

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36011579	A Guía	Vigo	2024/2025

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	2024/2025	5	113	135

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	SALOMÉ TEJO FUENTES
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Este profesional exerce a súa actividade por conta allea en empresas de distribución comercial, tanto maioristas (centrais de compras, mercados centrais de abastos, entre outras), como minoristas (tendas, supermercados, hipermercados e grandes superficies comerciais), en centros de distribución comercial e en departamentos comerciais e almacéns de empresas de outros sectores produtivos.

As ocupacións e postos de traballo máis relevantes son os seguintes:

- Auxiliar de dependente de comercio.
- Auxiliar de animación do punto de venda.
- Auxiliar de venda.
- Auxiliar de promoción de vendas.
- Empregado/a de reposición.
- Operador/a de cobro ou caixeiro/a.
- Operario/a de pedidos.
- Carrilleiro/a de recepción e expedición.
- Contador/a de recepción e expedición.

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 (%)
1	Asesoramento no punto de venda	Nesta unidade vanse desenvolver os conceptos clave de atención ó cliente, desenvolvendo as fases deste proceso e os períodos de garantía, así como as principais técnicas de venda e cobro.	37	28
2	Conformación de pedidos de mercancías e produtos	Na presente unidade vanse desenvolver as características dos produtos, os documentos principais de compravenda que se utilizan no almacén e os métodos de preparación de pedidos.	36	28
3	Preparación de pedidos para a expedición	Nesta unidade vanse desenvolver todos os procesos que se levan a cabo npara realizar a expedición de mercancías, dende que se recibe o pedido ata que se prepara para a súa saída do almacén, así como os pasos a seguir para colocar a mercancía de forma axeitada na unidade de pedido, o embalado e a entrega ó cliente, coas correspondentes medidas de prevención de riscos laborais.	42	30
4	Presentación e embalado de produtos	Na presente unidade vanse desenvolver os conceptos clave do servizo posvenda e as fases das que consta o proceso, os períodos de garantía e os aspectos básicos da Lei de Ordenación do Comercio Minorista.	20	14

4. Por cada unidade didáctica
4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Asesoramento no punto de venta	37

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícaronse as fases do proceso de atención á clientela e preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacéns e empresas ou departamentos de loxística
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
CA1.3 Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
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
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
CA1.6 Relacionáronse as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións

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.

Contidos
Documentación relacionada coas operacións de cobramento e devolución.
Técnicas básicas de venda. Técnicas de pechamento de vendas.
Atención á clientela.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Conformación de pedidos de mercancías e produtos	36

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

Criterios de avaliación
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
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.)
CA2.3 Descríbíronse os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos
CA2.4 Descríbíronse as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos
CA2.5 Realizáronse operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos
CA2.6 Identificáronse os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de caixa
CA2.7 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais, utilizando os equipamentos de protección individual relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos
CA2.8 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos

4.2.e) Contidos

Contidos
<p>Documentación relacionada coa preparación dos pedidos: pedido, albarán, orden de picking...</p> <p>Tipos de mercadorías e produtos: características.</p> <p>Pictogramas de mercadorías. Pictogramas de manipulación.</p> <p>Métodos de preparación de pedidos: manuais, semiautomáticos e automáticos.</p> <p>Manipulación e conservación de produtos. Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde.</p> <p>Pesaxe, colocación e visibilidade. Equipamentos de pesaxe.</p>

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Preparación de pedidos para a expedición	42

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	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)
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
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
CA3.4 Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe

Criterios de avaliación

CA3.5 Manexouse 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

CA3.6 Aplicáronse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe

4.3.e) Contidos
Contidos

Operativa básica na preparación de pedidos. Pasos e características.

Documentación para a preparación de pedidos. Control do proceso: rastrexabilidade.

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.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Presentación e embalado de produtos	20

4.4.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

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

CA4.1 Descríbense as funcións do servizo posvenda

Criterios de avaliación

CA4.2 Identifícaronse os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.)

CA4.3 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións

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

CA4.5 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso

CA4.6 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación, clasificáronse e transmitiúselles a súa información á persoa responsable do seu tratamento

4.4.e) Contidos**Contidos**

Servizo posvenda.

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.

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

Todos os criterios de avaliación deste módulo incluídos no currículo terán a consideración de mínimos exixibles. Para obter unha avaliación positiva é preciso acadar unha puntuación mínima de 5 puntos sobre 10 en cada unha das probas de avaliación realizadas. A cualificación final de cada trimestre resultará da aplicación dunha media aritmética sobre as cualificacións obtidas nas diferentes probas. Para superar o módulo terá que ter superados todos os trimestres.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas**6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación**

Durante o período ordinario para a recuperación de cada avaliación non superada, programaranse actividades e traballos dirixidos que permitan ao alumno/a adquirir as capacidades ou destrezas non acadadas, e

cumprir cos mínimos esixidos. No seu caso, o/a alumno/a deberá presentar os traballos correspondentes non presentados no seu momento.

Estas actividades e traballos organizaranse de forma personalizada. A súa descrición, obxectivos e instrucións para o seu desenvolvemento facilitaránselle ao alumno/a xunto co informe individualizado de avaliación correspondente.

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

Previo acordo na reunión de departamento, acordaranse os contidos e o tipo de probas tanto escrita como práctica, establecidos na Orde do 12 de xullo de 2011, na que se regula o desenvolvemento, a avaliación, e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial.

A convocatoria de realización da proba, farase coa antelación suficiente á avaliación final e explicitarase no taboleiro de anuncios do centro.

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

O profesorado realizará cunha frecuencia mínima mensual o seguimento da programación do módulo, no cal se reflectirá o grao de cumprimento con respecto ó planificado e a xustificación razoada no caso de desviacións. O referido seguimento e revisión constará nas correspondentes actas do departamento ou, de ser o caso, do equipo docente do ciclo.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A avaliación inicial permitirá coñecer todo o relacionado coa motivación do alumno/a, a actitude coa que se enfronta ao proceso de ensinanza-aprendizaxe e os coñecementos que ten sobre a materia que se vai impartir. Para a súa aplicación empregaranse:

- Cuestionario de avaliación inicial
- Observación directa do alumnado no primeiro mes lectivo
- Traballos e tarefas realizadas na primeira unidade
- Informes previos da titora do ano anterior e do departamento de orientación

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

Sempre que se dean as circunstancias particulares nun alumno/a que dificulten o seu proceso de aprendizaxe ou a súa avaliación, o equipo docente deberá facer as adaptacións curriculares pertinentes que sexan precisas, contando co apoio e indicacións do Departamento de Orientación. Estas adaptacións faranse constar por escrito e deben ser tidas en conta no proceso avaliador. En calquera caso as respectivas adaptacións, centraranse nos contidos mínimos na programación, o que conleva, que o alumno deberá acadalos todos para poder ser avaliado de forma positiva.

Co fin de detectar posibles anomalías, o equipo docente levará a cabo unha reunión avaliadora preliminar, na data que así o determine a Xefatura de Estudos. Na devandita reunión, farase unha análise tanto de forma individual como conxunta do grupo de alumnos e o mesmo tempo solicitarase o Departamento de Orientación un informe psicopedagoxico de todos aqueles alumnos/as nos que se detecte algunha condición que poida dificultar a consecución dos obxectivos, como: problemas visuais, dificultade na expresión oral e escrita, dificultades na expresión lectora, problemas de audición, dificultades de concentración e de atención, dificultades no calculo básico matemático, faltas de asistencia sen xustificar, falta de participación e integración no grupo etc.

Considerarase de vital importancia, os resultados obtidos na primeira avaliación. No caso de ser oportuno, adoptaranse as medidas de corrección pertinentes.

As devanditas adaptacións curriculares irán dirixidas a corrixir as dificultades de aprendizaxe, permitindo así que o alumno acade as capacidades terminais e os contidos mínimos da programación.

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, a educación emocional e a educación para a convivencia. Tamén se traballarán aspectos tan fundamentais para incorporarse ao mundo laboral como: a puntualidade, a responsabilidade, o esforzo, a honradez, o orde e limpeza, o coidado do aspecto persoal, o desenvolvemento de habilidades sociais... Estes aspectos, así como o respecto aos compañeiros-as, profesores-as, espazo de traballo e material de taller, traballaranse a través de diferentes actividades.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Visita ao MARCO, Fundación Sales, un comercio local,... valorando os distintos modelos de atención ao cliente según sectores.

As actividades levaranse a cabo según disponibilidad e sempre que a actitude do grupo sexa correcta.

Obradoiros de orientación ao emprego e primeiros auxilios.