

TÉCNICAS DE VENTA EN JARDINERÍA Y FLORISTERÍA_0581

MÓDULO PROFESIONAL	Técnicas de venta en jardinería y floristería.		
CICLO FORMATIVO	Jardinería y Floristería		
DEPARTAMENTO	Agraria	GRADO MEDIO	2º
Profesor que imparte el módulo	M. Ángeles Gómez Zambrano	CURSO ACADÉMICO	2023/2024

ÍNDICE

1. *INTRODUCCION*
 - 1.1. Justificación de programación.
 - 1.2. Datos de identificación del ciclo y normativas.
 - 1.3. Análisis de las características del alumnado.
2. *CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA DEL CATÁLOGO DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES*
3. *COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.*
 - 3.1. Competencia General.
 - 3.2. Contribución a las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.
4. *OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A DICHOS OBJETIVOS.*
 - 4.1. Objetivos generales del ciclo.
 - 4.2. Objetivos generales del ciclo a los que contribuye el módulo.
5. *RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN*
6. *CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN*
 - 6.1. Contenidos.
 - 6.2. Secuenciación y temporalización de Unidades Didácticas.
 - 6.3. Contenidos transversales.
7. *METODOLOGIA*
 - 7.1. Estrategias didácticas.
 - 7.2. Actividades de enseñanza/aprendizaje.
8. *EVALUACIÓN*
 - 8.1. Procedimiento de evaluación.
 - 8.2. Instrumentos y criterios de calificación.
 - 8.3. Plan de recuperación.
 - 8.4. Plan de mejora de notas.
 - 8.5. Evaluación de la programación.
9. *ATENCION AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECIALES DE APOYO EDUCATIVO. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.*
10. *MATERIALES, ESPACIOS Y RECURSOS DIDÁCTICOS.*
11. *ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.*
12. *BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA DE AULA Y DEPARTAMENTO.*

EVALUACIÓN

8.1. Procedimientos de evaluación.

El proceso de evaluación se compondrá de tres etapas:

EVALUACIÓN INICIAL o diagnóstica: Esta evaluación se realizará antes de comenzar el módulo, aportará información sobre: grado de desarrollo de determinadas capacidades y habilidades que integrarían la Formación Profesional de Base, conocimientos previos, aspectos cognitivos, actitudinales y psicomotrices; estrategias y técnicas de trabajo intelectual y manual adquiridas en estudios anteriores o en el desempeño de actividades profesionales y motivaciones e intereses de los alumnos/as con respecto a la profesión elegida. Toda esta información se utilizará para la toma de decisiones respecto al nivel de profundidad con el que se habrán de desarrollar los contenidos y estrategias de aprendizaje que será necesario plantear en cada caso.

EVALUACIÓN FORMATIVA o continua: Esta evaluación se realizará a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, a través del análisis de los aprendizajes adquiridos por los alumnos/as y de la información recogida sobre la marcha del proceso formativo. Esto permitirá que podamos realizar un análisis de las dificultades encontradas y un replanteamiento de las estrategias que serían más adecuadas para el desarrollo de las capacidades terminales propuestas en el módulo.

EVALUACIÓN FINAL o sumativa. Esta evaluación pretende la valoración de los resultados del aprendizaje al finalizar una determinada fase del proceso formativo, tomando como referencia los criterios de evaluación y los objetivos (capacidades terminales, objetivos didácticos) establecidos.

- La evaluación será realizada por el equipo educativo y estará asesorado por la Jefatura de Estudios.
- Se realizarán, al menos, DOS sesiones de evaluación y calificación a lo largo del curso académico, una a finales del primer trimestre, la segunda en marzo.
- Aquellos alumnos que tengan suspendida la última evaluación, pasarán a un periodo de recuperación y refuerzo hasta su evaluación final en junio.
- En las sesiones de evaluación participarán los alumnos/as, según se determine en el ROF del Centro.
- La calificación del módulo se expresará mediante la escala numérica de uno a diez, sin decimales, considerándose positiva las calificaciones iguales o superiores a cinco.

8.2. Instrumentos y criterios de calificación.

Los instrumentos de calificación a utilizar son los siguientes:

- Se realizarán pruebas teóricas y prácticas.
- Se realizarán preguntas sobre el tema y actividades valoradas durante las clases.
- Se elaborará y entregarán unas fichas de prácticas.
- Se realizarán tareas y trabajos, escritos digitalmente y/o expositivos. Se utilizará plataforma Moodle para la entrega de trabajos, actividades y autoevaluación.
- Se realizarán tareas y resúmenes de cada unidad.
- Observación sistemática recogida en el cuaderno del profesor, procedimentales y actitudinales.
- Se recogerá información escrita (actividades) de las visitas técnicas.

Los **criterios de calificación** se ajustarán a los criterios de evaluación establecidos en los Resultados de Aprendizaje del módulo. Se ha realizado una ponderación para la calificación de dichos R.A. Y C.E. Atendiendo al peso de los contenidos y el entorno socioeconómico del módulo, quedando de la siguiente manera:

Resultado de aprendizaje	%	Criterios de evaluación.	%
RA1. Atiende a clientes describiendo los protocolos de actuación y los productos y servicios ofertados.	20	a) Se han descrito las habilidades sociales que se deben mostrar ante un cliente.	10
		b) Se ha analizado el comportamiento del cliente potencial.	10
		c) Se ha valorado el enriquecimiento personal que supone la relación con otras personas pertenecientes a otras culturas.	10
		d) Se ha recabado información al posible cliente sobre sus necesidades.	15
		e) Se han caracterizado los productos y servicios ofertados por la empresa.	20
		f) Se han manejado los catálogos y manuales de venta más usuales en floristería y jardinería.	10
		g) Se ha realizado el asesoramiento sobre productos y servicios de floristería y jardinería.	15
		h) Se han identificado los canales de entrada de encargos en una empresa	10
			100
RA2. Realiza presupuestos analizando los costes de los productos y servicios así como las herramientas de elaboración.	20	Se han realizado las mediciones de jardines, espacios y elementos.	15
		Se han descrito los precios unitarios y descompuestos, el estado de mediciones y los detalles precisos para su valoración.	15
		Se han extraído los precios de los productos y de los materiales.	15
		Se han calculado los precios descompuestos.	10
		Se han aplicado las tarifas correspondientes a la mano de obra.	10
		Se ha redactado el presupuesto con programas específicos.	10
		Se ha reconocido el potencial de las nuevas tecnologías como elemento de consulta y apoyo.	10
h) Se ha aplicado la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales.	15		
			100
RA3. Completa el proceso de venta describiendo el procedimiento para el cobro y presentación de productos.	20	a) Se han identificado las distintas formas de cobro al cliente.	15
		b) Se han caracterizado los procesos de facturación y cobro.	10
		c) Se ha cumplimentado la factura indicando todos los datos.	15
		d) Se ha realizado el cobro de la factura utilizando las distintas fórmulas o formas de pago.	10
		e) Se ha relacionado la facturación con los sistemas de gestión integrada.	10
		f) Se han realizado las operaciones de devolución o cambio de dinero	10
		g) Se ha descrito el proceso de arqueo y cierre de caja.	10
		h) Se ha cumplimentado el parte de caja correspondiente.	10
		i) Se ha aplicado la normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales y de protección de datos	10
			100
RA4. Organiza el reparto de productos o servicios describiendo los procedimientos que se deben seguir.	20	a) Se han anotado los pedidos en un formulario donde quedan reflejados los datos de la persona que recibe el encargo.	15
		b) Se han descrito los medios de transporte más eficaces en función del encargo, sus características y el plazo de entrega.	15
		c) Se ha valorado la importancia de que el vehículo esté en perfectas condiciones y que disponga en su interior de todo lo necesario para efectuar la entrega.	10
		d) Se han ubicado los productos que se van a entregar en el vehículo, evitando que se dañen y acondicionándolos de manera óptima para su transporte.	10
		e) Se han manejado planos, mapas y callejeros en cualquier soporte de ayuda para localizar direcciones.	15
		f) Se han verificado los pedidos con los formularios y recibís de entrega.	15
		g) Se ha valorado el control de calidad de la entrega del producto o de los servicios realizados.	10
		h) Se ha aplicado la normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales y de protección de datos.	10
			100
RA5. Atiende reclamaciones, quejas o	20	a) Se han descrito las técnicas para la resolución de conflictos y reclamaciones.	15
		b) Se han identificado las alternativas al procedimiento que se pueden ofrecer al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.	10

sugerencias de los clientes en el servicio postventa demostrando criterios y procedimientos de actuación.	c) Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones.	15
	d) Se ha suministrado la información y documentación necesarias al cliente para la presentación de una reclamación escrita.	10
	e) Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.	10
	f) Se ha valorado la importancia que para el control de calidad del servicio tienen los sistemas de información manuales e informáticos que organizan la información.	10
	g) Se ha registrado la información del seguimiento postventa, de incidencias, de peticiones y de reclamaciones de clientes como indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado y aumentar la fidelización.	10
	h) Se ha aplicado la normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales, de consumo y de protección de datos.	10
	i) Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente.	10
		100

Para aprobar el curso se ha de tener una calificación mínima de **cinco** puntos sobre diez en cada uno los Resultados de Aprendizaje, siendo necesaria una calificación mínima de cinco puntos en aquellos CE considerados como esenciales o imprescindibles. En el caso de que por algún inconveniente no se pudiera impartir algún CE, su peso en la ponderación pasaría al CE con más instrumentos de evaluación utilizados.

Los instrumentos de calificación y el procedimiento de calificación (ponderación) para cada instrumento queda de la manera siguiente:

Pruebas escritas (exámenes de preguntas cortas).	40%
Actividades prácticas	30%
Pruebas orales y/o manuales teórico-prácticas	20%
Trabajos manuscritos o informatizados.	10%

✓ Se realizará un examen global trimestral con varias partes que servirá de recuperación de aquella parte suspensa. El alumno que no haya asistido de manera justificada a una prueba escrita (examen teórico) podrá hacerlo en el global trimestral y en caso de suspender tendrá derecho a un global trimestral de recuperación que se realizará una semana después de la entrega de nota. A este global trimestral de recuperación solo se podrá presentar el alumnado que haya faltado de manera justificada a exámenes teóricos, para el resto de los alumnos/as harán la correspondiente recuperación antes de la entrega de notas.

✓ En general, los exámenes y ejercicios prácticos se valorarán con hasta 10 puntos cada prueba. En la calificación de los exámenes de tipo test, se tendrá en cuenta que las contestaciones erróneas restarán puntuación a las contestadas correctamente.

✓ En las tareas, actividades prácticas y trabajos se puntuará hasta 10 puntos, realizándose una media para cada instrumento por criterio. En todas las tareas se establecerán criterios de calificación referentes a entrega en tiempo y forma y desarrollo de la práctica o resultado de la tarea. Los trabajos que se consideren copiados de otro compañero o compañera, serán nulos, tanto para uno como para el otro. Los trabajos entregados fuera de plazo o sin seguir las indicaciones o forma del mismo serán nulos. La mala presentación restará 2 puntos. Si el trabajo es ilegible la puntuación será de cero puntos o tendrá que volver a repetirlo.

De acuerdo con el Proyecto de Centro y el ROF, la evaluación será continua, esta requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo, por lo que el derecho a esta **evaluación continua** se perderá cuando se alcance el 20% de las horas lectivas totales del módulo. **El alumnado que pierda el derecho a evaluación continua, tendrá derecho a un examen final ordinario, compuesto por una parte teórica y otra práctica de todas las CE del módulo. En ambos aspectos de la evaluación se tendrá que superar el 5 para**

hacer la media. Además, tendrá que presentar satisfactoriamente todas las tareas, trabajos y actividades que se han trabajado durante el curso al menos una semana antes de la fecha de dicho examen, debiéndose ser la nota media de dichas tareas, trabajos y actividades igual o superior a una calificación de 5.

8.3. Plan de recuperaciones.

Además de atenernos a la normativa correspondiente que regula el procedimiento de evaluación y calificación en los Ciclos Formativos, el sistema de recuperación que se plantea queda enlazado con lo anteriormente descrito.

Al final de la segunda evaluación (marzo) el alumnado que no alcance algún RA y/o CE tendrá un periodo de recuperación hasta la evaluación final de junio. La asistencia a este periodo es obligatoria para el alumnado con RA no superados.

Al inicio de dicho periodo se le aportará al alumnado un programa de actividades de recuperación. El alumno o alumna deberá realizar las tareas y trabajos que se le asigne correctamente con el objeto de poder transformar en positiva una calificación negativa.

Si algunos conocimientos no son superados, el profesor podrá hacer hincapié realizando una nueva evaluación. Como norma del departamento, la evaluación que se recupere será una nota más de la evaluación en curso con una puntuación máxima de 5.

8.4. Plan de mejora de notas.

El alumnado que haya superado todos los RA en marzo y pase a su periodo de FCT puede subir su calificación final. Para ello deberá cumplir los siguientes criterios:

- Comunicarlo por escrito al profesorado que imparte el módulo.
- Realizar favorablemente las actividades y tareas programadas.
- Asistir a clase durante todo el periodo de recuperación.
- Realizar una prueba escrita y/o práctica final.

En Jerez de la Frontera, a 15 de noviembre de 2023.

Fdo.: M. Ángeles Gómez Zambrano