
	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 1

## ÍNDICE

<b>A) OBJETIVOS (RESULTADOS DE APRENDIZAJE), CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>B) DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS.....</b>	<b>11</b>
<b>C) METODOLOGÍA DIDÁCTICA.....</b>	<b>26</b>
<b>D) PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS.....</b>	<b>27</b>
<b>E) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.....</b>	<b>28</b>
<b>F) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PARA LOS ALUMNOS PENDIENTES.....</b>	<b>29</b>
<b>G) MATERIALES, RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR , INCLUIDOS LOS LIBROS PARA LOS ALUMNOS.....</b>	<b>29</b>
<b>H) ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES QUE SE PRETENDEN REALIZAR DESDE EL DEPARTAMENTO.....</b>	<b>30</b>
<b>I) MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y LAS ADAPTACIONES CURRICULARES PARA LOS ALUMNOS QUE LAS PRECISEN.....</b>	<b>30</b>
<b>J) OTROS.....</b>	<b>31</b>

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 2

## **A) OBJETIVOS (RESULTADOS DE APRENDIZAJE), CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

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

Independientemente de esto, el ciclo de FPB también está regulado por la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la mejora de la calidad educativa.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.
- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.
- En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES.


Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, cubiertas por el módulo profesional Preparación de Pedidos y Venta de Productos, código: 3006, que son el objetivo de esta programación didáctica.

Los resultados de aprendizaje se enumeran a continuación

1. 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.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 3

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.

2. Conformar 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 y 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 reparto, packing list, entre otras.

c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.

d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.

e) Se han 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 de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.

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

Criterios de evaluación:


a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).

b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.

c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.

d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.

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

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 4


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 ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si 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.

Los objetivos generales del módulo son los siguientes:

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

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 5

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

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC0970\_1, UC1329\_1, UC1326\_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

<b>UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.</b>	
<b>Realizaciones profesionales</b>	<b>Criterios de realización asociados</b>
RP 1: Colaborar en las actividades promocionales y de atención a clientes, dando	CR 1.1. La información sobre la localización y características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con



**FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS**

PROGRAMACIÓN

Código: **FPB-ADG-PPV**

Edición 0

Fecha: 7-10-2016

Página 6

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



**FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS**

PROGRAMACIÓN

Código: **FPB-ADG-PPV**

Edición 0

Fecha: 7-10-2016

Página 7

CR 3.5. Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasan su responsabilidad, se transmiten con prontitud al superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido y mantener la calidad del servicio.

**UC1326\_1: Preparar pedidos de la forma eficaz, siguiendo los procedimientos establecidos.**

**Realizaciones profesionales**

RP1: Realizar la selección de mercancías o productos de forma efectiva, ordenada y segura, para la preparación del pedido en el tiempo y forma establecidos, siguiendo las instrucciones recibidas respetando las normas de manipulación, seguridad y salud de acuerdo a la orden de pedido.

**Criterios de realización asociados**

CR 1.1. El documento del pedido, *packing list* u orden de preparación, se interpreta identificando las características propias de las mercancías o productos que componen el pedido: referencia, ubicación, cantidad, peso, condiciones de manipulación y conservación entre otras, y las condiciones de manipulación manual de los mismos.

CR 1.2. La localización de las referencias que componen el pedido se realiza de forma rápida y eficaz atendiendo al orden predefinido de colocación de las mercancías y productos en la unidad de pedido, caja o palé.

CR 1.3. En caso de que no existan mercancías o productos disponibles en el lugar previsto, se comunica con prontitud al superior, siguiendo el procedimiento establecido y se busca la ubicación alternativa de la mercancía o producto de acuerdo al sistema de almacenaje establecido.

CR 1.4. Las normas y simbología contenida en la etiqueta y marcaje del envase y embalaje y los criterios de estabilidad, robustez, peso y fragilidad de la mercancía o producto se interpretan con precisión y exactitud seleccionando el equipo y cantidad adecuado de acuerdo al procedimiento establecido.

CR 1.5. La mercancía o producto se selecciona y coloca en la unidad de pedido, caja o palé entre otros, de forma que se aproveche la capacidad de los mismos, se asegure su estabilidad y visibilidad de las referencias de las mercancías que lo componen respetando las recomendaciones y normas de seguridad tipo RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial) u otras.

CR 1.6. La información de las mercancías y productos que se incorporan a la unidad de pedido, código y referencia de las mismas, se registra en los documentos de control o en la aplicación informática correspondiente utilizando, en su caso, herramientas de control y validación tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas, *picking* por voz, u otros.

RP 2: Conformar el pedido con exactitud, pesando y

CR 2.1. Las mercancías o productos que conforman el pedido



**FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS**

PROGRAMACIÓN

Código: **FPB-ADG-PPV**

Edición 0

Fecha: 7-10-2016

Página 8

garantizando la exactitud y correspondencia, con lo consignado en la orden de preparación y pedido, utilizando las herramientas y equipos de control y peso de mercancías.

se extraen, manualmente o con la ayuda del equipo necesario, en la cantidad establecida y en función del peso, altura o características, utilizando el equipo y protección individual necesaria y aplicando los criterios y normas de seguridad y salud establecidos.

CR 2.2. Los equipos de pesaje, control y manipulación de mercancías o productos en el almacén se utilizan con exactitud y precisión siguiendo las instrucciones de utilización del fabricante.

CR 2.3. Los equipos de protección individual se utilizan correctamente en cada situación de preparación y estiba del pedido, siguiendo las normas de seguridad, salud prevención de riesgos laborales establecidos.

CR 2.4. La composición de la unidad de pedido, número y referencia de las mercancías o productos se verifica que coincide con la orden de pedido o *packing list* utilizando las herramientas de control y validación establecidas tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas o *picking* por voz entre otros.

CR 2.5. En el caso de mercancías o productos a granel, la correspondencia de su cantidad y peso se realiza utilizando herramientas de pesaje y conteo específicas y verificando los valores con la orden de pedido.

RP 3: Embalar la unidad de pedido, caja o palé, entre otros, utilizando el material, equipos y medios de embalaje adecuados, siguiendo las instrucciones recibidas, en condiciones de seguridad y salud, a fin de preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino final.

CR 3.1. El tipo de material necesario para realizar el embalaje se emplea en la cantidad adecuada en función de las características de los productos o mercancías –volumen, peso y seguridad requerida entre otros– el destino del pedido y modo de transporte entre otros.


CR 3.2. El embalado de la mercancía se realiza manualmente, o utilizando el equipo de embalaje específico, de forma eficaz y eficiente, de acuerdo a los parámetros recibidos, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando el equipo de protección individual en caso necesario.

CR 3.3. Los elementos necesarios para garantizar la estabilidad, seguridad y conservación de la unidad de pedido- flejes, embalajes secundarios, u otros- se colocan, manualmente o utilizando el equipo mecánico adecuado, siguiendo las instrucciones establecidas y las normas de seguridad y salud.

CR 3.4 La unidad de pedido, preparada para su expedición o destino final, se etiqueta, manualmente o utilizando herramientas específicas de etiquetado, de acuerdo con las instrucciones y la orden de preparación recibida verificando la exactitud de los datos contenidos.

CR 3.5 En el caso de palés o unidades de pedido



	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 9

	<p>normalizadas, la dimensión final del mismo se comprueba que se encuentra dentro de los márgenes indicados en las instrucciones recibidas y recomendaciones sobre unidades de carga eficientes siguiendo el procedimiento establecido.</p>
--	--

<b>UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización</b>	
<b>Realizaciones profesionales</b>	<b>Criterios de realización asociados</b>
<p>RP 1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.</p>	<p>CR 1.1. Las instrucciones recibidas se interpretan de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.</p> <p>CR 1.2. Las plantillas disponibles de los documentos de información se seleccionan, en su caso, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo.</p> <p>CR 1.3. Los documentos internos y rutinarios, se confeccionan a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática.</p> <p>CR 1.4. Los documentos elaborados se presentan al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos.</p>
<p>RP 2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.</p>	<p>CR 2.1. La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se aseguran, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores —recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras—, efectuándose una comunicación efectiva.</p> <p>CR 2.2. En actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, se realizan de forma directa, clara y asertiva.</p> <p>CR 2.3. La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.</p> <p>CR 2.4. Las opiniones críticas propias se expresan, si procede, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.</p> <p>CR 2.5. Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.</p> <p>CR 2.6. Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.</p>
<p>RP3: Transmitir y recibir</p>	<p>CR 3.1. La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria,</p>



**FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS**

PROGRAMACIÓN

Código: **FPB-ADG-PPV**

Edición 0

Fecha: 7-10-2016

Página 10

presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.

de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.

CR 3.2. Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.

CR 3.3. La presentación ante los interlocutores externos —clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.

CR 3.4. Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.

CR 3.5. Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.

CR 3.6. Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

CR 3.7. La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.

CR 3.8. Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.

CR 3.9. Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.

CR 3.10. La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.


CR 3.11. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.

CR 4.1. Las llamadas telefónicas y telemáticas se atienden con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.

CR 4.2. Las llamadas telefónicas y telemáticas se identifican con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva —información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos—.

CR 4.3. Las llamadas telefónicas y telemáticas se orientan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 11

	interlocutor externo y el motivo de la llamada. CR 4.4 Los mensajes para otros miembros de la organización se decepcionan, asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión. CR 4.5. Los mensajes recibidos se transmiten al destinatario exacto con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización. CR 4.6. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad, se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.
--	---

## **B) DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS.**

Los **módulos específicos** de la FPB.- Servicios Administrativos en 2º curso

3002. Aplicaciones básicas de Ofimática (**ABO**),

3005. Atención al cliente (**ATCL**),

3006. **Preparación de pedidos y venta de productos (PPV)**,

son impartidos por Fernando Salas Bernalte, (**ABO**), (**ATCL**) y María del mar Caño Villanueva. (**PPV**), Profesores Técnicos de Formación Profesional de la especialidad de Procesos de Gestión Administrativa con destino en el IES Bajo Aragón de Alcañiz.

La asignación horaria semanal para dichos módulos se detalla en el cuadro inserto a continuación:

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
8:50 a 9:40				ATCL	ABO
9:45 a 10:35	ABO				
10:40 a 11:30	ABO				<b>PPV</b>
12:00 a 12:50		ABO	<b>PPV</b>		ABO
12:55 a 13:45		<b>PPV</b>	ABO	ABO	
13:50 a 14:40	<b>PPV</b>	ABO	ATCL		ATCL

Contenidos básicos del módulo PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS: Duración 110 horas

Asesoramiento en el punto de venta:

\*Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.

\*Periodos de garantía.

\*Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.

\*Técnicas básicas de venta.

\*La atención del cliente.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 12

Conformación de pedidos de mercancías y productos:

- \*Tipos de mercancías/productos. Características.
- \*Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.
- \*Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.
- \*Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.

Preparación de pedidos para la expedición:

- \*Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características
- \*Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad.
- \*Finalización de pedidos.
- \*Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.
- \*Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.

Seguimiento del servicio postventa:

- \*El servicio postventa.
- \*Entrega de pedidos. \*Las reclamaciones
- \*Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
- \*Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.


**Unidades didácticas propuestas para en el módulo PPV desarrollando y cubriendo los anteriores contenidos:**

<b>Unidad de trabajo</b>	<b>Tiempo: Sesiones Lectivas aprox</b>
Unidad 1: <b>ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA</b>	10
Unidad 2: <b>CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS</b>	20
Unidad 3: <b>MANIPULACIÓN DE PEDIDOS</b>	20
Unidad 4: <b>PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN</b>	20
Unidad 5: <b>PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS</b>	20
Unidad 6: <b>SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA</b>	20
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>

### **ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS PARA EL MÓDULO “ATENCIÓN AL CLIENTE”**

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de operaciones de venta de productos y tratamiento de reclamaciones.

La definición de esta función incluye aspectos como:

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 13

\*Información, asesoramiento y atención al cliente aplicando las técnicas de comunicación adecuadas a la situación y mostrando una actitud de respeto y amabilidad en el trato al cliente.

\*Venta de productos y realización de las operaciones de preparación de pedidos, de cobro y de las devoluciones de productos, manejando TPVs o cajas registradoras.

\*Atención de reclamaciones de clientes, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo g), h) y m); y las competencias profesionales, personales y sociales g) y h) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias p), q), r), s), t), u) y v) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

\*Realización de “juegos de rol” sobre diversas situaciones de atención al cliente en el punto de venta: información a distintos tipos de clientes, asesoramiento, venta, atención de reclamaciones.

\*Elaboración de formularios de reclamaciones, cumplimentación de hojas de reclamaciones, confección de cartas e informes relacionados con la atención al cliente.

\*Realización de cobros con TPV y devoluciones de productos y manejo de la documentación asociada a estas operaciones.

\*Exposiciones orales y simulación de conversaciones telefónicas relacionadas con situaciones de venta o atención al cliente.

#### **Distribución de las unidades didácticas:**

1ª Evaluación: Unidades 1 a 3

2ª Evaluación: Unidades 4 a 6.

#### **Desarrollo de las distintas unidades didácticas: Temporalización, contenidos y criterios de evaluación:**


### **UNIDAD 1. ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA**

#### **OBJETIVOS**

- Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- Distinguir entre la garantía legal y la comercial.
- Conocer la manera en la que el vendedor y el fabricante se responsabilizan ante un producto defectuoso o peligroso.
- Reconocer los documentos relacionados con el cobro y aquellos que se generan en una devolución.
- Emplear diferentes técnicas de venta según el tipo de venta y cliente, demostrando amabilidad en el trato.
- Aplicar medidas de fidelización del cliente por el buen resultado del trabajo.

#### **CONTENIDOS**

##### **1. Fases del proceso de atención al cliente y preparación de pedidos**

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 14

## 2. Periodos de garantía

- Responsabilidad del vendedor y comerciante.
- Tipos de garantía.

## 3. Documentos relacionados con operaciones de cobro y devolución

- Documentos relacionados con el cobro.
- Documentos relacionados con la devolución.

## 4. Técnicas de venta

- Técnicas básicas de venta.
- Objeciones.

## 5. La atención al cliente


- Fidelización.
- Relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.

## 6. Reglas para hablar por teléfono

## 7. El léxico comercial

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.
- Aplicar 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.
- Dar respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- Mantener 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.
- Informar 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.
- Relacionar las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.
- Identificar los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado
- Valorar la importancia de utilizar un tono de voz amistoso y amigable en el trato y comunicación con clientes.
- Relacionar distintos tipos de clientes con las respectivas estrategias de atención que requieren
- En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo, y a través de simulaciones:
  - Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 15

- Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
- Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.

## UNIDAD 2. CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS

### OBJETIVOS

- Conocer las diferentes tipologías de los productos y mercancías.
- Saber orientarse para poder reducir desplazamientos por el almacén.
- Interpretar y completar una *picking list* correctamente.
- Aprender los métodos de preparación de pedidos que pueden existir en distintas empresas.

### CONTENIDOS

- 1. Tipos de mercancías y productos**
  - Léxico que se utiliza con relación a los productos.
- 2. Características técnicas, comerciales y psicológicas de los productos**
  - Características técnicas.
  - Características comerciales.
  - Características psicológicas.
- 3. Ciclo de vida de los productos**
- 4. Tipos de pedidos**

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 16

- Unidad de pedido.


#### 5. Métodos de preparación de pedidos

- *Picking* manual.
- *Picking* semiautomático.
- *Picking* automático.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Interpretar la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, *packing list*, entre otras.
- Describir los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- Diferenciar las fases y diferencias de un proceso de preparación de pedidos en un comercio, tienda o gran superficie, una empresa de servicios de almacén y logística y en una empresa industrial.
- A partir de distintos supuestos de preparación de pedidos con documentos incompletos:
  - Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.
  - Cumplimentar correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras todos los apartados necesarios.
- A partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, *packing list* y/o albarán de entrega:
  - Clasificar los tipos de productos y condiciones establecidas para la preparación del mismo: unidad de pedido, cantidad, número y referencia de los productos/mercancías entre otros.
  - Agrupar los productos según su correspondencia o características.
  - Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.



	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 17

### UNIDAD 3. MANIPULACIÓN DE PEDIDOS

---

#### OBJETIVOS

- Manipular los pedidos que te hagan de forma segura.
- Conocer los equipos habituales de pesaje.
- Saber optimizar el proceso de los pedidos.
- Aprender cómo funciona un terminal de punto de venta (TPV).
- Distinguir distintos medios de pago electrónico.
- Aprender a usar el datáfono.

#### CONTENIDOS

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 18

- 1. Manipulación y conservación de productos**
  - Personal al servicio de almacén.
  - Formas de almacenaje e instalaciones.
  - Manipulación de las mercancías.
  - Recomendaciones de seguridad e higiene y salud en la manipulación de productos.
- 2. Pesaje, colocación y visibilidad**
  - Equipos habituales de pesaje.
  - Colocación y disposición de los productos o mercancías en la unidad de pedido.
- 3. Optimización y verificación de pedidos**
- 4. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información**
  - Registro de pedidos.
  - Flujos de información.
- 5. Manejo de cajas registradoras**
  - Historia.
  - Funcionamiento.
- 6. Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV)**
  - Funciones del TPV.
  - Partes del TPV.
  - Manejo de TPV.
  - Utilidades y aplicaciones del TPV en las operaciones de venta.
  - Tipos de TPV en el punto de venta.
- 7. Los medios de pago electrónicos**
  - El datáfono.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Manejar 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.
- Describir las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
- Realizar operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.
- En un supuesto práctico de transmisión de datos a través de radiofrecuencia, debidamente caracterizado, manejar un equipo portátil de transmisión de datos PDA u otro.
- En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido:
  - Seleccionando las mercancías/productos que conforman el pedido diferenciando número, cantidad y características/calidad del pedido a preparar.
  - Organizando las mercancías/productos en una caja o unidad de pedido de forma ordenada, rápida y efectiva aprovechando el espacio disponible óptimamente.




**FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA**  
**SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS**

PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 19
--------------	----------------------------	-----------	------------------	-----------

- Utilizando el equipo de protección individual y de manipulación adecuadamente.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 20

## UNIDAD 4. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN

### OBJETIVOS

- Identificar la operativa básica en el proceso de preparación de pedidos.
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Describir la trazabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta y documentos de control.
- Seleccionar los equipos y medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías.
- Interpretar los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación siguiendo, por ejemplo la norma ISO 780:1999, RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial), entre otras.

### CONTENIDOS

#### 1. Operativa básica en la preparación de pedidos

- Fases
- Características
- Recomendaciones básicas en la preparación de pedidos
- Recomendaciones relativas a la manipulación de la mercancía

#### 2. Simbología básica e interpretación en la presentación de productos y mercancías para su manipulación

- Simbología para la manipulación de mercancías
- Símbolos para identificar materiales potencialmente reciclables


#### 3. Documentación para la preparación de pedidos

- Control informático y tecnológico en la preparación de pedidos
- Trazabilidad: concepto y finalidad


#### 4. Equipos y medios para la preparación de pedidos.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Describir los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
- Identificar los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Aplicar las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.
- Describir la simbología básica en la manipulación y embalaje de productos básicos de gran consumo, alimentación y no alimentación u otros.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 21

- Describir los daños o desperfectos que pueden sufrir las mercancías/productos en su manipulación y colocación en el pedido o unidad de carga cuando no se cumplen las normas y recomendaciones de manipulación contenidas en la etiqueta
- En un caso práctico debidamente caracterizado:
  - Interpretar la simbología necesaria para la presentación y recomendaciones de acondicionamiento y manipulación de los bultos y mercancías/productos en función de sus características.
  - Describir las actuaciones que deben tomarse consecuencia de dicha simbología o pictograma de movimiento/manipulación.
  - Describir los pasos y procedimientos en la preparación de pedidos: selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 22

## UNIDAD 5. PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS

### OBJETIVOS

- Identificar las principales funciones del embalaje.
- Describir los principales materiales de los que están fabricados los envases y los embalajes, así como sus ventajas e inconvenientes.
- Interpretar y aplicar las exigencias legales de identificación y señalización que existen actualmente sobre el material de embalaje.
- Seleccionar el embalaje en función de las características del producto y el medio de transporte elegido.
- Hacer un uso eficiente y eficaz del embalaje, aplicando el criterio de las 3 R.
- Reconocer y aplicar la principal normativa en materia de prevención de riesgos laborales en la manipulación de cargas.
- Conocer y evitar los riesgos habituales en la manipulación de cargas.

### CONTENIDOS

- 1. Introducción**
- 2. Embalaje**
  - Funciones.
  - Clasificación.
  - Características de un buen embalaje.
  - Materiales y equipos de embalaje.
  - Criterios selección de embalajes.
- 3. Uso eficiente del embalaje**
- 4. Colocación y disposición de los productos en la unidad de pedido**
- 5. Embalaje manual y mecánico**
- 6. Normas de prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos**
  - Riesgos habituales en la preparación de pedidos.
  - Accidentes laborales.
  - Equipos de protección individual (EPI).
- 7. Higiene postural**
  - Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
  - Exposición a posturas forzadas.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Tomar las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
- Aplicar las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.



**FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS**

PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 23
--------------	----------------------------	-----------	------------------	-----------

- Aplicar las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.
- Razonar las exigencias que supone una actitud de prevención y seguridad en la manipulación de mercancías de distintas características, la necesidad de cumplir las normas de manipulación y conservación, en especial, en el caso de mercancías peligrosas y las implicaciones que conlleva no adoptarlas.
- Explicar los riesgos sobre la salud de determinadas posturas y accidentes propios de la manipulación manual de productos/mercancías.
- Valorar la importancia de la minimización y reducción de residuos en el embalaje de pedidos.
- A partir de distintos supuestos claramente definidos simular la realización de las operaciones de manipulación manual de mercancías/productos utilizando los equipos de protección individual y aplicando las normas básicas de prevención de riesgos laborales:
  - En postura de pie: cerca del tronco, con la espalda derecha, evitando giros e inclinaciones y realizando levantamientos suaves y espaciados.
  - En el desplazamiento vertical de una carga: entre la altura de los hombros y la altura de media pierna ayudándose de mesas elevadoras si es necesario.
  - Para manipulación de una carga con el centro de gravedad descentrado: con el lado más pesado cerca del cuerpo.
  - Para la colocación en estanterías bajas: en postura arrodillado, manteniendo la espalda derecha.
- En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido utilizando:
  - El tipo de embalaje en la cantidad y forma establecidos.
  - Los procedimientos de agrupamiento más idóneos según la unidad de pedido.
  - El equipo de embalaje, etiquetado y pesaje adecuado.
  - Aplicando las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas y retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 24

## UNIDAD 6. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA

### OBJETIVOS

- Analizar los tipos de clientes que se quejan o reclaman.
- Recoger la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- Aprender cuáles son los periodos de garantía.
- Poder facilitar alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.
- Conocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Saber suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita.
- Conocer los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

### CONTENIDOS

- 1. Entrega de pedidos**
- 2. El servicio posventa**
  - Tipos de servicios posventa.
- 3. Devoluciones**
- 4. Reclamaciones y quejas**
  - Definición y diferencias.
  - Motivos por los que reclama un cliente.
  - Procedimientos para tratar las reclamaciones.
  - Procesos de resolución de quejas y reclamaciones.
- 5. Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones**
  - Hojas de reclamaciones.
- 6. Procedimientos de recogida de formularios o cuestionarios de satisfacción**
- 7. Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista**

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Describir las funciones del servicio de atención al cliente.
- Identificar los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).
- Reconocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.





**FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS**

PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 25
--------------	----------------------------	-----------	------------------	-----------

- Ofrecer alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- Suministrar la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso.
- Recoger los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.
- A partir de la simulación de distintas situaciones de atención, demanda de información, conflicto o queja de clientes:
  - Identificar la naturaleza de la atención requerida.
  - Valorar la capacidad individual para responder a la misma
  - Simular la atención al cliente aplicando técnicas de escucha activa y orientación al cliente.
  - En caso de quejas y reclamaciones básicas, simular con claridad y asertividad sobre el procedimiento a seguir para la formulación de la queja.
  - Transmitir con respeto y amabilidad una actitud de implicación y compromiso de resolución en la queja planteada.
- A partir de un supuesto de reclamación del cliente en una entrega domiciliaria:
  - Determinar el tipo de reclamación y la capacidad y modo de resolver la reclamación.
  - Simular la cumplimentación en el documento correspondiente de la queja (modificando la nota de entrega o en un documento *ad hoc*).
  - Argumentar las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para la mejora del servicio.
  - Detallar los procedimientos habituales en el registro de las incidencias.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 26

### C) METODOLOGÍA DIDÁCTICA

La metodología que voy a aplicar en el aula se dirige a una enseñanza activa, participativa, progresiva, individualizada e integral. Una metodología que convierte al alumno y a la alumna en agente fundamental de su propio aprendizaje y que fomenta la INTERACCIÓN alumno/a-profesor y alumno/a-alumno/a con el fin de generar aprendizajes significativos y funcionales, utilizando, siempre que sea posible, experiencias de la vida real y cercanas a los alumnos. Para ello se actuará de la siguiente forma:

1.- Previamente al inicio de la Unidad de Trabajo realizaremos actividades de activación de conocimientos previos, destinadas a averiguar los que puedan tener los alumnos y las alumnas. Para ello utilizaremos pequeños debates o discusiones, preguntas y actividades focales introductorias como entrega de materiales, documentación o cualquier otro.

2.- Cada Unidad de trabajo será brevemente introducida mediante una exposición situacional de la materia en relación con la última sesión de clase, intentando que haya una continuidad en la impartición de los contenidos, así como una relación directa con la realidad del alumno y el entorno económico y sociolaboral. En la introducción también se señalarán los objetivos que se pretenden, enlazando la materia con las unidades previamente vistas con el fin de que el alumnado tenga una visión global de conjunto y sepa interrelacionar los contenidos tratados hasta ese momento.

3.- La exposición de los contenidos conceptuales será clara y detallada, aunque no excesivamente prolija. Se fomentará que el estudiantado plantee dudas, vaya utilizando la terminología precisa y adecuada en correspondencia a las Unidades de Trabajo que se traten y que maneje y utilice las herramientas de consulta y aprendizaje necesarias (recibos de liquidación de salarios, impresos, instancias, documentación del servicio de correos, etc.). También se entregará material teórico, referencias bibliográficas, Webgrafía o cualesquiera otros datos adicionales siempre que se estime conveniente y con objeto de que el alumno amplíe su aprendizaje, conocimientos e información.

4.- Una vez impartidos los conceptos, se realizarán actividades de desarrollo tales como ejercicios prácticos, resúmenes, mapas conceptuales y esquemas que permitan codificar mejor la nueva información y organizarla globalmente de forma tal que posibilite el establecimiento de conexiones. También se realizarán trabajos individuales y/o en equipo y estudio o análisis de casos concretos. Las actividades de desarrollo tendrán por objeto conseguir los objetivos fijados en su dimensión global, partiendo de los conceptos y adentrándose en el dominio de los procedimientos y el fortalecimiento de actitudes que posibiliten a los alumnos el ejercicio profesional.

Para la ejecución de algunas de las actividades de desarrollo podrá trabajarse en pequeños grupos y/o podrán establecerse equipos.

5.- En todo momento se impulsará en los alumnos y las alumnas la responsabilidad, la puntualidad, el cumplimiento de las obligaciones que les incumben, el “saber estar”, el respeto, la reflexión, el análisis de datos y hechos y la formación de juicio crítico, la adquisición y profundización de fundamentos teóricos como base de las soluciones de problemas, la capacidad de comunicación y la expresión del propio pensamiento y opinión,

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 27

mostrando siempre tolerancia y respeto a las opiniones contrarias e igualmente se animará al estudiantado para su participación e intervención activa en el aula y para que aporte, siempre que sea posible, las experiencias que posee y los casos que conoce con el fin de asegurar la relación de actividades de enseñanza aprendizaje con la vida real.

6.- Se fomentará, igualmente, el aprendizaje autónomo en cuanto implica la motivación por querer aprender, saber, investigar, ampliar los conocimientos, poner en práctica nuevos saberes y desarrollar habilidades, todo lo cual permite al estudiante ser autor de su propio proceso cognitivo e incrementa su capacidad de aprender a aprender. A tal fin el alumno deberá realizar ejercicios, actividades y trabajos de investigación o de síntesis en casa, los cuales se estiman constitutivos de actividades de desarrollo o prácticas y serán debidamente consideradas en el proceso de evaluación.

7.- Se potenciará el uso de las nuevas tecnologías como recurso facilitador de modelos, impresos, etc. y como medio de aprendizaje en nuestro módulo, bien para obtener y completar información, bien para proponer y llevar a cabo actividades.

8.- A la hora de evaluar las actividades de los alumnos y las alumnas, determinaremos y aclararemos siempre los objetivos que se pretenden. Sostendremos sus progresos, presentando tareas cada vez más complejas y les ayudaremos a comprender los errores. El error se valorizará como medio para comprender el proceso de aprendizaje del alumno y de la alumna y ayudarles a que lo identifiquen y lo corrijan. En todo momento les haremos tomar conciencia de sus posibilidades, favoreciendo su motivación para estudiar y un autoconcepto positivo.

#### **D) PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS**

Los criterios de evaluación que se seguirán son los que se establecen en el Real Decreto y la Orden que regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica.

La evaluación de los alumnos tendrá un carácter continuo y se realizará a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, valorando el trabajo realizado y las actividades desarrolladas diariamente.

Se realizará un seguimiento personalizado e individualizado por alumno del trabajo diario. La herramienta base que se usarán para evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje serán los cuadrantes de notas del profesor. En ellos se irán plasmando los resultados e incidencias del proceso mediante el cual el alumno va adquiriendo los distintos conocimientos.

Los métodos e instrumentos de evaluación de los que me voy a valer son:

1.- Pruebas individuales periódicas Su objeto es comprobar que el alumno conoce suficientemente los contenidos que se consideran mínimos.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 28

**2.- Valoración de los trabajos del alumno/a.** trabajos, informes, documentación, etc. Servirán para verificar el trabajo personal del alumno/a en clase y en casa a través de las actividades de desarrollo y las prácticas.

**3.- Observación directa y sistemática** y registro de la misma a través de la correspondiente ficha de registro de actitudes. Permite obtener información sobre los procesos utilizados por el alumno en su aprendizaje y también permite evaluar la asistencia, comportamientos, valores, actitudes, nivel de integración, etc.

**Perdida de derecho a la evaluación continua:** El/la estudiante perderá el derecho a evaluación continua si las faltas de asistencia a clase superan el **15%** del número total de horas de que se compone este módulo.

Igualmente el/la estudiante perderá el derecho a la evaluación continua si una vez recibida una segunda amonestación por faltas de asistencia injustificadas, y habiendo mediado la oportuna comunicación a los padres en la que se advierta acerca de la posible pérdida del derecho a la evaluación continua, persiste en su actitud.

A los alumnos y alumnas que pierdan el derecho a la evaluación continua se les realizará una prueba global final con los contenidos teóricos que abarque el temario. Para poder acceder a la prueba antedicha, el/la estudiante deberá presentar la totalidad de los resúmenes, prácticas y ejercicios, tanto de aula como tareas o deberes para casa, que se hayan ido desarrollando a lo largo del curso en los diferentes módulos.


## **E) CRITERIOS DE CALIFICACION**

**Los componentes principales de la nota del módulo de PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS SERÁN:**

**Se realizarán Pruebas objetivas o exámenes de cada unidad didáctica** que pueden comprender preguntas cortas, preguntas de desarrollo, preguntas tipo test, verdadero/falso y resolución de supuestos prácticos.

**Por regla general las pruebas objetivas se llevarán a cabo mediante exámenes escritos.**

- **Realización y presentación de trabajos** que consiste en llevar un archivo individual durante todo el curso de los temas con los documentos, cartas comerciales y ejercicios que se planteen en clase y se organizarán en carpetas, subcarpetas y/o cuadernos para su posterior presentación cuando lo exija el profesor/a, o también se enviarán a una cuenta de correo electrónico o plataforma educativa creada para tal fin.
- De cada unidad de trabajo los alumnos de forma individual, realizarán un resumen y/o un esquema escrito o mediante PowerPoint, donde desarrollen lo aprendido en cada una de ellas. Pudiendo evaluar las exposiciones orales de los mismos que sirvan para acreditar su competencia en comunicación oral, escucha activa, asertividad, habilidades sociales y protocolo empresarial y que demuestren, en definitiva, la puesta en práctica de las diversas técnicas estudiadas.
- También se valorará el trabajo diario de clase, los ejercicios de aplicación, así como la puntualidad a la hora de presentarlos.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 29

- **Observación sistemática de la Actitud:** Las evaluaciones de actitudes se realizarán a través de la observación sistemática en clase, valorando registros que nos permitirán medir el ámbito afectivo actitudinal del alumno autonomía, asistencia, colaboración, implicación, disposición en la realización de tareas...


EVALUACIÓN DE CONTENIDOS	PORCENTAJE
Pruebas objetivas	60%
Trabajos (casa, clase, grupo,...), PowerPoint, Cuaderno...	30%
Autonomía, asistencia, colaboración	10%

**La nota de la evaluación será la media ponderada de las calificaciones obtenidas según la siguiente fórmula:**

Calificación: $(60\% \text{ Exámenes} + 30\% \text{ Trabajos} + 10\% \text{ Actitud}) = 100\%$
--

Por cada evaluación se presentará al alumno una nota que aparecerá en el boletín y que se obtendrá de la siguiente manera:

- 1) **Pruebas objetivas o exámenes. 60% de la nota.** En estas pruebas el alumno deberá demostrar que conoce suficientemente los contenidos que se consideren mínimos. Las notas de los exámenes vienen expresadas entre 0 y 10. Para superar cada examen será necesario sacar una nota de 5. Quienes consigan una nota igual o superior a 4, e inferior a 5, podrán compensar y superar la evaluación compensando la nota con los restantes procedimientos de evaluación. La nota obtenida para la evaluación es la media aritmética de las notas de los exámenes realizados en la evaluación ponderada al 60%
- 2) **Valoración de los Trabajos realizados por el alumno. 30% de la nota. Deberá tener toda la documentación ordenada de cada tema en un archivo individual** para entrar a evaluar la calidad del trabajo. Se puntuará restando por: fallos de presentación, falta de puntualidad, incorrecciones, etc. **Los trabajos de clase, casa, grupo, resúmenes y PowerPoint resumen de las unidades de trabajo** se podrán presentar en el aula o bien físicamente o mediante envío de correo electrónico del archivo correspondiente. Los trabajos se valorarán de 0 a 10. La nota obtenida para la evaluación es la media aritmética de las notas de los trabajos realizados en la evaluación ponderada al 30%
- 3) **Actitud en el Aula. 10% de la nota.** Las notas de Actitud en clase se irán registrando en la ficha o fichas registros que se creen para llevarla a cabo, que nos permitirá medir el ámbito afectivo-actitudinal. La calificación será obtenida de la siguiente manera: valorando sobre un máximo de 10 puntos, se mantiene la valoración dada a cada uno de

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 30

los ítems siguientes si así lo demuestra el alumno o se descuentan de los 10 puntos los ítems no conseguidos por cada alumno. La nota conseguida se ponderará al 10% consiguiéndose así como máximo 1 punto.

Se valorarán los siguientes ítems o aspectos: valorados sobre 1 punto.

3.1.- Asistencia a Clase: 0,2

3.2.- Autonomía y responsabilidad en el trabajo: Respetar las normas de clase, los equipos y materiales de trabajo del aula y del centro y realizar los trabajos encomendados: 0,2

3.3.- Identidad y madurez tanto personal como profesional y adaptación a nuevas situaciones: actitudes y comportamientos en el proceso de enseñanza-aprendizaje y habilidades sociales: 0,2

3.4.- Colaboración con compañeros y docentes: Realización del trabajo propuesto en el aula, participación en clase y respeto a la docente y a los compañeros y a las opiniones y trabajos de los demás, evitación de interrupciones, comportamiento y compostura en el aula: 0,2

3.5.- Implicación, disposición e interés del alumnado en la realización de las actividades de enseñanza aprendizaje: tiempo y forma: 0,2

La nota final correspondiente al módulo en la convocatoria ordinaria de junio vendrá dada por la media aritmética de las notas obtenidas en las evaluaciones. La nota final del módulo vendrá expresada por una nota numérica entre 1 y 10, siendo la calificación de Sobresaliente para notas de 9 y 10, de Notable para notas de 7 y 8, de Bien para nota de 6, de Suficiente para nota de 5 y de Insuficiente para menos de 5.

El redondeo de la nota a entero se efectuará al alza siempre y cuando los decimales alcancen un 6. Por ejemplo, un 4,6 aparecerá en el boletín como un 5.


## **F) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PARA LOS ALUMNOS PENDIENTES**

Dado que la evaluación es continua, los defectos de aprendizaje o de actitud del alumno/a se irán recuperando en cuanto se observe el defecto. Para ello se aplicarán diversas técnicas en función del origen de las deficiencias. Sirvan como ejemplo: repasos, orientaciones didácticas, estímulo a la participación y actividades complementarias.

### **EVALUACIÓN FINAL**

En la convocatoria ordinaria de Junio se recuperarán las evaluaciones correspondientes mediante una prueba escrita con contenidos teórico-prácticos diferenciados de cada evaluación habiendo presentado el alumno previamente los trabajos mínimos que considere el profesor de cada unidad de trabajo correspondiente a la o las evaluaciones pendientes, todo ello siguiendo los criterios de calificación y ponderación antes expuestos.

El alumno que suspenda la convocatoria ordinaria de junio tendrá que examinarse de **TODO EL MÓDULO** en la convocatoria ordinaria de **septiembre**.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 31

La nota de esta convocatoria ordinaria estará formada por la nota de un examen teórico-práctico que realizará el alumno valorada de 0 a 10.

**G) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS DE USO DE LOS ALUMNOS**

Los recursos de que dispone el aula donde se imparten las clases al grupo son los siguientes: medios informáticos, mesas de oficina, archivadores, estanterías, una pizarra.

Los medios informáticos se componen de 15 ordenadores para uso de los alumnos, un ordenador para uso del profesor y una impresora para uso del profesor. Están instalados los siguientes Sistemas operativos y programas.

Windows-  
 XP Office  
 2007  
 Mecasoft-Pro 5.0  
 Antivirus Panda.  
 Congelador.

Cada alumno deberá aportar los materiales y útiles básicos que utilizará a diario, tal como folios o papel y especialmente un pen drive o memoria USB, esencial para poder realizar las actividades relativas al módulo de Grabación de Datos y guardar en soporte informático todas las prácticas de clase realizadas tanto en dicho módulo como en otros, especialmente en los temas de hojas de cálculo Excel, procesador de textos y bases de datos.

Para las exposiciones teóricas se hará uso de pizarra convencional y del cañón de video y ordenador.


Bibliografía básica:

- Apuntes y fotocopias elaboradas por el profesor.
- Libro de texto del módulo. Ed. Editex.

Otras herramientas:

- Artículos de prensa y de revistas especializadas.
- Revistas y artículos seleccionados de blogs académicos.

El docente podrá recomendar cuanta bibliografía y webgrafía estime oportuna para que el alumno amplíe y profundice conocimientos y también podrá utilizar todo tipo de recursos y materiales que permitan el dominio de los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales que se deriven de este módulo.

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 32

## **H) ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES QUE SE PRETENDEN REALIZAR DESDE EL DEPARTAMENTO**

Información en el Departamento de Orientación.

## **I) MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES PARA LOS ALUMNOS QUE LAS PRECISEN**

En el proceso de enseñanza-aprendizaje facilitaremos la adaptación de todo tipo de alumnado y encaminaremos nuestra actuación a lograr que todos los alumnos puedan alcanzar los resultados de aprendizaje y capacidades y unidades de competencia relativos a este módulo. Para ello:

- Dispondremos ejercicios con diferentes grados de dificultad, adaptados a las necesidades individuales del alumnado.

- Realizaremos ejercicios en pequeños grupos para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos.

- Adecuaremos los tiempos en la realización de actividades.

- Las actividades deberán tener una graduación en intervalos de dificultad menor que las actividades desarrolladas en el aula cuando se observen dificultades cognitivas en el aprendizaje. Cuando haya existido una falta de trabajo por parte del alumno se podrán proponer actividades similares a las ya realizadas

- Estableceremos ejercicios de refuerzo para aquellos alumnos que en una evaluación no hayan obtenido resultado positivo o no hayan alcanzado los objetivos mínimos programados.

- Ejercicios de ampliación, destinados al alumnado con mayor nivel de conocimientos o con una mayor destreza en la realización de determinadas actividades.


En todo momento se fomentará entre los alumnos una actitud de respeto hacia las diferencias que presenten unos respecto a otros.

## **J) OTROS**

### **Plan de Contingencia**

Durante un período de ausencia del profesor, con el objetivo de completar o complementar los conocimientos relacionados con este módulo y dependiendo de la



	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
	<b>3006 – PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>FPB-ADG-PPV</b>	Edición 0	Fecha: 7-10-2016	Página 33

ubicación en el calendario escolar del período de ausencia, se planteará a los alumnos los siguientes trabajos a realizar y su entrega al profesor titular o sustituto cuando éste se incorpore:

### **Mecanismos de seguimiento y valoración.**

Con respecto al seguimiento y valoración de las programaciones, se tienen previstos los siguientes mecanismos:

- En la hoja correspondiente al seguimiento de las programaciones se realizará mensualmente, se ponen los contenidos impartidos y si ha habido alguna desviación con respecto a los contenidos inicialmente programados. En caso de haber alguna desviación, se propone la manera de solucionarlo.
  - Las conclusiones del equipo educativo en la sesión de evaluación inicial.
  - Las indicaciones del equipo educativo en las sesiones de evaluación ordinaria.
  - Las observaciones que pudiera hacer el tutor en los equipos educativos.
  - Las observaciones que pueda hacer el grupo.
  - Las propuestas del propio profesor.

Con estos mecanismos se obtendrán las conclusiones que den lugar a las modificaciones a realizar en la programación de este módulo para el curso siguiente y que se incluirán en la Memoria Final de curso del Departamento.