



CURSO 2019 - 2020  
CICLO FORMATIVO PROFESIONAL BÁSICO EN  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN  
MÓDULO 3006 “PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS”

**1- RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

*RE.1.* ante las reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como *Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.*

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

- a. Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.
- b. Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.
- c. Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- d. Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- e. Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.
- f. Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.

*RE.2.* *Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.*

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- a. Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.
- b. Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparta, packinglist, entre otras.
- c. Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- d. Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
- e. Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.
- f. Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- g. Se han aplicado las normas básicas de prevención riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.

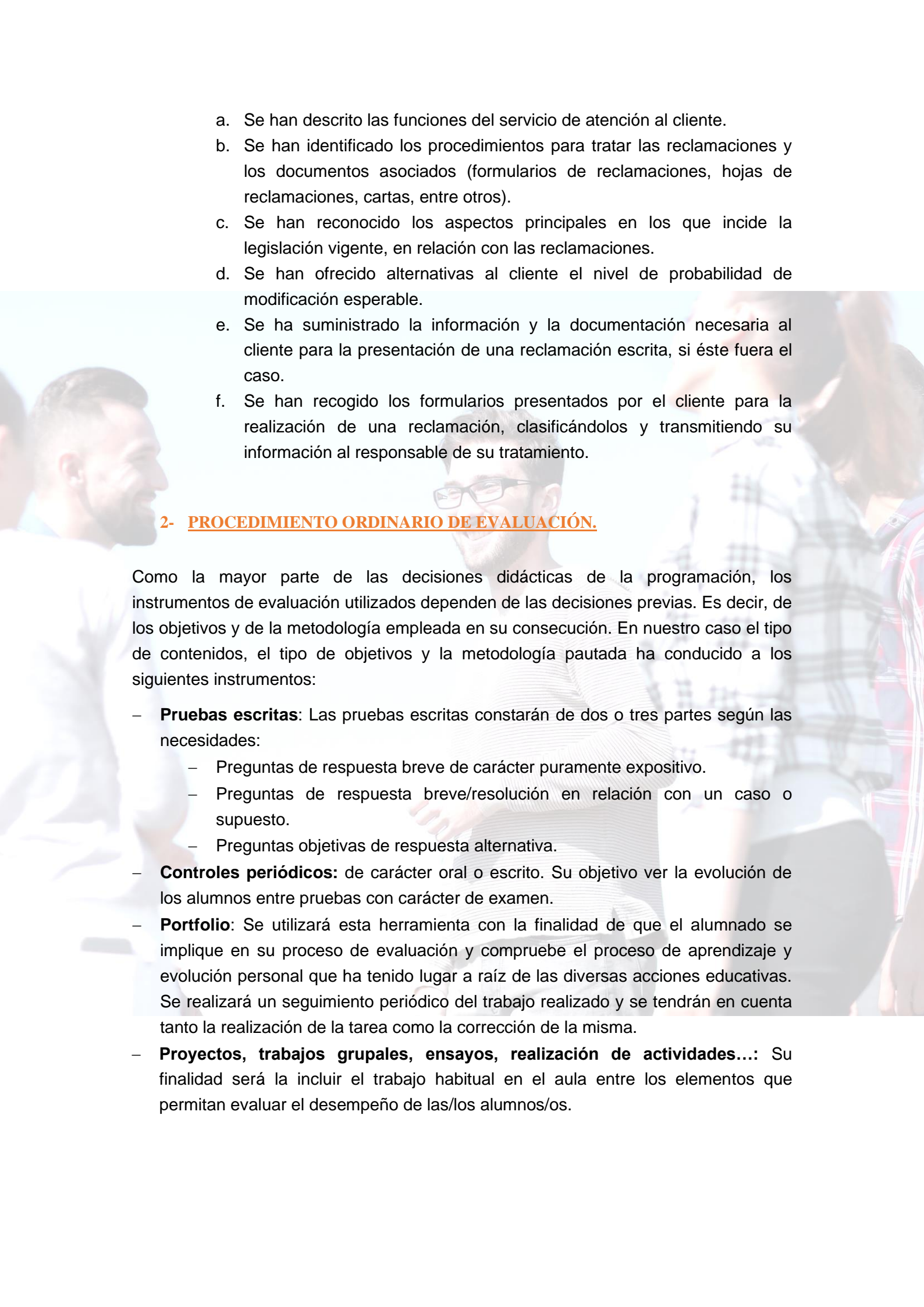
*RE.3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.*

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- a. Se ha descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final)
- b. Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- c. Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- d. Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
- e. Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.
- f. Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

*RE.4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.*

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- 
- a. Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.
  - b. Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).
  - c. Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
  - d. Se han ofrecido alternativas al cliente el nivel de probabilidad de modificación esperable.
  - e. Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
  - f. Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.

## **2- PROCEDIMIENTO ORDINARIO DE EVALUACIÓN.**

Como la mayor parte de las decisiones didácticas de la programación, los instrumentos de evaluación utilizados dependen de las decisiones previas. Es decir, de los objetivos y de la metodología empleada en su consecución. En nuestro caso el tipo de contenidos, el tipo de objetivos y la metodología pautada ha conducido a los siguientes instrumentos:

- **Pruebas escritas:** Las pruebas escritas constarán de dos o tres partes según las necesidades:
  - Preguntas de respuesta breve de carácter puramente expositivo.
  - Preguntas de respuesta breve/resolución en relación con un caso o supuesto.
  - Preguntas objetivas de respuesta alternativa.
- **Controles periódicos:** de carácter oral o escrito. Su objetivo ver la evolución de los alumnos entre pruebas con carácter de examen.
- **Portfolio:** Se utilizará esta herramienta con la finalidad de que el alumnado se implique en su proceso de evaluación y compruebe el proceso de aprendizaje y evolución personal que ha tenido lugar a raíz de las diversas acciones educativas. Se realizará un seguimiento periódico del trabajo realizado y se tendrán en cuenta tanto la realización de la tarea como la corrección de la misma.
- **Proyectos, trabajos grupales, ensayos, realización de actividades...:** Su finalidad será la incluir el trabajo habitual en el aula entre los elementos que permitan evaluar el desempeño de las/los alumnos/os.



### **3- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

La calificación es la valoración numérica del logro del conjunto de los objetivos que se traduce en la valoración de la adquisición de las competencias asociadas al módulo profesional. Supone también, en gran medida, una recompensa al trabajo bien hecho y las actitudes positivas mantenidas hacia el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Es tradicional, y comúnmente aceptada y comprendida, la calificación en una escala del 1 al 10. De hecho, es el sistema previsto dentro de nuestro sistema educativo.

- De 0 al 4: No se han alcanzado los objetivos o no se han alcanzado suficientemente.
- De 5 a 10: Se han alcanzado los objetivos en distinto grado. 5 supone que los objetivos aceptablemente y 10 que se han aceptado en un grado de excelencia.

El sistema de calificación que se seguirá en el Módulo Formativo “Archivo y Comunicación” será el siguiente:

- 40% de la calificación: se corresponderá con las pruebas periódicas de carácter escrito. Las pruebas escritas serán dos por evaluación. En ambos casos tendrán carácter de eliminatorio si se obtiene una nota igual o superior a 5.

Si una de las pruebas tiene una nota no inferior a 4 y la media de las 2 pruebas es igual o superior a 5 podrán sumarse las notas del resto de instrumentos de evaluación para obtener la nota final de la evaluación. Si la media es inferior a 5 no se sumarán esas notas y la evaluación estará suspendida.

La nota de este apartado será la media aritmética de las dos notas de las pruebas escritas.

- 40% de la calificación: resto de los instrumentos de evaluación.
- 20% de la calificación: actitud mantenida por el alumno en relación con los contenidos del módulo y la cualificación profesional general.

La nota final de cada evaluación será obtenida a través de la suma ponderada de las calificaciones obtenidas en los 3 apartados que constituyen el proceso de evaluación continua. La nota final del curso, en el sistema de “evaluación continua” será la media aritmética de las notas finales de las 3 evaluaciones.

### **4- CRITERIOS DE RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES PENDIENTES**

En caso de que la evaluación haya quedado suspendida, con nota inferior a 5, el/la alumna/o tendrá derecho a realizar una prueba de recuperación de la materia suspendida que tendrá lugar durante la evaluación siguiente, preferentemente durante las primeras dos semanas de la misma.

Asimismo, y de forma complementaria, se podrá pedir al alumno la entrega de los trabajos o actividades pendientes de la evaluación suspendida o de trabajos o actividades complementarias o de profundización.

La tipología de dicha prueba será similar a las de las pruebas ordinarias realizadas durante la evaluación. La calificación necesaria para superar dicha prueba será de 5 puntos sobre 10.

En caso de no recuperar las evaluaciones pendientes el alumno deberá presentarse al examen de la convocatoria ordinaria de mayo para examinarse de toda la materia.

#### **5- PROCEDIMIENTO EXTRAORDINARIO DE EVALUACIÓN.**

Los alumnos que no hayan superado el módulo formativo en la convocatoria ordinaria de mayo podrán examinarse en el mes de junio en convocatoria extraordinaria.

En este caso el proceso de evaluación consistirá en la realización de un examen que, al igual que el examen final de mayo:

- Versará sobre los contenidos desarrollados a lo largo del curso académico.
- Tendrá la misma estructura que las pruebas escritas a lo largo del curso.
- Se valorará con los mismos criterios de corrección que se emplean a lo largo del curso.

En esta prueba deberán examinarse del conjunto del módulo formativo.

#### **6- PROCEDIMIENTO Y ACTIVIDADES DE EVALUACION PARA LOS ALUMNOS QUE PIERDAN EL DERECHO A LA EVALUACION CONTINUA.**

Conforme al artículo 4.1.1 del Reglamento de Régimen Interno las faltas de asistencia sean individuales o colectivas, podrán acarrear la pérdida del derecho a evaluación continua, cuando el alumno supere por módulo al trimestre el 20% para faltas **injustificadas y justificadas**. Para el módulo de “Preparación de Pedidos y Venta de Productos” el número de faltas que puede acarrear la pérdida de la evaluación continua será de 7 faltas de asistencia trimestrales.

Los alumnos que, conforme a lo anterior, pierdan el derecho a la evaluación continua habrán de realizar una única prueba de evaluación al trimestre. Dicha prueba:

- Versará sobre los contenidos desarrollados a lo largo del curso académico.
- Tendrá la misma estructura que las pruebas escritas a lo largo del curso.
- Se valorará con los mismos criterios de corrección que se emplean a lo largo del curso con los alumnos que han seguido el procedimiento de evaluación continua.

Para poder presentarse a esa prueba los alumnos deberán presentar los trabajos de relevancia realizados durante el trimestre que se le indiquen.

## **7- MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD DE CARÁCTER ORDINARIO**

El carácter abierto y flexible del currículo tiene por objeto atender a la diversidad del alumnado, posibilitando niveles de adaptación a las condiciones específicas de cada alumno.

La programación del módulo no debe ser unidireccional, sino que ha de tener en cuenta la respuesta a la diversidad del alumnado y las consiguientes necesidades educativas con unas finalidades básicas:

- Prevenir la aparición o evitar la consolidación de las dificultades de aprendizaje.
- Facilitar el proceso de socialización y autonomía de los alumnos
- Fomentar actitudes de respeto a las diferencias individuales.

Para ello, y con el fin de lograr dichos objetivos y los propios del módulo formativo, se pondrá en práctica un plan que suponga:

- Una evaluación inicial: que pretende detectar las diversidades del alumnado en relación con su proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Un programa de acción individualizado: que pretenderá lograr que el alumno/a alcance los objetivos previstos por la presente programación.

