabilidad y visibilidad de las referencias de las mercancías que lo componen respetando las recomendaciones y normas de seguridad tipo RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial) u otras.</p> <p>CR 1.6. La información de las mercancías y productos que se incorporan a la unidad de pedido, código y referencia de las mismas, se registra en los documentos de control o en la aplicación informática correspondiente utilizando, en su caso, herramientas de control y validación tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas, <i>picking</i> por voz, u otros.</p>
<p>RP 2: Conformer el pedido con exactitud, pesando y garantizando la exactitud y correspondencia, con lo consignado en la orden de preparación y pedido, utilizando las herramientas y equipos de control y peso de mercancías.</p>	<p>CR 2.1. Las mercancías o productos que conforman el pedido se extraen, manualmente o con la ayuda del equipo necesario, en la cantidad establecida y en función del peso, altura o características, utilizando el equipo y protección individual necesaria y aplicando los criterios y normas de seguridad y salud establecidas.</p> <p>CR 2.2. Los equipos de pesaje, control y manipulación de mercancías o productos en el almacén se utilizan con exactitud y precisión siguiendo las instrucciones de utilización del fabricante.</p> <p>CR 2.3. Los equipos de protección individual se utilizan correctamente en cada situación de preparación y estiba del pedido, siguiendo las normas de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales establecidos.</p>

	<p>CR 2.4. La composición de la unidad de pedido, número y referencia de las mercancías o productos se verifica que coincide con la orden de pedido o <i>packing list</i> utilizando las herramientas de control y validación establecidas tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas o <i>picking</i> por voz entre otros.</p> <p>CR 2.5. En el caso de mercancías o productos a granel, la correspondencia de su cantidad y peso se realiza utilizando herramientas de pesaje y conteo específicas y verificando los valores con la orden de pedido.</p>
<p>RP 3: Embalar la unidad de pedido, caja o palé, entre otros, utilizando el material, equipos y medios de embalaje adecuados, siguiendo las instrucciones recibidas, en condiciones de seguridad y salud, a fin de preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino final.</p>	<p>CR 3.1. El tipo de material necesario para realizar el embalaje se emplea en la cantidad adecuada en función de las características de los productos o mercancías –volumen, peso y seguridad requerida entre otros– el destino del pedido y modo de transporte entre otros.</p> <p>CR 3.2. El embalado de la mercancía se realiza manualmente, o utilizando el equipo de embalaje específico, de forma eficaz y eficiente, de acuerdo a los parámetros recibidos, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando el equipo de protección individual en caso necesario.</p> <p>CR 3.3. Los elementos necesarios para garantizar la estabilidad, seguridad y conservación de la unidad de pedido-flejes, embalajes secundarios, u otros- se colocan, manualmente o utilizando el equipo mecánico adecuado, siguiendo las instrucciones establecidas y las normas de seguridad y salud.</p> <p>CR 3.4 La unidad de pedido, preparada para su expedición o destino final, se etiqueta, manualmente o utilizando herramientas específicas de etiquetado, de acuerdo con las instrucciones y la orden de preparación recibida verificando la exactitud de los datos contenidos.</p> <p>CR 3.5 En el caso de palés o unidades de pedido normalizadas, la dimensión final del mismo se comprueba que se encuentra dentro de los márgenes indicados en las instrucciones recibidas y recomendaciones sobre unidades de carga eficientes siguiendo el procedimiento establecido.</p>
<p>UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización</p>	
<p>Realizaciones profesionales</p>	<p>Criterios de realización asociados</p>
<p>RP1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.</p>	<p>CR 1.1. Las instrucciones recibidas se interpretan de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.</p> <p>CR 1.2. Las plantillas disponibles de los documentos de información se seleccionan, en su caso, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo.</p> <p>CR 1.3. Los documentos internos y rutinarios, se confeccionan a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática.</p>

	<p>CR 1.4. Los documentos elaborados se presentan al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos.</p>
<p>RP2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.</p>	<p>CR 2.1. La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se aseguran, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores —recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras—, efectuándose una comunicación efectiva.</p> <p>CR 2.2. En actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, se realizan de forma directa, clara y asertiva.</p> <p>CR 2.3. La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.</p> <p>CR 2.4. Las opiniones críticas propias se expresan, si procede, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.</p> <p>CR 2.5. Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.</p> <p>CR 2.6. Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.</p>
<p>RP3: Transmitir y recibir presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.</p>	<p>CR 3.1. La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.</p> <p>CR 3.2. Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y para verbal.</p> <p>CR 3.3. La presentación ante los interlocutores externos —clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.</p> <p>CR 3.4. Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.</p> <p>CR 3.5. Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.</p>

	<p>CR 3.6. Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.</p> <p>CR 3.7. La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.</p> <p>CR3.8. Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.</p> <p>CR3.9. Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.</p> <p>CR 3.10. La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.</p> <p>CR 3.11. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>
<p>RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.</p>	<p>CR 4.1. Las llamadas telefónicas y telemáticas se atienden con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.</p> <p>CR 4.2. Las llamadas telefónicas y telemáticas se identifican con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva —información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos—.</p> <p>CR 4.3. Las llamadas telefónicas y telemáticas se orientan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.</p> <p>CR 4.4. Los mensajes para otros miembros de la organización se decepcionan, asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión.</p> <p>CR 4.5. Los mensajes recibidos se transmiten al destinatario exacto con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización.</p> <p>CR 4.6. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad, se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>

4. TEMPORALIZACIÓN

Este módulo tiene asignadas **60 horas anuales**, con 2 horas lectivas semanales, que se ha estructurado en seis unidades didácticas o de trabajo cuya secuenciación y temporalización es la siguiente:

Relación de las unidades didácticas o de trabajo		
Unidad nº	Título	Temporalización

1	Asesoramiento en el punto de venta	1ª evaluación
2	Conformación de pedidos de mercancías y productos	1ª evaluación
3	Manipulación de pedidos	2ª evaluación
4	Preparación de pedidos para expedición	2ª evaluación
5	Presentación y embalado de productos	3ª evaluación
6	Seguimiento del servicio postventa	3ª evaluación

5. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD 1. ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA

OBJETIVOS

- Conocer el concepto de atención al cliente.
- Identificar las fases del proceso de atención al cliente.
- Definir los periodos de garantía en la adquisición de bienes y servicios.
- Valorar la importancia de la preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresa o departamentos de logística.
- Relacionar las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.
- Conocer las principales técnicas de venta
- Aplicar técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, utilizando el léxico comercial adecuado.

CONTENIDOS

- 1.1. La atención al cliente**
- 1.2. Periodos de garantía**
- 1.3. Operaciones de cobro en el punto de venta: la factura**
- 1.4. Documentos relacionados con las operaciones de devolución**
- 1.5 Técnicas básicas de venta**
- 1.6 La comunicación con el cliente**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.
- b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.
- c) Se han dado respuesta 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 período de garantía.
- f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.

UNIDAD 2. CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS

OBJETIVOS

- Conocer el concepto de producto.
- Identificar las características, calidades y formas de uso y consumo de los bienes y servicios.
- Interpretar la información contenida en las órdenes de pedidos y en el resto de documentos dentro de las operaciones de compraventa.
- Confeccionar pedidos y realizar el registro de estos.
- Conocer los métodos de preparación de pedidos.
- Describir los diferentes métodos de preparación de pedidos, destacando las ventajas e inconvenientes de cada uno de ellos.
- Realizar operaciones de pesado y medida con las herramientas y los equipos requeridos.
- Gestionar operaciones con terminales en el punto de venta.
- Conocer los medios de pago electrónicos. El datáfono.

CONTENIDOS

- 2.1. El producto**
- 2.2. Documentos de compraventa. Flujos de información**
- 2.3. El pedido**
- 2.4. El albarán**
- 2.5. Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.**
- 2.6. Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.**
- 2.7. Manejo de cajas registradoras.**
- 2.8. El terminal en el punto de venta.**
- 2.9 Los medios de pago electrónicos.**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han aplicado las recomendaciones básicas y de seguridad, higiene y salud en la manipulación, conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando correctamente la simbología relacionada.
- 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.
- c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.

- e) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- f) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, utilizando los equipos de protección individual relacionados con la manipulación de mercancías/productos.
- g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.

UNIDAD 3. MANIPULACIÓN DE PEDIDOS

OBJETIVOS

- Desarrollar la operativa básica en la preparación de pedidos.
- Identificar los principales tipos de envases y embalajes.
- Interpretar la información contenida en las etiquetas.
- Confeccionar listas de picking, identificando el sistema de almacenaje utilizado.
- Controlar el proceso de preparación de pedidos mediante la trazabilidad.
- Conocer los equipos y medios necesarios para la expedición de mercancía.

CONTENIDOS

- 3.1. Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.**
- 3.2. Presentación de productos para su manipulación. Simbología básica.**
- 3.3. Documentación para la preparación de pedidos: la lista de *picking*.**
- 3.4. Trazabilidad**
- 3.5. Equipos y medios para la preparación de pedidos**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
- 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.
- 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.
- d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.

UNIDAD 4. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN

OBJETIVOS

- Conocer el concepto, las normas y las recomendaciones del embalaje.
- Identificar los tipos de embalado
- Relacionar los elementos del transporte interno con la colocación y disposición de los productos en la unidad de pedido.
- Aplicar las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas en la normativa legal.

- Conocer la higiene postural en la manipulación manual de cargas.

CONTENIDOS

- 4.1. Presentación y embalaje**
- 4.2. Proceso de embalaje**
- 4.3. Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.**
- 4.4. Prevención de riesgos laborales**
- 4.5. Higiene postural**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- b) 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.
- c) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
- d) 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.
- e) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

UNIDAD 5. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA

OBJETIVOS

- Describir las funciones del servicio posventa
- Valorar la importancia de una entrega de pedidos correcta
- Definir el concepto de reclamación
- Identificar las fases del proceso de reclamaciones
- Gestionar una reclamación

CONTENIDOS

- 5.1. El servicio posventa**
- 5.2. Las reclamaciones**
- 5.3. Prevención de riesgos laborales**
- 5.4. Procedimiento para tratar las reclamaciones**
- 5.5. Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.**
- 5.6. Procedimiento de recogida de formularios.**
- 5.7. Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han descrito las funciones del servicio posventa.

- b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).
- c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- 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.
- e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso.
- 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.

6.- METODOLOGÍA

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 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.

7. EVALUACIÓN

A) TIPO DE EVALUACIÓN

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 a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

B) CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Se valorará el progreso del alumno en relación con el punto de partida. La evaluación del proceso será continua, formativa e integradora.

Instrumentos para la evaluación:

- **Cuaderno del profesor:** en él se recoge información del trabajo cotidiano del alumno, en él se registrarán:
 - a) Actitud e interés por el trabajo
 - b) Grado de participación y motivación
 - c) Hábito de trabajo

- d) Problemas, dificultades y bloqueos posibles
- e) Habilidades y destrezas
- f) Asistencia a clase.

En este cuaderno también constarán los resultados obtenidos en las diferentes pruebas objetivas que se realicen a lo largo de la evaluación.

• **Cuaderno del alumno:** es un instrumento para objetivar la información entorno al trabajo diario, que permite detectar posibles insuficiencias y errores. En él se recogen los siguientes contenidos:

- a. Utilización y desarrollo habitual del cuaderno y sus actividades programadas.
- b. Aseo: aspecto limpio, ausencia de borrones, tachaduras, etc.
- c. Esquemas realizados por los alumnos.
- d. Resolución de actividades propuestas por el profesor o motivando a que las hagan ellos.
- e. Tratamientos de la información. Toma de apuntes.

□ **Procedimientos para la evaluación:** Los procedimientos a emplear serán:

- ♦ Los basados en la observación sistemática
- ♦ El análisis de las actividades realizadas por los alumnos.
- ♦ La aplicación de pruebas objetivas acerca de los contenidos
- ♦ Conversaciones con los alumnos, en el ámbito individual o en grupo

□ **Criterios de calificación:**

Los criterios de calificación utilizados serán los siguientes:

- **Los exámenes.-** se realizarán uno o varios exámenes por evaluación.

Los exámenes constarán de una parte teórica y una práctica. Su finalidad será ver en qué medida el alumno ha alcanzado los objetivos programados.

Los exámenes se valorarán sobre 10 puntos, considerando que el alumno que obtenga 5 ó más ha conseguido el nivel mínimo de objetivos para las unidades examinadas.

La nota conseguida en un examen podrá ser reducida en un máximo de 2 puntos en función de su presentación y ortografía.

- **Trabajo en clase.-** se evaluará tomando como referencia las salidas de los alumnos a la pizarra y su desenvolvimiento en los trabajos, tanto individuales como colectivos realizados en el aula con el ordenador como en casa.

Se valorará:

- Los dossiers de apuntes, trabajos, actividades y ejercicios.

- Resolución de cuestionarios y realización de trabajos y actividades individuales.
- En el caso de trabajos en grupo, se calificará su calidad, claridad, interés y participación.
- Presentación, limpieza, orden y buena redacción en ejercicios, trabajos y exámenes presentados a la profesora.

- **Asistencia y actitud.**- se tendrá en cuenta la asistencia y la actitud que el alumno tenga hacia la asignatura. En este punto también se valorará la actitud del alumno hacia la asignatura, el grupo y el profesor, teniéndose en cuenta aspectos tales como: atención, interés, capacidad de trabajo en equipo, respeto, etc.

- Es imprescindible la asistencia del alumno o justificar las faltas de asistencia para superar la asignatura
- **Los alumnos que sobrepasen el 15% de faltas de asistencia a clase sin justificar, pierden el derecho de la evaluación continua. Por lo tanto, deberán examinarse en la convocatoria extraordinaria de julio de todo el curso.**
- Si un alumno no asiste a un examen en la fecha acordada, tendrá derecho a realizar el examen otro día, solo si presenta justificante médico u oficial, en caso contrario tendrá que realizar el examen el día de la recuperación.
- **El alumno deberá tener hechos como mínimo el 80% de los ejercicios realizados en clase para tener derecho a examen.** Si no los hubiera podido hacer por faltas de asistencia por enfermedad, deberán estar debidamente justificadas para poder presentarse al examen.

La nota de la evaluación resultará de la ponderación de:

- Exámenes: 50 %
- Trabajo en clase: 30%
- Asistencia y actitud: 20 %

La nota final del módulo será la media ponderada de las tres evaluaciones de las que conforman el curso, no pudiendo hacerse en el caso de que el alumno tenga alguna evaluación con calificación inferior a 5.

c) PREVISIÓN DE LA RECUPERACIÓN:

Después de cada evaluación se realizará un examen de recuperación sobre los contenidos de la misma.

Este examen tendrá las mismas características y se calificará de la misma manera que el examen de evaluación, aunque la nota de evaluación no superará el 6.

La recuperación de la tercera evaluación se realizará en el examen final de junio.

Se realizarán sesiones de repaso para aclarar las dudas sobre la materia, que a los alumnos se les puedan plantear en cada una de las evaluaciones.

8. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Como consecuencia de la heterogeneidad de las aulas y de la naturaleza individual del proceso de enseñanza-aprendizaje se hace necesario establecer una serie de pautas por parte del profesorado, aparte del apoyo del personal especializado cuando se requiera, que ofrezcan al alumno la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados para el módulo a un ritmo acorde a sus aptitudes.

Podemos distinguir como alumnos con necesidad específica de apoyo educativo a los siguientes:

Alumnos con necesidades educativas especiales:

- **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.

- **Alumnos con discapacidad física:**

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

- **Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:**

- **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 inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.

- **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.

9. RECURSOS Y ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES

- Libro recomendado como material de apoyo a los alumnos:

Título: “PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS”
Editorial: Paraninfo

- Apuntes facilitados por el profesor y fotocopias.
- La pizarra
- Equipos informáticos
- Programas informáticos: procesador de texto y hoja de cálculo
- Antivirus
- Encuadernadoras
- Cartulinas

Actividades extraescolares:

Aquellas actividades que el departamento considere oportunas para el desarrollo de los objetivos propuestos.