

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36018677	Luís Seoane	Pontevedra	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CBCOM11	Servizos comerciais	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3002	Aplicacións básicas de ofimática	2023/2024	10	240	288

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA CARMEN VÁZQUEZ SOUTO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

A presente programación realízase tomando como referencia o contido do:

DECRETO 107/2014, do 4 de setembro, por el que se regulan aspectos específicos de la formación profesional básica das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo en Galicia e se establecen vinte e un currículos de títulos profesionais básicos. (DOG, do 15 de setembro de 2014), no seu anexo IX, establece o Currículo do ciclo formativo de formación profesional básica do título profesional básico en servizos comerciais .

O perfil profesional do título profesional básico en servizos comerciais queda determinado polas competencias do título, a relación das cualificacións e unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título, o contorno profesional e a perspectiva do sectores relacionados co título.

A competencia xeral do título profesional básico en Servizos Comerciais consiste en realizar operacións auxiliares de comercialización, merchandising e almacenaxe de produtos e mercadorías, así como as operacións relacionadas de tratamento de datos, seguindo protocolos establecidos, criterios comerciais e de imaxe, operando coa calidade indicada, cumprindo as normas de prevención de riscos laborais e de protección ambiental correspondentes, e comunicándose de xeito oral e escrito en linguas galega e castelá, así como nalgunha lingua estranxeira. Estas persoas exercen a súa actividade por conta allea en empresas de distribución comercial, tanto por xunto (centrais de compras, mercados centrais de abastos, cash and carry, etc.), como retallistas (tendas, supermercados, hipermercados e grandes superficies comerciais), en centros de distribución comercial e en departamentos comerciais e almacéns de empresas doutros sectores produtivos.

As ocupacións e os postos de traballo máis salientables establecidos no currículo son os seguintes:

- Auxiliar de dependente/a de comercio.
- Auxiliar de animación do punto de venda.
- Auxiliar de venda.
- Auxiliar de promoción de vendas.
- Empregado/a de reposición.
- Operador/ora de cobramento ou caixeiro/a.
- Operario/a de pedidos.
- Operador/ora de carreta de recepción e expedición.
- Contador/ora de recepción e expedición.
- Operario/a de loxística.
- Auxiliar de información.

Este currículo adapta a nova titulación ó campo profesional e de traballo da realidade socioeconómica galega e ás necesidades de cualificación do sector produtivo canto á especialización e polivalencia, e posibilita unha inserción laboral e unha proxección futura. Está presente en gran parte dos sectores produtivos e destaca polo seu alto grado de transectorialidade.

O IES Luís Seoane está emprazado na cidade de Pontevedra, urbe na que se desenvolve una importante actividade de servizos, dentro dos que destaca a actividade comercial. Debemos sinalar a importancia do pequeno e mediano comercio, pero tamén a presenza de varias áreas comerciais así como a existencia de varios polígonos industriais cun amplo número de empresas. Debido a importancia do comercio, este sector é un dos que ocupa a unha boa parte da poboación traballadora da localidade.

Grazas á formación e competencias profesionais acadadas o alumnado que cursa este ciclo formativo poderá optar a unha saída profesional máis ampla no entorno laboral

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)	Resultados de aprendizaxe			
					300200			
					RA1	RA2	RA3	RA4
1	Redes informáticas: Intranet e Extranet	Tramitación da información en liña; Redes informática; Intranet; Extranet.	40	14	X			
2	Internet	Redes de internet: emprego das distintas ferramentas de internet, uso da nube e análise crítico da información en internet.	56	20	X			
3	Xestión do correo e axenda electrónica	Correo electrónico: elementos, configuración, manexo e opcións de seguridade. Organización da axenda electrónica.	60	21		X		
4	Follas de cálculo	Elaboración de follas de cálculo.	82	28			X	
5	Presentacións multimedia	Deseño e creación de presentacións multimedia, inserindo outros ficheiros, e utilización de periféricos para executar as presentacións.	50	17				X
Total:			288					

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Redes informáticas: Intranet e Extranet	40

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Tramita información en liña aplicando ferramentas de internet, intranet e outras redes	NO

4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer e identificar os distintos compoñentes dunha rede informática.	1	Redes informáticas	22,0
1.2 Identificar e caracterizar os distintos tipos de redes informáticas existentes.			
2.1 Distinguir as similitudes e diferenzas entre os distintos tipos de redes informáticas.	2	Redes informáticas: pros e contras	10,0
3.1 Valorar as vantaxes e desvantaxes do uso das redes informáticas.	3	Diferenzas entre Intranet, Extranet e Internet	8,0
TOTAL			40

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Identifícanse as redes informáticas ás que se pode acceder	• PE.1 - Cuestionario sobre Redes informáticas: tipos e funcionamento	S	30
CA1.2 Diferenciáronse os métodos de procura de información en redes informáticas	• PE.2 - Exercicios prácticos de procura de ficheiros e información nas distintas redes existentes	S	30
CA1.3 Accedeuse á información a través de internet, intranet e outras redes de área local	• PE.3 - Exercicios prácticos de procura de información nas redes existentes	N	40
TOTAL			100

4.1.e) Contidos

Contidos
Redes informáticas: redes locais (tipos e compoñentes), redes sen fíos, internet e intranet.

4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Actividade (título e descrición)						

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Redes informáticas - Redes informáticas: concepto, compoñentes, funcionamento e tipos de redes.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar que é unha rede informática, e o seu funcionamento. • Facer unha clasificación dos distintos tipos de redes informáticas. • Identificar os distintos compoñentes nunha rede informática, e explicar as súas características. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolver as actividades propostas en cuestionarios sobre: Redes informáticas e os seus compoñentes • Sintetizar o funcionamento dunha rede informática. • Clasificar os distintos tipos de redes informáticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos sobre a teoría • Exercicios resoltos • Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamento informático • Papel • Bolígrafo 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Cuestionario sobre Redes informáticas: tipos e funcionamento 	22,0
Redes informáticas: pros e contras - As vantaxes e desvantaxes do uso das redes informáticas	<ul style="list-style-type: none"> • Precisar cales son as vantaxes e desvantaxes de traballar nas redes informáticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recoñecer cales son as vantaxes de desvantaxes das redes informáticas dunha lista dada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exercicios resoltos • Apuntamentos sobre a teoría • Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> • Papel • Equipamento informático • Bolígrafo 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.2 - Exercicios prácticos de procura de ficheiros e información nas distintas redes existentes 	10,0
Diferenzas entre Intranet, Extranet e Internet - Comparativa entre distintos tipos de redes: Intranet, Extranet, Internet.	<ul style="list-style-type: none"> • Sinalar as diferenzas existentes entre as redes Intranet, Extranet e Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolver as actividades propostas en cuestionarios sobre: Diferenzas entre as redes informáticas Intranet, Extranet e Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos sobre a teoría • Exercicios resoltos • Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamento informático • Papel • Bolígrafo 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.3 - Exercicios prácticos de procura de información nas redes existentes 	8,0
TOTAL						40,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Internet	56

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Tramita información en liña aplicando ferramentas de internet, intranet e outras redes	NO

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer os conceptos básicos de internet: navegador, buscador	1	Internet	8,0
2.1 Buscar en internet determinados ficheiros	2	Procura de información	10,0
3.1 Empregar distintos servizos de almacenamento na nube e comparalos	3	Almacenamento na nube	12,0
4.1 Valorar dun xeito crítico a información atopada nas redes de internet	4	Manexo crítico de internet	8,0
5.1 Manexar o funcionamento de páxinas institucionais	5	Páxinas institucionais	8,0
6.1 Coñecer as consecuencias dun excesivo uso de internet	6	É prexudicial Internet para a saúde?	10,0
TOTAL			56

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.2 Diferenciáronse os métodos de procura de información en redes informáticas	● PE.1 - Cuestionario sobre: Internet (concepto e funcionamento)	S	10
CA1.4 Localizáronse documentos utilizando ferramentas de internet	● PE.2 - Exercicios prácticos de procura de información en Internet	S	25
CA1.5 Situáronse e recuperáronse ficheiros almacenados en servizos de aloxamento de ficheiros compartidos (?a nube?)	● PE.3 - Exercicios prácticos de almacenamento e uso da nube	S	25
CA1.6 Comprobouse a veracidade da información localizada	● PE.4 - Exercicios prácticos para contrastar a veracidade da información de internet; e cuestionario sobre a problemática do uso de Internet	S	25
CA1.7 Valorouse a utilidade de páxinas institucionais e de internet en xeral para a realización de trámites administrativos	● PE.5 - Exercicios prácticos de procura de páxinas institucionais na rede	N	15
TOTAL			100

4.2.e) Contidos

Contidos
Procura activa en redes informáticas.
Páxinas institucionais.

4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Internet - Coñecer o significado do concepto de Internet e o seu funcionamento. Ferramentas básicas: navegador, buscador	<ul style="list-style-type: none"> Explicar o concepto de Internet e o seu funcionamento Explicar os conceptos de navegador e buscador, e o seu funcionamento 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver cuestións sobre o cuestionario: Internet. Solucionar e corrixir actividades sobre: Navegadores VS. Buscadores Manexar e configurar os Navegadores e Buscadores 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario sobre: Internet (concepto e funcionamento) 	8,0
Procura de información - Procura de información na rede	<ul style="list-style-type: none"> Describir as posibilidades para a procura de información na rede. Manexar internet para buscar distintos ficheiros e atopar determinada información. 		<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Exercicios prácticos de procura de información en Internet 	10,0
Almacenamento na nube - Usar servizos de almacenamento na nube: Google Drive, Dropbox	<ul style="list-style-type: none"> Explicar o funcionamento dos servizos de aloxamento de ficheiros. Comparar as posibilidades ofrecidas por distintos servizos de almacenamento na nube. 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver cuestións sobre as vantaxes e desvantaxes do almacenamento na nube Instalar o software relacionado co almacenamento na nube Manexar ficheiros almacenados en servizos da nube 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Exercicios prácticos de almacenamento e uso da nube 	12,0
Manexo crítico de internet - A veracidade da información na rede	<ul style="list-style-type: none"> Explicar a problemática da información que se atopa na rede. Xustificar a importancia de valorar dun xeito crítico a información de internet 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver cuestións sobre o cuestionario: A información en Internet Valorar a información obtida de distintas fontes en Internet 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Exercicios prácticos para contrastar a veracidade da información de internet; e cuestionario sobre a problemática do uso de Internet 	8,0
Páxinas institucionais - Aprender a navegar por páxinas de diferentes organismos oficiais	<ul style="list-style-type: none"> Amosar o funcionamento de distintas páxinas web 	<ul style="list-style-type: none"> Sinalar a forma de atopar a información requirida en distintas páxinas web 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - Exercicios prácticos de procura de páxinas institucionais na rede 	8,0
É prexudicial Internet para a saúde? - Problemas ocasionados polo uso excesivo de internet	<ul style="list-style-type: none"> Describir os principais problemas derivados dun uso abusivo das redes de Internet. Amosar cales son as regras da Ntiqueta. 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver cuestións sobre o cuestionario: A Ntiqueta nas redes. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Exercicios prácticos para contrastar a veracidade da información de internet; e cuestionario sobre a problemática do uso de Internet 	10,0
TOTAL						56,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Xestión do correo e axenda electrónica	60

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Realiza comunicacións internas e externas mediante as utilidades de correo electrónico seguindo as pautas marcadas	SI

4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Comprender o procedemento de transmisión e recepción de mensaxes 1.2 Coñecer os distintos tipos de correo electrónico existentes 1.3 Empregar o correo electrónico para o envío e recepción de mensaxes	1	Correo electrónico	18,0
2.1 Empregar as diferentes utilidades do correo electrónico para clasificar contactos e elaborar listas de distribución	2	Listas de contactos e distribución	6,0
3.1 Coñecer a posibilidade de incluír documentos e outros vínculos nas mensaxes de correo electrónico	3	Arquivos achegados nos correos electrónicos	8,0
4.1 Xestionar criterios de prioridade, importancia e seguimento no envío e recepción de mensaxes	4	Criterios de prioridade, importancia e seguimento no envío e recepción de mensaxes	6,0
5.1 Valorar as medidas de seguridade e confidencialidade a empregar no envío da información	5	Seguridade no manexo do correo electrónico	10,0
6.1 Organizar a axenda, incluíndo tarefas, avisos e outras ferramentas para a planificación do traballo (calendario, reunións, avisos, tarefas, etc.)	6	Axenda Electrónica	12,0
TOTAL			60

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Identifícanse os procedementos de transmisión e recepción de mensaxes internas e externas	● PE.1 - Cuestionario sobre os distintos tipos de correo electrónico, e o seu funcionamento	S	5
CA2.2 Utilízase o correo electrónico para enviar e recibir mensaxes internas e externas	● PE.2 - Exercicios prácticos manexando o correo electrónico	S	15
CA2.3 Anexáronse documentos, vínculos, etc., en mensaxes de correo electrónico	● PE.3 - Exercicios prácticos manexando o correo electrónico	S	20
CA2.4 Empregáronse as utilidades do correo electrónico para clasificar contactos, listas de distribución de información, etc	● PE.4 - Exercicios prácticos manexando o correo electrónico	S	20
CA2.5 Aplicáronse criterios de prioridade, importancia, seguimento, etc., no envío de mensaxes, seguindo as instrucións recibidas	● PE.5 - Exercicios prácticos manexando o correo electrónico	N	15
CA2.6 Comprobáronse as medidas de seguridade e confidencialidade na custodia ou no envío de información, seguindo pautas prefixadas	● PE.6 - Exercicios prácticos de envío de correos; e cuestionario sobre a seguridade no envío de correos	S	10
CA2.7 Organizouse a axenda incluíndo tarefas, avisos e outras ferramentas de planificación do traballo	● PE.7 - Exercicios prácticos sobre organización da axenda, con creación de eventos, notas, avisos, calendarios, etc.	N	15
TOTAL			100

4.3.e) Contidos

Contidos
Procedementos de transmisión e recepción de mensaxes internas e externas. Envío e recepción de mensaxes por correo. Inclusión de documentos e vínculos en mensaxes de correo electrónico. Medidas de seguridade e confidencialidade na custodia e no envío de información. Organización da axenda para incluír tarefas, avisos e outras ferramentas de planificación do traballo.

4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Correo electrónico - O correo electrónico: funcionamento e tipos	<ul style="list-style-type: none"> Explicar o concepto de correo electrónico, e a súa clasificación en distintos tipos Explicar a forma de crear unha conta de correo electrónico Describir o funcionamento do sistema de envío e recepción de mensaxes 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver cuestións sobre o cuestionario: O correo electrónico Caso práctico: Crea a túa conta de correo electrónico Caso práctico: Envío e recepción de mensaxes mediante o correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario sobre os distintos tipos de correo electrónico, e o seu funcionamento PE.2 - Exercicios prácticos manexando o correo electrónico 	18,0
Listas de contactos e distribución - Creación de listas de contactos para facilitar o envío dos correos electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> Explicar a creación e funcionamento dunha lista de contactos 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver actividades prácticas para a creación e mantemento dunha lista de contactos no correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Exercicios prácticos manexando o correo electrónico 	6,0
Arquivos achegados nos correos electrónicos - Envío e recepción de mensaxes con ficheiros adxuntos	<ul style="list-style-type: none"> Explicar o sistema para enviar ficheiros xuntos nos correos electrónicos 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver actividades sobre: Achegamento de ficheiros nos correos electrónicos 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Exercicios prácticos manexando o correo electrónico 	8,0
Criterios de prioridade, importancia e seguimento no envío e recepción de mensaxes - Valorar a existencia de distintos métodos para a xestión do envío de correos	<ul style="list-style-type: none"> Amosar o funcionamento para a clasificación dos correos electrónicos segundo a prioridade, importancia ou seguimento 	<ul style="list-style-type: none"> Solucionar e corrixir actividades sobre a clasificación de correos electrónicos 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - Exercicios prácticos manexando o correo electrónico 	6,0
Seguridade no manexo do correo electrónico - Coñecer as medidas que se deben aplicar para un uso seguro do correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> Describir a relevancia da seguridade na xestión do correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver cuestións sobre o cuestionario: A seguridade no correo electrónico Manexar as opcións de seguridade á hora de enviar ou recibir correos electrónicos 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Exercicios prácticos de envío de correos; e cuestionario sobre a seguridade no envío de correos 	10,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Axenda Electrónica - Funcionamento da axenda electrónica: calendario, tarefas e avisos	<ul style="list-style-type: none"> Explicar o funcionamento da axenda electrónico, e as dis-tintas opcións de configuración 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver caso práctico sobre: Organiza a túa axenda electrónica e sincronización con outras ferramentas 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.7 - Exercicios prácticos sobre organización da axenda, con creación de eventos, notas, avisos, calendarios, etc. 	12,0
TOTAL						60,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Follas de cálculo	82

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Elabora documentos utilizando as aplicacións básicas de follas de cálculo	SI

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer o contorno de traballo: celas, rangos, follas e libros	1	Introdución á Excel	18,0
2.1 Usar as distintas fórmulas e funcións	2	Uso de fórmulas e funcións	16,0
3.1 Crear gráficos de distintos tipos a partir dos datos	3	Gráficos	14,0
4.1 Traballar con distintas aplicacións que permitan introducir textos, números, códigos e imaxes na folla de cálculo	4	Inserir obxectos en follas de cálculo	14,0
5.1 Empregar os periféricos para introducir información na folla de cálculo	5	Emprego de periféricos	12,0
6.1 Ter en conta as regras de ergonomía e saúde no desenvolvemento das actividades	6	Ergonomía no posto de traballo	8,0
TOTAL			82

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Utilizáronse os tipos de datos e referencia para celas, rangos, follas e libros	● PE.1 - Exercicios prácticos de Excel	S	20
CA3.2 Aplicáronse fórmulas e funcións básicas	● PE.2 - Exercicios prácticos de Excel	S	35
CA3.3 Xeráronse e modificáronse gráficos de diferentes tipos	● PE.3 - Exercicios prácticos de Excel	S	10
CA3.4 Utilizouse a folla de cálculo como base de datos sinxelos	● PE.4 - Exercicios prácticos de Excel	S	20
CA3.5 Utilizáronse aplicacións e periféricos para introducir textos, números, códigos e imaxes	● PE.5 - Exercicios prácticos de Excel	N	10
CA3.6 Aplicáronse as regras de ergonomía e saúde no desenvolvemento das actividades	● PE.6 - Exercicios prácticos de Excel	N	5
TOTAL			100

4.4.e) Contidos

Contidos
Tipos de datos. Referencias a celas. Rangos. Follas. Libros.
Utilización de fórmulas e funcións.

Contidos
Creación e modificación de gráficos.
Elaboración de distintos tipos de documentos.
Aplicación de regras ergonómicas.

4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Introdución á Excel - Coñecer o entorno de traballo de Excel: Traballos básicos con follas de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> Explicar a utilidade da aplicación das follas de cálculo Identificar e empregar as celas, filas e columnas Describir o funcionamento da folla de cálculo: creación de táboas, follas, e libros 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver o cuestionario: Follas de cálculo Resolver e corrixir exercicios prácticos en Excel 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Exercicios prácticos de Excel PE.4 - Exercicios prácticos de Excel 	18,0
Uso de fórmulas e funcións - Introducción de fórmulas e funcións nunha folla de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> Explicar o modo de elaborar fórmulas Explicar a introdución de funcións nas follas de cálculo Aclarar o modo de uso do asistente para introducir fórmulas e funcións 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver e corrixir exercicios prácticos en Excel 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Exercicios prácticos de Excel PE.4 - Exercicios prácticos de Excel 	16,0
Gráficos - Creación de gráficos	<ul style="list-style-type: none"> Describir e explicar a opción de creación de gráficos a partir de datos 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver e corrixir exercicios prácticos en Excel 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Exercicios prácticos de Excel 	14,0
Inserir obxectos en follas de cálculo - Inserir imaxes e outros obxectos na folla de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> Explicar a opción de inserir imaxes, textos, gráficos e outros obxectos multimedia nunha folla de cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver e corrixir exercicios prácticos en Excel 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Exercicios prácticos de Excel 	14,0
Emprego de periféricos - Utilización de periféricos para introducir información na folla de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> Amosar e aclarar como se deben utilizar os periféricos para introducir información nas follas de cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver e corrixir exercicios prácticos en Excel 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - Exercicios prácticos de Excel 	12,0
Ergonomía no posto de traballo - A postura corporal no desenvolvemento das actividades co ordenador	<ul style="list-style-type: none"> Describir a relevancia de aplicar as regras ergonómicas no desenvolvemento de actividades no ordenador 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver o cuestionario: Regras de Autonomía no traballo co ordenador Identificar os principais erros relacionados coa saúde postural 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Exercicios prácticos de Excel 	8,0



	TOTAL	82,0
--	-------	------

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Presentacións multimedia	50

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Elabora presentacións gráficas utilizando aplicacións informáticas	SI

4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar as opcións básicas das aplicacións de presentacións 1.2 Diseñar e editar as diapositivas 1.3 Empregar os distintos tipos de vistas dispoñibles	1	Entorno de traballo: Deseño e edición de diapositivas	20,0
2.1 Demostrar o formato de diapositivas, textos e obxectos	2	Inserir arquivos nunha presentación de Power Point	12,0
3.1 Empregar os patróns e asistentes	3	Uso de patróns	14,0
4.1 Ter en conta as regras de ergonomía e saúde no desenvolvemento das actividades	4	Postura corporal no posto de traballo	4,0
TOTAL			50

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Identifícanse as opcións básicas das aplicacións de presentacións	● PE.1 - Exercicios prácticos de Power Point	S	20
CA4.2 Recoñécense os tipos de vista asociados a unha presentación	● PE.2 - Exercicios prácticos de Power Point	N	10
CA4.3 Aplicáronse e recoñécense as tipografías e as normas básicas de composición, deseño e utilización da cor	● PE.3 - Exercicios prácticos de Power Point	S	30
CA4.4 Creáronse presentacións sinxelas incorporando texto, gráficos, obxectos e ficheiros multimedia	● PE.4 - Exercicios prácticos de Power Point	S	10
CA4.5 Diseñáronse patróns de presentacións	● PE.5 - Exercicios prácticos de Power Point	S	15
CA4.6 Utilizáronse periféricos para executar presentacións asegurando o correcto funcionamento	● PE.6 - Exercicios prácticos de Power Point	S	15
TOTAL			100

4.5.e) Contidos

Contidos
Identificación de opcións básicas das aplicacións de presentacións.
Deseño e edición de diapositivas. Tipos de vistas.

Contidos
Formatado de diapositivas, textos e obxectos.
Utilización de patróns e asistentes.
Presentación para o público: conexión a un proxector e configuración.

4.5.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Entorno de traballo: Deseño e edición de diapositivas - Coñecer o entorno de traballo e levar a cabo o deseño dunha presentación	<ul style="list-style-type: none"> Explicar o deseño e edición de diapositivas 	<ul style="list-style-type: none"> Solucionar e corrixir exercicios prácticos en Power Point 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Exercicios prácticos de Power Point PE.2 - Exercicios prácticos de Power Point PE.3 - Exercicios prácticos de Power Point 	20,0
Inserir arquivos nunha presentación de Power Point - Realizar unha presentación integrando textos e distintos obxectos	<ul style="list-style-type: none"> Explicar a opción de inserir imaxes, textos, gráficos e outros obxectos multimedia nunha presentación 	<ul style="list-style-type: none"> Solucionar e corrixir exercicios prácticos en Power Point 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Exercicios prácticos de Power Point 	12,0
Uso de patróns - Usar patróns e asistentes para a creación de diapositivas dinámicas, con efectos de animación	<ul style="list-style-type: none"> Amosar e explicar o uso de patróns e asistentes na creación de presentacións 	<ul style="list-style-type: none"> Solucionar e corrixir exercicios prácticos en Power Point 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - Exercicios prácticos de Power Point PE.6 - Exercicios prácticos de Power Point 	14,0
Postura corporal no posto de traballo - A postura corporal no desenvolvemento das actividades co ordenador	<ul style="list-style-type: none"> Describir a relevancia de aplicar as regras ergonómicas no desenvolvemento de actividades no ordenador 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar os principais erros relacionados coa saúde postura 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre a teoría Exercicios resoltos Esquemas 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático Papel Boligráfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Exercicios prácticos de Power Point 	4,0
TOTAL						50,0

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

O principal obxectivo da avaliación debe ser medir o grado de dominio das competencias profesionais que debe alcanzar o alumnado. O proceso para acadar a avaliación positiva concrétase nos criterios de avaliación reflectidos nos anteriores apartados desta programación. A avaliación da aprendizaxe do alumnado será continua, precisando que a asistencia sexa regular ás clases e actividades programadas, así como a presentación en prazo dos traballos propostos.

Criterios de cualificación: Ao remate de cada Unidade Didáctica, (ou de subunidades tendo en conta a extensión das mesmas) realizarase unha proba escrita de carácter teórico-práctico sobre os contidos da materia vista na clase, e/ou realización dun suposto práctico relacionado coa mesma. A cualificación de cada avaliación parcial farase tendo en conta os seguintes aspectos: 70% proba escrita; 25% realización dos exercicios e traballos de aula para entregar, penalizaranse as entregas fora de prazo con 0,25 puntos cada unha.; 5% pola participación nas actividades de clase, iniciativa, comportamento e responsabilidade no coidado do material da aula.

A nota de cada avaliación parcial calcularase en función das ponderacións indicadas. Será imprescindible a entrega de todos os traballos e a realización de todas as tarefas para poder calcular a nota. A cualificación será numérica, entre 1 e 10, sen decimais e considerárase positiva cando se acade unha puntuación igual ou superior a 5 puntos. Para acadar unha avaliación positiva do Módulo será necesario ter aprobadas as avaliacións parciais, sendo a nota final a media aritmética das avaliacións parciais.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Para a recuperación de cada avaliación non superada durante o período ordinario, programaranse actividades e traballos de forma individualizada que permitan ao alumno/a adquirir as capacidades ou destrezas non acadadas. O alumno/a que non supere unha avaliación parcial, poderá presentarse aos exames de recuperación fixados polo docente que abarquen os contidos mínimos das partes que teña suspensas. Se a pesar do proceso de recuperación, algún alumno/a non superase algunha avaliación, terá dereito a unha proba final ordinaria que englobe os contidos mínimos das avaliacións que teña suspensas.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

O alumnado que perda o dereito a avaliación continua realizará a recuperación segundo o calendario marcado pola xefatura de estudos. A proba constará de dúas partes:

- PROBA TEÓRICA: O alumnado debe resolver un cuestionario con preguntas tipo test sobre os contidos mínimos do módulo. Terá unha duración aproximada de 50 minutos. Esta proba terá un peso de cualificación do 50% sobre a nota final.

- PROBA PRÁCTICA: O alumnado deber resolver unha proba práctica similar ós exercicios prácticos realizados ó longo do curso. Terá unha duración aproximada de 50 minutos. Esta proba terá un peso de cualificación do 50% sobre a nota final.

Deberan obter unha nota de 5 ou superior en cada unha das probas teórica e práctica para superar o módulo profesional.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

O seguimento da programación farase cunha periodicidade mensual. Os principais indicadores do grao de cumprimento da programación serán:

- O grao de cumprimento da temporalización.
- O logro dos obxectivos programados. - Os resultados académicos acadados. Para a avaliación da práctica docente recadarase información a través de cuestionarios anónimos periódicos facilitados ao alumnado nos que se solicitará: Valoración sobre a metodoloxía e aspectos relativos á docencia, a forma de traballo na aula, técnicas de avaliación empregadas, así como cuestións que indiquen si se acadaron os obxectivos das distintas unidades didácticas.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A observación do alumnado nas primeiras semanas do curso é fundamental para coñecer a súa situación de partida . Realízase unha avaliación inicial que terá por obxectivo avaliar: -A actitude e motivación en relación ao traballo de clase e o traballo persoal; atención ante as explicacións do profesor, preguntas, participación xeral e esforzo ante as tarefas encomendadas, presentación en tempo e forma das mesmas, e coidado do material e o caderno de traballo do Módulo. -Asistencia e comportamento. -Coñecementos e formación anteriores. Coñecida a situación de partida do alumno/a, tentarase establecer a tempo as medidas oportunas para a consecución dos obxectivos fixados.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Para posibilitar a consecución por parte do alumnado dos mínimos reflectidos na programación, propóñense as seguintes medidas:

- Priorizar o desenvolvemento de determinadas capacidades naqueles alumnos/as que así o requiran.
- Buscar a comprensión dos aspectos esenciais de cada unidade por parte de todo o grupo.
- A profundización e o estudo detallado de casos concretos dependerá das capacidades individuais de cada alumno/a.
- Seguimento do traballo diario e valoración da evolución que presente o alumno/a respecto da situación inicial.

Ademais do exposto anteriormente levarase a cabo a:

- Realización de mapas conceptuais, elaboración de cuestionarios e exercicios prácticos.
- Repetición das prácticas ou simulacións

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

No desenvolvemento do proceso de ensinanza-aprendizaxe están implícitos o traballo en equipo, a educación cívica, a igualdade de mulleres e homes, e a educación para a convivencia. Tamén se traballarán aspectos tan fundamentais tales como :

- A puntualidade, a honradez, a limpeza, a boa presenza e o bo trato, etc.
- Compañeirismo e respecto aos compañeiros/as e profesores/as.
- Coidado do espazo de traballo, do mobiliario e material da aula informática.
- Respecto ó medio ambiente e ós valores democráticos.
- Fomento do consumo responsable.
- Cumprimento das medidas de seguridade e saúde no traballo.
- Responsabilidade e puntualidade na entrega dos traballos e tarefas encomendados.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As fixadas polo Departamento, entre as que estarán asistir a visitas a empresas, viveiros de empresas, cámara de comercio, ou tamén coloquios e

charlas informativas de especialistas.

10. Outros apartados

10.1) Criterios de avaliación do curso anterior impartidos neste módulo

Os CAs non impartidos no módulo de Tratamento informático de datos do curso anterior están incluídos na programación de Aplicacións básicas de ofimática.

10.2) Metodoloxía na ensinanza a distancia

O módulo disporá dun curso aberto na aula virtual do centro. Esta aula será a vía principal para a ensinanza telemática e será a vía de comunicación co alumnado.

Para a ensinanza telemática contémplanse tres posibles escenarios:

Metodoloxía no caso de ensinanzas telemática parcial (arredor do 20%):

Durante o horario da ensinanza telemática o alumnado resolverá, a maior parte do tempo, tarefas encargadas polo profesor. Durante este horario o profesor permanecerá conectado a aula virtual e a disposición para a resolución de dúbidas.

Excepcionalmente podense utilizar outras metodoloxías como a grabación de vídeos explicativos que se colgarian na aula virtual ou tamén explicacións por medio de videoconferencia.

Metodoloxía no caso de ensinanza telemática total (por confinamento)

Nesta situación farase un uso como mais extensivo tanto dos vídeos como das explicacións por medio de videoconferencia.

Metoloxía no caso de ensinanza telemática para algún alumno en corentena

O alumnado terá a súa disposición, na aula virtual, todo o material necesario para o seguemento do módulo e a realización das tarefas que corresponda facer nese período. Tamén terá a súa disposición os Foros da aula virtual para a consulta de dúbidas.

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36018677	Luís Seoane	Pontevedra	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CBCOM11	Servizos comerciais	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3005	Atención á clientela	2023/2024	3	58	69

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARINA MONTENEGRO MOLDES
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

Estas persoas exercen a súa actividade por conta allea en empresas de distribución comercial, tanto por xunto (centrais de compras, mercados centrais de abastos, cash and carry, etc.), como retallistas (tendas, supermercados, hipermercados e grandes superficies comerciais), en centros de distribución comercial e en departamentos comerciais e almacéns de empresas doutros sectores produtivos.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)	Resultados de aprendizaxe				
					300500				
					RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
1	Comunicación e atención ao cliente	Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen. Barreiras e comunicación verbal	15	20	X				
2	Venda de produtos e servizos	O vendedor: características, funcións e actitudes. Técnicas de venda.	14	20		X			
3	Información á clientela	Tipoloxía de clientela, papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.	14	20			X		
4	Iniciativa emprendedora na atención á clientela	A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.	12	20				X	
5	Tratamento das reclamacións	Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Documentos.	14	20					X
Total:			69						

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Comunicación e atención ao cliente	15

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	SI

4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar o proceso de comunicación: Axentes e elementos que interveñen, barreiras e dificultades comunicativas. Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais, motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal	1	Identificar comunicación verbal e non verbal	15,0
TOTAL			15

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Analízase o comportamento da clientela posible	● PE.1 - Preguntas sobre o proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.	S	25
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida	● PE.2 - Supostos de comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.	S	15
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela	● LC.1 - Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.	S	15
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta	● TO.1 - A comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas	S	5
CA1.5 Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)	● OU.1 - Manter unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial	S	10
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado	● PE.3 - Dar resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial	S	10
CA1.7 Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as	● OU.2 - Exposición oral dun tema prefixado	N	5
CA1.8 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato	● OU.3 - A actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas	N	5
CA1.9 Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa	● PE.4 - Barreiras e dificultades comunicativas.	S	10
TOTAL			100

4.1.e) Contidos

Contidos
Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.
Barreiras e dificultades comunicativas.

Contidos

Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.

Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.

4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Identificar comunicación verbal e non verbal - Coñecer que e a comunicación, os elementos que interveñen en ela, aplicar técnicas de comunicación básicas.	<ul style="list-style-type: none"> Explicacións do tema: analizar o comportamento da clientela, obtención de información e as técnicas e actitudes na comunicación co cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Realización dos exercicios propostos. Exposición oral ante o grupo dun traballo sobre a comunicación oral na que interveñen varios interlocutores 	<ul style="list-style-type: none"> Traballo realizado sobre o proceso de comunicación: axentes e elementos barreiras 	<ul style="list-style-type: none"> Ordenadores con acceso a internet Libro de texto Canón de vídeo. Apuntes do profesor 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais. OU.1 - Manter unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial OU.2 - Exposición oral dun tema prefixado OU.3 - A actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas PE.1 - Preguntas sobre o proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen. PE.2 - Supostos de comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais. PE.3 - Dar resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial PE.4 - Barreiras e dificultades comunicativas. TO.1 - A comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas 	15,0
TOTAL						15,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Venda de produtos e servizos	14

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustificaas desde o punto de vista técnico	SI

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer o/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes. Relacións coa clientela. Técnicas de venda.	1	O vendedor profesional	14,0
TOTAL			14

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Analízase a tipoloxía de público	• PE.1 - Preguntas curtas: o vendedor, características, funcións e actitudes	S	15
CA2.2 Diferenciase clientela de provedores/as e do público en xeral	• PE.2 - Cuestionario: a diferenza entre clientela de provedores/as e do público en xeral	S	15
CA2.3 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial	• PE.3 - Preguntas curtas: sobre a terminoloxía básica de comunicación comercial	S	15
CA2.4 Diferenciase entre información e publicidade	• PE.4 - Preguntas curtas sobre a diferenza entre información e publicidade	S	15
CA2.5 Adecúanse as respostas en función das preguntas do público	• OU.1 - Traballo sobre o vendedor profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela	N	10
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables	• OU.2 - Traballo das técnicas de venda	N	10
CA2.7 Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha	• OU.3 - Traballo de asesorar a clientela sobre as calidades dos produtos e servizos.	S	10
CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida	• OU.4 - Traballo da solicitude a clientela que comunique a elección da opción elixida	N	10
TOTAL			100

4.2.e) Contidos

Contidos
O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
Exposición das calidades dos produtos e servizos.
O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
Técnicas de venda.

4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O vendedor profesional - A venda de produtos e servizos	<ul style="list-style-type: none"> Explicación da materia: a actuación do vendedor profesional para asesorar a clientela en función do tipo de público, das calidades dos produtos ou servizos. Principais técnicas de venda. Propor exercicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar exercicios e un traballo sobre as técnicas de venda 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios propostos 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntes do profesor Libro de texto Ordenadores con acceso a internet Canón de video. 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Traballo sobre o vendedor profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela OU.2 - Traballo das técnicas de venda OU.3 - Traballo de asesorar a clientela sobre as calidades dos produtos e servizos. OU.4 - Traballo da solicitude a clientela que comunique a elección da opción elixida PE.1 - Preguntas curtas: o vendedor, características, funcións e actitudes PE.2 - Cuestionario: a diferenza entre clientela de provedores/as e do público en xeral PE.3 - Preguntas curtas: sobre a terminoloxía básica de comunicación comercial PE.4 - Preguntas curtas sobre a diferenza entre información e publicidade 	14,0
TOTAL						14,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Información á clientela	14

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	SI

4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar a tipoloxía de clientela, necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción. Obxeccións da clientela e o seu tratamento. Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.	1	O trato ao cliente	14,0
TOTAL			14

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos	● PE.1 - cuestionario entrega á clientela dos artigos procesados	S	10
CA3.2 Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso	● PE.2 - As operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos	N	10
CA3.3 Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto	● PE.3 - Sobre os Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.	S	15
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións	● PE.4 - Traballo da conformidade da clientela co acabado obtido ou as súas obxeccións	S	10
CA3.5 Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela	● TO.1 - A pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal	S	15
CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela	● OU.1 - O respecto cara á clientela	S	10
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo	● OU.2 - A fidelización da clientela	N	15
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais aparelladas	● PE.5 - Cuestionario sobre período de garantía e as obrigas legais	S	15
TOTAL			100

4.3.e) Contidos

Contidos
Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.
Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.
Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.
Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.

Contidos

Obxeccións da clientela e o seu tratamento.

4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O trato ao cliente - O trato ao cliente en venda directa e online con simulación e entrevista do proceso de venda.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación da materia: Identificación do tipo de clientela, das súas necesidades e gustos, do seu tratamento e comportamento para que o cliente se sinta satisfeito. Propor exercicios sobre a materia exposta. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización dos exercicios propostos sobre os contidos. Cumplimentar documentos utilizados a entrega dos produtos 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios propostos Documetos da entrega de produtos cumprimentados. 	<ul style="list-style-type: none"> Canón de vídeo. Libro de texto Apuntes do profesor Ordenador con conexión a internet. 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - O respecto cara á clientela OU.2 - A fidelización da clientela PE.1 - cuestionario entrega á clientela dos artigos procesados PE.2 - As operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos PE.3 - Sobre os Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela. PE.4 - Traballo da conformidade da clientela co acabamento obtido ou as súas obxeccións PE.5 - Cuestionario sobre período de garantía e as obrigas legais TO.1 - A pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal 	14,0
TOTAL						14,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Iniciativa emprendedora na atención á clientela	12

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	SI

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Describir a iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela. O risco como factor inherente á actividade emprendedora	1	A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela	12,0
TOTAL			12

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Caracterizouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Traballo do perfil de persoa emprendedora, os requisitos e as actitudes necesarias 	S	20
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela	<ul style="list-style-type: none"> TO.1 - Traballo da sobre a iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela. 	S	20
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Preguntas curtas sobre o risco como factor inherente á actividade emprendedora 	S	60
TOTAL			100

4.4.e) Contidos

Contidos
A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.
Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.
O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.

4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos			
Actividade (título e descrición)				Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela - O perfil de persoa emprendedora e describir os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación da materia: a persoa emprendedora relacionada ca atención á clientela (iniciativa, creatividade, motivación, formación...). Propor exercicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de exercicios e traballo sobre o perfil da persoa emprendedora. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios propostos 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntes do profesor Libro de texto Canón de vídeo. Ordenador con conexión a internet. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Traballo do perfil de persoa emprendedora, os requisitos e as actitudes necesarias PE.1 - Preguntas curtas sobre o risco como factor inherente á actividade emprendedora TO.1 - Traballo da sobre a iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela. 	12,0
TOTAL						12,0

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Tratamento das reclamacións	14

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	SI

4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer as técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación. Documentos necesarios e procedemento de recollida das reclamacións.	1	A xestión de reclamacións e queixas	14,0
TOTAL			14

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA5.1 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable	● OU.1 - Actividade práctica das técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións	S	10
CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións	● PE.1 - Elementos formais que contextualizan unha reclamación	S	25
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso	● OU.2 - Cumplimentar documentos necesarios ou probas nunha reclamación	S	15
CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación	● PE.2 - Preguntas curtas do procedemento de recollida das reclamacións	S	25
CA5.5 Cubriuse unha folla de reclamación	● OU.3 - Xestión de reclamacións.	S	15
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo	● PE.3 - Cuestionario compartir información co equipo de traballo.	N	10
TOTAL			100

4.5.e) Contidos

Contidos
Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.
Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.

4.5.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
A xestión de reclamacións e queixas - As técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Documentos utilizados para plantexar queixas	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación das técnicas utilizadas ante as reclamacións da clientela, da xestión de reclamación e posibles consecuencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar exercicios propostos e procedementos de cumplimentación de documentos dunha reclamación. • Cumplimentar folla de reclamacións. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exercicios propostos. • Folla de reclamacións. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntes do profesor • Libro de texto • Canón de vídeo. • Ordenador con conexión a internet. • Formularios de reclamacións. 	<ul style="list-style-type: none"> • OU.1 - Actividade práctica das técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións • OU.2 - Cumplimentar documentos necesarios ou probas nunha reclamación • OU.3 - Xestión de reclamacións. • PE.1 - Elementos formais que contextualizan unha reclamación • PE.2 - Preguntas curtas do procedemento de recollida das reclamacións • PE.3 - Cuestionario compartir información co equipo de traballo. 	14,0
TOTAL						14,0

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

MÍNIMOS EXIXIBLES:

Os relacionados no apartado 4c

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

A avaliación da aprendizaxe dos alumnos será continua, precisando da entrega das actividades programadas e presentación en prazo dos traballos prácticos propostos.

A avaliación continua realízase valorando a participación do alumno na clase, os traballos e actividades, tanto individuais como en grupo, e a resolución dos exercicios e exames que en cada caso se realicen.

As probas obxectivas terán a finalidade de coñecer e avaliar o grao de comprensión dos contidos que van adquirindo os alumnos e que serán valorados de 1 a 10 puntos, sendo necesario un 5 para obter a cualificación positiva do módulo.

A puntuación de cada trimestre estará constituída por:

- Probas escritas: 60%
- Outras probas (tarefas e traballos): 40%

A nota final do módulo será a media ponderada da nota dos 2 trimestres, sendo necesario ter aprobados cada un dos trimestres con un 5 para o calculo da media.

A utilización de apuntes, chuletas, libros de texto, calculadoras, teléfonos móbiles e outros medios que non foran autorizados polo profesorado no enunciado do exame ou do traballo, será considerado copia.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O alumno non ten que repetir aquelas actividades que resolveu satisfactoriamente durante o curso, soamente terá que recuperar aquelas non superadas.

As actividades de recuperación intracurso:

Plantexaranse de modo individualizado, baseándose nas partes pendentes de recuperar por cada alumno.

O profesor indicarlle a cada un os contidos a recuperar tanto no caso de que teñan que ser valorados mediante probas escritas como se consistiran na entrega dun novo traballo ou modificación ou mellora do traballo obxecto de recuperación.

Actividades de recuperación previas FCT:

Para os alumnos que teñan pendente de recuperación algunha unidade didáctica, durante a semana de actividades de recuperación, e no mesmo horario lectivo vixente durante o curso, clases para resolver dúbidas e preparar unha proba escrita final de recuperación, adaptada a cada alumno en función das partes que teña pendentes de recuperar. Deberan acadar un 5 para unha avaliación positiva.

Actividades de recuperación despois da FCT:

Os alumnos que non accederon á FCT por ter o módulo suspenso van a realizar actividades de recuperación entre abril e xuño. Estas actividades, basearanse nos contidos mínimos esixibles para preparar unha proba escrita final de recuperación.

As actividades estaran recollidas nun informe individualizado de avaliación. Neste informe tamén figurarán días e horas para a realización destas actividades e data, no seu caso, da proba escrita final.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Para o alumnado que perdese o dereito á avaliación continua realizaráselles unha proba final extraordinaria con anterioridade á realización da FCT, e a cualificación obtida na proba poderá consignarse na avaliación parcial previa á FCT.

Esta consistirá nunha única proba escrita baseada nos contidos mínimos, que será valorada de 1 a 10 puntos. Será necesario un 5 para acadar unha avaliación positiva.

O alumnado que nesta avaliación teña superados todos os módulos poderá realizar a FCT co resto do alumnado.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

A avaliación do proceso de ensinanza-aprendizaxe vainos permitir avaliar a actividade docente, e deste xeito poder mellorar aqueles aspectos que sexan deficientes ou non acaden as expectativas desexadas.

Mensualmente farase unha valoración sobre o seguimento da programación.

Ao final do ciclo ou curso, os datos tomados durante o desenvolvemento da programación permitirán avaliar e tomar decisións de modificación das programacións. Mellorar a programación para o curso seguinte e solucionar aquelas deficiencias que puidera ter esta.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Consistirá nunha posta en común do equipo docente sobre as características xerais do grupo e as circunstancias particulares, con incidencia educativa en determinados alumnos.

Terá por obxecto coñecer as características, capacidades dos alumnos e súa formación previa, todo encamiñado a tomar as medidas de reforzo que se estimen oportunas

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

A programación está elaborada para un grupo de alumn@s, que poden presentar dificultades de aprendizaxe, discapacidade física, alumn@s estranxeiros con problemas de comunicación, alumn@s con problemas de inserción social ou trastorno de personalidade, con necesidades educativas específicas, etc.

A atención pode ser tan diversa que para cada caso adoptaranse distintas medidas especiais en función das necesidades e da situación concreta de cada alumn@.

Dentro do desenvolvemento didáctico deste módulo profesional aplicaranse as medidas necesarias para dar resposta ao alumnado con necesidades educativas específicas, sempre contando co apoio do Departamento de Orientación do IES.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

E importante destacar que con este módulo non só se pretende acadar as capacidades ou obxectivos anteriormente expostos, senon que ademais estableceremos obxectivos en relación cos temas transversais, co uso adecuado das tecnoloxías da información e comunicación, e coa prevención de riscos laborais derivados do exercicio profesional.

Temas transversais:

Se temos en conta que o centro educativo non so serve a fines individuais, senon tamén a fins sociais, e que prepara para vivir como adultos responsables, entendemos perfectamente que se aborden xunto a temas formativos-científicos, temas transversais que dean resposta a outras necesidades básicas, referidas principalmente a valores, ideoloxías, modos, etc. Por elo, establecemos o seguinte obxectivo para noso módulo profesional:

Resolver os conflitos mediante o diálogo, sendo transixentes e aceptando as ideas dos demais como bases dunha convivencia en paz, así como respectar a todas as persoas sexa cal sexa a súa condición social, sexual, racial ou as súas crenzas.

Na formación do alumno ademais do coñecemento científico correspondente ás distintas áreas, convén que se formen en aspectos relativos á convivencia. Estes temas non son específicos de ningunha área, pero todas elas poden tratalos. Os temas a tratar son:

A educación para a igualdade de oportunidade de ambos sexos

- Terá un tratamento fundamentalmente metodolóxico, coidando aspectos como; nivel de expectativas iguais ante alumnos e alumnas, idéntica dedicación a ambos sexos, evitar actitudes protectoras hacia as alumnas e asignar tarefas de responsabilidade en función das capacidades individuais.

A educación ambiental

- Potenciaranse as actitudes persoais de aproveitamento de materiais nas aulas

A adecuación para a saúde e calidade de vida.

- Traballarase a atención e respecto das normas de uso das ferramentas e aparellos do laboratorio. Traballarase tamén o respecto polo orde e a limpeza no posto de traballo.

A educación para o consumidor

- Potenciarase o consumo moderado e responsable de recursos e materiais funxibles. Potenciarase tamén a aplicación de criterios de racionalidade enerxética naqueles temas sensibles.

Outros temas que tamén se poden tratar son:

Educación para a paz.

Educación moral e cívica.

Educación para o lecer.

Educación vial.

Educación sexual.

Uso das tecnoloxías da información e comunicación.

De igual modo, e posto que hoxe en día estamos inmersos na era da sociedade da información, non debemos descoidar o uso que o alumnado pode facer das tecnoloxías dispoñibles para a búsqueda e comunicación da información. Por elo, establecemos os seguintes obxectivos relacionados co uso adecuado das tecnoloxías da información e comunicación para o módulo profesional:

Utilizar satisfactoriamente as diferentes ferramentas e técnicas propias das tecnoloxías da información e comunicación para a busca da información, discriminando e contrastando a veracidade e corrección da información obtida.

Ademais, estes contidos novamente se desenvolverán a o largo de todas e cada unha das unidades didácticas.

Prevención de riscos laborais

Por último, e dado que a finalidade última de o ciclo formativo é formar profesionais que poidan incorporarse directamente o mundo laboral, é necesario que o noso alumnado coñeza os riscos laborais propios da súa profesión. Concretamente en este módulo os riscos laborais máis importantes están directamente relacionados tanto con unha mala organización do posto de traballo como con unha mala ergonomía no mesmo.

Es por elo, que estableceremos en o módulo profesional o seguinte obxectivo:

Coñecer e respectar as principais normas de prevención de riscos laborais no posto de traballo.

Estes contidos vanse a secuenciar de maneira transversal o largo do módulo profesional, de forma que a finalización do mesmo se desenvolvesen completamente.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Programación de actividades que se relacionen, sempre que sexa posible, con capacidades que se deriven do perfil profesional e a súa adaptación aos requisitos profesionais do seu contorno.

10. Outros apartados

10.1) Metodoloxía na ensinanza a distancia

O módulo disporá dun curso aberto na aula virtual do centro. Esta aula será a vía principal para a ensinanza telemática e será a vía de comunicación co alumnado.

Para a ensinanza telemática contémplanse tres posibles escenarios:

Metodoloxía no caso de ensinanzas telemática parcial (arredor do 20%):

Durante o horario da ensinanza telemática o alumnado resolverá, a maior parte do tempo, tarefas encargadas polo profesor. Durante este horario o profesor permanecerá conectado a aula virtual e a disposición para a resolución de dúbidas.

Excepcionalmente podense utilizar outras metodoloxías como a grabación de vídeos explicativos que se colgarían na aula virtual ou tamén explicacións por medio de videoconferencia.

Metodoloxía no caso de ensinanza telemática total (por confinamento)

Nesta situación farase un uso como mais extensivo tanto dos vídeos como das explicacións por medio de videoconferencia.

Metoloxía no caso de ensinanza telemática para algún alumno en corentena

O alumnado terá a súa disposición, na aula virtual, todo o material necesario para o seguimento do módulo e a realización das tarefas que

corresponda facer nese período. Tamén terá a súa disposición os Foros da aula virtual para a consulta de dúbidas.

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36018677	Luís Seoane	Pontevedra	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CBCOM11	Servizos comerciais	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3006	Preparación de pedidos e venda de produtos	2023/2024	5	113	135

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARINA MONTENEGRO MOLDES
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar aspectos como:

Atender o cliente, suministrando información sobre a localización e características do produto.

Recoñecer e empregar as ferramentas de control, peso e embalaxe das mercadorías, reaccionándoas coas fases de preparación de pedidos e órdenes de traballo para seleccionar, embalar e etiquetar mercadorías.

Cumprir as medidas de prevención de riscos e seguridade laboral na realización das actividades laborais evitando danos personais, laborais e ambientais.

Estas persoas exercen a súa actividade por conta allea en empresas de distribución comercial, tanto por xunto (centrais de compras, mercados centrais de abastos, cash and carry, etc.), como retallistas (tendas, supermercados, hipermercados e grandes superficies comerciais), en centros de distribución comercial e en departamentos comerciais e almacéns de empresas doutros sectores produtivos.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)	Resultados de aprendizaxe			
					300600			
					RA1	RA2	RA3	RA4
1	Asesoramento no punto de venda	Atención o cliente, periodos de garantía, operacións de cobro no punto de venda, comunicación co cliente	35	20	X			
2	Conformación de pedidos de mercadorías e produtos	Documentos de compravenda e medios de pago electrónicos	27	20		X		
3	Preparación de pedidos para a expedición (I)	Operativa básica da preparación de pedidos, lista de picking, trazabilidade e equipos.	27	20			X	
4	Preparación de pedidos para a expedición (II)	Proceso de embalaxe, prevención de riscos laborais e higiene postural.	26	20			X	
5	Seguimento do servicio posvenda	Procedemento para tratar as reclamacións, documentos para a súa xestión. Ley del comerciante minorista	20	20				X
Total:			135					

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Asesoramento no punto de venda	35

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Asesora sobre as características dos produtos solicitados e selecciona as mercadorías requiridas de acordo coas instrucións establecidas	SI

4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.2 Aplicar técnicas de comunicación adecuadas ao público obxectivo do punto de venda. 1.3 Respostar a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado. 1.4 Manter unha actitude conciliadora e sensible coas demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato. 1.5 Informar a posible clientela das características dos produtos e comunicando o período de garantía. 1.6 Relacionar as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións. 1.1 Identificar as fases do proceso de atención o cliente e preparación de pedidos ne comercios	1	Atención o cliente, operacións de cobro no punto de venda, técnicas básicas e comunicación co cliente	27,0
2.1 Identificar os tipos de inventarios, a súa finalidade, Coñecer o proceso de elaboración dos mesmos	2	Inventarios	8,0
TOTAL			35

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela e preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacéns e empresas ou departamentos de loxística	● PE.1 - Preguntas cortas sobre fases do proceso de atención á clientela	S	15
CA1.2 Aplicáronse técnicas de comunicación adecuadas ao público obxectivo do punto de venda, adaptando a actitude e discurso á situación de partida, obtendo a información necesaria da posible clientela	● PE.2 - Sobre técnicas de comunicación	S	15
CA1.3 Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado	● PE.3 - Sobre léxico	N	15
CA1.4 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible coas demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato e transmitindo a información con claridade e de xeito estruturado e preciso	● TO.1 - Rolle play trato cliente	N	15
CA1.5 Informouse a posible clientela das características dos produtos, nomeadamente das calidades esperables e das formas de uso e consumo, argumentando sobre as súas vantaxes e comunicando o período de garantía	● LC.1 - Simulación venda	N	20
CA1.6 Relaciónáronse as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións	● PE.4 - Operacións de cobramento	S	20
TOTAL			100

4.1.e) Contidos

Contidos
Fases do proceso de atención á clientela e de preparación de pedidos.
Períodos de garantía. Requisitos para que a garantía sexa efectiva.
Documentación relacionada coas operacións de cobramento e devolución.
Técnicas básicas de venda. Técnicas de pechamento de vendas.
Atención á clientela.

4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Atención o cliente, operacións de cobro no punto de venda, técnicas básicas e comunicación co cliente	<ul style="list-style-type: none"> Explicación das fases do proceso de atención o cliente e preparación de pedidos, técnicas de comunicación adecuadas, repostar preguntas co léxico comercial, períodos de garantía e operacións de cobramento e devolución. 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de exercicios prácticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios prácticos resoltos 	<ul style="list-style-type: none"> Encerado Caderno de clase. Proxector de opacos. Apuntes do profesor Ordenador e proxector 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Simulación venda PE.1 - Preguntas cortas sobre fases do proceso de atención á clientela PE.2 - Sobre técnicas de comunicación PE.3 - Sobre léxico PE.4 - Operacións de cobramento TO.1 - Rolle play trato cliente 	27,0
Inventarios	<ul style="list-style-type: none"> Explicacións teórico - prácticas 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de exercicios e tarefas propostas 	<ul style="list-style-type: none"> Esquema 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntes do profesor, lecturas, vídeos 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Preguntas cortas sobre fases do proceso de atención á clientela 	8,0
TOTAL						35,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Conformación de pedidos de mercadorías e produtos	27

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	SI

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Describir os pasos e os procedementos para a preparación de pedidos	1	Preparación de pedidos e documentación	13,0
2.1 Describir las característica dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos	2	Características dun TPV e procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos	14,0
TOTAL			27

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Aplicáronse as recomendacións básicas de seguridade, hixiene e saúde na manipulación, na conservación e na embalaxe de pedidos de mercadorías ou produtos, interpretando correctamente a simboloxía relacionada	• PE.1 - Sobre seguridade e hixiene	N	20
CA2.2 Interpretouse a información contida en ordes de pedido tipo e cubríronse os documentos relacionados (follas de pedido, albarás, ordes de repartición, "packing list", etc.)	• OU.1 - Análise de documentación relacionada	S	10
CA2.3 Descríronse os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos	• OU.2 - Traballo sobre danos nas mercadorías e produtos	S	5
CA2.4 Descríronse as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos	• PE.2 - Descrición sobre TPV	S	20
CA2.5 Realizáronse operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos	• TO.1 - Sobre pesaxe e medición coas ferramentas e equipos	N	10
CA2.6 Identifícanse os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de caixa	• LC.1 - Identificación de documentos	S	10
CA2.7 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais, utilizando os equipamentos de protección individual relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos	• PE.3 - Test sobre normas de PRL	S	20
CA2.8 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos	• TO.2 - Sobre aplicación normas de PRL	S	5
TOTAL			100

4.2.e) Contidos

Contidos
Tipos de mercadorías e produtos: características.
Pictogramas de mercadorías. Pictogramas de manipulación.
Métodos de preparación de pedidos: manuais, semiautomáticos e automáticos.
Manipulación e conservación de produtos. Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde.

Contidos

Pesaxe, colocación e visibilidade. Equipamentos de pesaxe.

4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Preparación de pedidos e documentación	<ul style="list-style-type: none"> Explicación dos pasos e os procedementos para a preparación de pedidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de exercicios prácticos relacionados ca preparación de pedidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios resoltos. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntes do profesor Ordenador e proxector Encerado Caderno de clase. Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Análise de documentación relacionada OU.2 - Traballo sobre danos nas mercadorías e produtos PE.1 - Sobre seguridade e hixiene 	13,0
Características dun TPV e procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos		<ul style="list-style-type: none"> Resolución de exercicios 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario. Caderno de clase. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Identificación de documentos PE.2 - Descrición sobre TPV PE.3 - Test sobre normas de PRL TO.1 - Sobre pesaxe e medición coas ferramentas e equipos TO.2 - Sobre aplicación normas de PRL 	14,0
TOTAL						27,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Preparación de pedidos para a expedición (I)	27

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Describir os pasos e os procedementos para a preparación de pedidos.	1	Procedementos xerais para a preparación de pedidos	27,0
1.2 Manexar os equipamentos de pesaxe, manual ou mecánica			
TOTAL			27

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Sobre a preparación de pedidos 	S	65
CA3.3 Utilizáronse os criterios de etiquetaxe establecidos, consignando, de ser o caso, o número de unidades, a medida e/ou o peso das mercadorías ou dos produtos embalados	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Sobre a etiquetaxe 	N	35
TOTAL			100

4.3.e) Contidos

Contidos
Operativa básica na preparación de pedidos. Pasos e características.
Documentación para a preparación de pedidos. Control do proceso: rastrexabilidade.

4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Procedementos xerais para a preparación de pedidos	<ul style="list-style-type: none"> Explicar o concepto xeral de preparación de pedidos 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de exercicios 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios resoltos 	<ul style="list-style-type: none"> Ordenador e proxector Encerado Apuntes do profesor 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Sobre a preparación de pedidos PE.2 - Sobre a etiquetaxe 	27,0



	TOTAL	27,0
--	-------	------

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Preparación de pedidos para a expedición (II)	26

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	NO

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Conformar pedidos aplicando técnicas de medición e pesaxe 1.2 Preparar pedidos para a súa expedición, embalaxe e etiquetaxe	1	Conforma pedidos, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e preparación de pedidos para a súa expedición	20,0
2.1 Aplicar as normas básicas de prevención de riscos laborais	2	Normas básicas de prevención de riscos laborais	6,0
TOTAL			26

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.2 Identifícanse os principais tipos de envases e embalaxes, tendo en conta as súas relacións coas características físicas e coas técnicas dos produtos ou das mercadorías que conteñen	● PE.1 - Sobre envases e embalaxes	S	60
CA3.4 Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe	● PE.2 - Sobre reducir residuos	N	20
CA3.5 Manéxose coa precisión requirida os equipamentos de pesaxe e/ou contaxe manual e/ou mecánica, utilizando as unidades de medida e peso especificadas nas ordes de pedido	● TO.1 - Sobre pesaxe e contaxe	N	5
CA3.6 Aplicáronse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe	● PE.3 - Sobre medidas e normas de seguridade	N	15
TOTAL			100

4.4.e) Contidos

Contidos
Finalización de pedidos.
Normas de prevención de riscos laborais de aplicación á preparación de pedidos. Accidentes e riscos habituais.
Hixiene postural. Recomendacións na manipulación manual de cargas.

4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Conforma pedidos, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e preparación de pedidos para a súa expedición	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación das técnicas de medición e pesaxe do produto, preparación de pedidos para súa expedición, embalaxe e etiquetaxe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de exercicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Exercicios resolto 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenador e proxelector • Encerado • Apuntes do profesor 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Sobre envases e embalaxes • PE.2 - Sobre reducir residuos • TO.1 - Sobre pesaxe e contaxe 	20,0
Normas básicas de prevención de riscos laborais	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación teórica dos distintos riscos laborais e a prevención dentro dun almacén. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar información sobre tipo de EPIS necesarios non almacén. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario cumprimentado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Caderno de clase. • Canón de vídeo. • Ordenador. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.3 - Sobre medidas e normas de seguridade 	6,0
TOTAL						26,0

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Seguimento do servizo posvenda	20

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Realiza o seguimento do servizo posvenda identificando as situacións posibles e aplicando os protocolos correspondentes	SI

4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Describir as funcións do servizo posvenda 1.2 Identificar os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados. 1.3 Recoñecer os aspectos da lexislación en relación coas reclamacións.	1	Funcións do servizo posvenda, procedementos a tratar as reclamacións e os documentos asociados	10,0
2.1 Ofrecer alternativas á clientela antereclamacións corrixibles. 2.2 Subministrar á clientela a información e documentación necesarias para unha reclamación escrita. 2.3 Recoller os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación	2	Alternativas á clientela ante reclamacións corrixibles, información e recollida dos formularios presentados pola clientela.	10,0
TOTAL			20

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Descríronse as funcións do servizo posvenda	● PE.1 - Sobre a posvenda	N	15
CA4.2 Identifícanse os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.)	● PE.2 - Sobre reclamacións (1. Procedementos e documentos)	S	20
CA4.3 Recoñécéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións	● PE.3 - Sobre lexislación	N	15
CA4.4 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar e o nivel de probabilidade de modificación esperable	● PE.4 - Sobre reclamacións (2.Alternativas)	S	20
CA4.5 Subministrouse á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso	● PE.5 - Sobre reclamacións (3. Información e documentación)	N	20
CA4.6 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación, clasificáronse e transmitíuselle a súa información á persoa responsable do seu tratamento	● PE.6 - Sobre reclamacións (4. Formularios)	S	10
TOTAL			100

4.5.e) Contidos

Contidos
Servizo posvenda.

Contidos
Entrega de pedidos. Reclamacións. Orientacións para tratar a clientela. Documentos necesarios para a xestión de reclamacións. Aspectos básicos da lei de ordenación do comercio retailista.

4.5.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Funcións do servizo posvenda, procedementos a tratar as reclamacións e os documentos asociados	<ul style="list-style-type: none"> Explicación das funcións do servizo posvenda, procedementos para tratar as reclamacións e lexislación en relación coas reclamacións. 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de exercicios 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario cumprimentado. Exercicios resoltos 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntes do profesor Encerado Ordenador e proxector Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Sobre a posvenda PE.2 - Sobre reclamacións (1. Procedementos e documentos) PE.3 - Sobre lexislación PE.4 - Sobre reclamacións (2. Alternativas) PE.5 - Sobre reclamacións (3. Información e documentación) 	10,0
Alternativas á clientela ante reclamacións corrixibles, información e recollida dos formularios presentados pola clientela.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación das alternativas ante reclamacións corrixibles, información e recollida dos formularios presentados pola clientela 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de exercicios 	<ul style="list-style-type: none"> Exercicios resoltos 	<ul style="list-style-type: none"> Encerado Apuntes do profesor Caderno de clase. Cuestionario. Ordenador e proxector 	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Sobre reclamacións (4. Formularios) 	10,0
TOTAL						20,0

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

MÍNIMOS EXIXIBLES:

Os relacionados no apartado 4c

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

A avaliación da aprendizaxe dos alumnos será continua, precisando da entrega das tarefas programadas e presentación en prazo dos traballos prácticos propostos.

A avaliación continua realízase valorando a participación do alumno na clase, os traballos e tarefas, e a resolución das tarefas e probas que en cada caso se realicen.

As probas obxectivas terán a finalidade de coñecer e avaliar o grao de comprensión dos contidos que van adquirindo os alumnos e que serán valorados, sendo necesario un 5 para obter a cualificación positiva do módulo.

A puntuación de cada trimestre estará constituída por:

- Probas escritas: 60%
- Outras probas (tarefas e traballos): 40%

A nota final do módulo será a media ponderada da nota dos 2 trimestres, sendo necesario ter aprobados cada un dos trimestres con un 5 para o cálculo da media.

A utilización de apuntes, chuletas, libros de texto, calculadoras, teléfonos móbiles ou outros medios que non foran utilizados polo profesorado no enunciado do exame ou do traballo, será considerado copia.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

As actividades de recuperación basearánse nas partes pendentes de recuperar por cada alumno.

O profesor indicarlle a cada un, os contidos a recuperar tanto no caso de que teñan que ser valorados mediante probas obxectivas como se consistiran na entrega dun novo traballo ou modificación ou mellora do traballo obxecto de recuperación.

A puntuación das probas será de 0 a 10 puntos, sendo necesario obter unha nota mínima de 5 para superar cada unha delas. A nota final será a media aritmética das dúas parciais.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

A avaliación continua do alumno/a require da súa asistencia regular ás clases. Quen teña un total de faltas de asistencia a clase non xustificadas, segundo os criterios legais e as normas do departamento, superior ó 10% do total do horario do módulo, perderá o dereito a presentarse as probas parciais obxectivas de cada unidade e non poderá ser avaliado polos traballos propostos. Mesmo perderá as cualificacións parciais das unidades didácticas as que se houberse presentado.

Estes/as alumnos/as serán avaliados mediante unha proba extraordinaria de avaliación (proba de carácter obxectivo) sobre todos os contidos do módulo.

Para estes/as alumnos/as a nota final formarase unicamente coa nota desta proba obxectiva final e deberán obter unha nota de 5 ou superior para superar o módulo profesional. Esta proba extraordinaria de avaliación será previa á avaliación final de módulos.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

Ademais de avaliar os aprendizaxes dos alumnos, a información que proporciona a avaliación serve para que o equipo de profesores dispoña de información relevante co fin de analizar criticamente a súa propia intervención educativa e tomar decisións ao respecto.

En relación aos procedementos e instrumentos para a avaliación da ensinanza, utilizaranse os seguintes:

- O contraste das experiencias con outros compañeiros do equipo docente o de outros centros.
- A reflexión a partir da análise comparativo entre resultados esperados e os obtidos.

Os cuestionarios contestados polos propios profesores e polos alumnos sobre asuntos que afecten a marcha xeral do centro e do módulo.

A intervención educativa debe ser continua e, por tanto, convén tomar datos ao longo do proceso para facer os cambios pertinentes en o momento adecuado. Non obstante, dadas as características dos diferentes elementos do proceso e dos documentos en que se plasman, hai momentos especialmente indicados para recoller a información que serve de base para a avaliación:

- A avaliación inicial ao comezo do curso para situar tanto o punto de partida do grupo como do equipo docente, así coma os recursos materiais e humanos de que dispón o centro.
- Tras a finalización de cada unidade didáctica para tomar decisións sobre posibles cambios na propia unidade ou seguintes.
- Ao final do ciclo ou curso, os datos tomados durante o desenvolvemento da programación permitirán avaliar e tomar decisións de modificación das programacións.

En resumo, a avaliación do proceso de ensinanza - aprendizaxe vains permitir avaliar a actividade docente, e deste xeito poder mellorar aqueles aspectos que sexan deficientes ou non acaden as expectativas desexadas.

Todo isto axudaranos a mellorar a programación para o curso seguinte e solucionar aquelas deficiencias que puidera ter esta.

Mensualmente farase unha valoración sobre o seguimento da programación na aplicación Programacións

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Consistirá nunha posta en común do equipo docente sobre as características xerais do grupo e as circunstancias particulares, con incidencia educativa, de determinados alumnos.

Terá por obxecto coñecer as características, capacidades dos alumnos e súa formación previa, todo encamiñado a tomar as medidas de reforzo que se estimen oportunas.

Consistirá, por parte de cada profesor, na observación de coñecementos, procedementos e destrezas do alumno durante o primeiro mes de clase.

A confrontación das observacións de todos os profesores xunto coa información aportada polo tutor dará lugar, se fose preciso, a petición o

departamento de orientación da súa intervención e asesoramento.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Consistirán basicamente na atención personalizada na aula e no establecemento de tarefas complementarias con seguimento do profesor. Se fose necesario, tomaráanse medidas oportunas sempre coa intervención e asesoramento do departamento de Orientación.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

E importante destacar que con este módulo non só se pretende acadar as capacidades ou obxectivos anteriormente expostos, senon que ademais estableceremos obxectivos en relación cos temas transversais, co uso adecuado das tecnoloxías da información e comunicación, e coa prevención de riscos laborais derivados do exercicio profesional.

Temas transversais

Se temos en conta que o centro educativo non so serve a fines individuais, senon tamén a fins sociais, e que prepara para vivir como adultos responsables, entendemos perfectamente que se aborden xunto a temas formativos-científicos, temas transversais que dean resposta a outras necesidades básicas, referidas principalmente a valores, ideoloxías, modos, etc. Por elo, establecemos o seguinte obxectivo para noso módulo profesional:

Resolver os conflitos mediante o diálogo, sendo transixentes e aceptando as ideas dos demais como bases dunha convivencia en paz, así como respectar a todas as persoas sexa cal sexa a súa condición social, sexual, racial ou as súas crenzas.

Na formación do alumno ademais do coñecemento científico correspondente ás distintas áreas, convén que se formen en aspectos relativos á convivencia. Estes temas non son específicos de ningunha área, pero todas elas poden tratarlos. Os temas a tratar son:

A educación para a igualdade de oportunidade de ambos sexos

- Terá un tratamento fundamentalmente metodolóxico, coidando aspectos como; nivel de expectativas iguais ante alumnos e alumnas, idéntica dedicación a ambos sexos, evitar actitudes protectoras hacia as alumnas e asignar tarefas de responsabilidade en función das capacidades individuais.

A educación ambiental

- Potenciaranse as actitudes persoais de aproveitamento de materiais nas aulas

A adecuación para a saúde e calidade de vida.

- Traballárase a atención e respecto das normas de uso das ferramentas e aparellos do laboratorio. Traballárase tamén o respecto polo orde e a limpeza no posto de traballo.

A educación para o consumidor

- Potenciarase o consumo moderado e responsable de recursos e materiais funxibles. Potenciarase tamén a aplicación de criterios de racionalidade enerxética naqueles temas sensibles.

Outros temas que tamén se poden tratar son:

Educación para a paz.

Educación moral e cívica.

Educación para o lecer.

Educación vial.

Educación sexual.

Uso das tecnoloxías da información e comunicación

De igual modo, e posto que hoxe en día estamos inmersos na era da sociedade da información, non debemos descoidar o uso que o alumnado pode facer das tecnoloxías dispoñibles para a búsqueda e comunicación da información. Por elo, establecemos os seguintes obxectivos

relacionados co uso adecuado das tecnoloxías da información e comunicación para o módulo profesional:

Utilizar satisfactoriamente as diferentes ferramentas e técnicas propias das tecnoloxías da información e comunicación para a busca da información, discriminando e contrastando a veracidade e corrección da información obtida.

Ademais, estes contidos novamente se desenvolveran a o largo de todas e cada unha das unidades didácticas.

Prevención de riscos laborais

Por último, e dado que a finalidade última de o ciclo formativo e formar profesionais que poidan incorporarse directamente o mundo laboral, e necesario que o noso alumnado coñeza os riscos laborais propios da súa profesión. Concretamente en este módulo os riscos laborais máis importantes están directamente relacionados tanto con unha mala organización do posto de traballo como con unha mala ergonomía no mesmo, ademais ten unha especial relevancia todos os riscos derivados da exposición as ondas electromagnéticas e o traballo en altura. Es por elo, que estableceremos en o módulo profesional o seguinte obxectivo:

Coñecer e respectar as principais normas de prevención de riscos laborais no posto de traballo.

Estes contidos vanse a secuenciar de maneira transversal o largo do módulo profesional, de forma que a finalización do mesmo se desenvolvesen completamente.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

De acordo ao Protocolo de adaptación ao contexto da Covid19 nos centros de ensino non universitario de Galicia para o curso 2020-2021, a realización de actividades complementarias e extraescolares queda supeditada a evolución da situación de emerxencia sanitaria no territorio da Comunidade Autónoma de Galicia, como consecuencia da evolución da epidemia do coronavirus COVID19.

10. Outros apartados

10.1) Metodoloxía na ensinanza a distancia

O módulo disporá dun curso aberto na aula virtual do centro. Esta aula será a vía principal para a ensinanza telemática e será a vía de comunicación co alumnado.

Para a ensinanza telemática contémpanse tres posibles escenarios:

Metodoloxía no caso de ensinanzas telemática parcial (arredor do 20%):

Durante o horario da ensinanza telemática o alumnado resolverá, a maior parte do tempo, tarefas encargadas polo profesor. Durante este horario o profesor permanecerá conectado a aula virtual e a disposición para a resolución de dúbidas.

Excepcionalmente podense utilizar outras metodoloxías como a grabación de vídeos explicativos que se colgarían na aula virtual ou tamén explicacións por medio de videoconferencia.

Metodoloxía no caso de ensinanza telemática total (por confinamento)

Nesta situación farase un uso como mais extensivo tanto dos vídeos como das explicacións por medio de videoconferencia.

Metodoloxía no caso de ensinanza telemática para algún alumno en corentena

O alumnado terá a súa disposición, na aula virtual, todo o material necesario para o seguemento do módulo e a realización das tarefas que corresponda facer nese período. Tamén terá a súa disposición os Foros da aula virtual para a consulta de dúbidas.



10.2) Criterios de avaliación do curso anterior impartidos neste módulo

Os criterios de avaliación non impartidos no módulo de Operacións auxiliares de almacenaxe no curso anterior por mor da crise sanitaria, están incluídos na primeira e na segunda actividade da unidade didáctica 1.