

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO PROFESIONAL

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	Francisco García Mata	CURSO ACADÉMICO	2024/2025

RESULTADOS DE APRENDIZAJES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

RA1. Atiende a clientes describiendo los protocolos de actuación y los productos y servicios ofertados.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las habilidades sociales que se deben mostrar ante un cliente.
- b) Se ha analizado el comportamiento del cliente potencial.
- c) Se ha valorado el enriquecimiento personal que supone la relación con otras personas pertenecientes a otras culturas.
- d) Se ha recabado información al posible cliente sobre sus necesidades.
- e) Se han caracterizado los productos y servicios ofertados por la empresa.
- f) Se han manejado los catálogos y manuales de venta más usuales en floristería y jardinería.
- g) Se ha realizado el asesoramiento sobre productos y servicios de floristería y jardinería.
- h) Se han identificado los canales de entrada de encargos en una empresa

RA2. Realiza presupuestos analizando los costes de los productos y servicios así como las herramientas de elaboración.

Criterios de evaluación:

- a) Se han realizado las mediciones de jardines, espacios y elementos.
- b) Se han descrito los precios unitarios y descompuestos, el estado de mediciones y los detalles precisos para su valoración.
- c) Se han extraído los precios de los productos y de los materiales.
- d) Se han calculado los precios descompuestos.
- e) Se han aplicado las tarifas correspondientes a la mano de obra.
- f) Se ha redactado el presupuesto con programas específicos.
- g) Se ha reconocido el potencial de las nuevas tecnologías como elemento de consulta y apoyo.
- h) Se ha aplicado la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales.

RA3. Completa el proceso de venta describiendo el procedimiento para el cobro y presentación de productos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las distintas formas de cobro al cliente.
- b) Se han caracterizado los procesos de facturación y cobro.
- c) Se ha cumplimentado la factura indicando todos los datos.
- d) Se ha realizado el cobro de la factura utilizando las distintas fórmulas o formas de pago.
- e) Se ha relacionado la facturación con los sistemas de gestión integrada.
- f) Se han realizado las operaciones de devolución o cambio de dinero.
- g) Se ha descrito el proceso de arqueo y cierre de caja.
- h) Se ha cumplimentado el parte de caja correspondiente.
- i) Se ha aplicado la normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales y de protección de datos.

RA4. Organiza el reparto de productos o servicios describiendo los procedimientos que se deben seguir.

Criterios de evaluación:

- a) Se han anotado los pedidos en un formulario donde quedan reflejados los datos de la persona que recibe el encargo.
- b) Se han descrito los medios de transporte más eficaces en función del encargo, sus características y el plazo de entrega.
- 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.
- 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.
- e) Se han manejado planos, mapas y callejeros en cualquier soporte de ayuda para localizar direcciones.
- f) Se han verificado los pedidos con los formularios y recibís de entrega.
- g) Se ha valorado el control de calidad de la entrega del producto o de los servicios realizados.
- h) Se ha aplicado la normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales y de protección de datos.

RA5. Atiende reclamaciones, quejas o sugerencias de los clientes en el servicio postventa demostrando criterios y procedimientos de actuación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las técnicas para la resolución de conflictos y reclamaciones.
- b) Se han identificado las alternativas al procedimiento que se pueden ofrecer al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.
- c) Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones.
- d) Se ha suministrado la información y documentación necesarias al cliente para la presentación de una reclamación escrita.
- e) Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.
- 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.
- 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.
- h) Se ha aplicado la normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales, de consumo y de protección de datos.
- i) Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente.

EVALUACIÓN
PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN
El proceso de evaluación se compondrá de tres etapas: EVALUACIÓN INICIAL o diagnóstica: Durante el primer mes desde el comienzo de las actividades lectivas se ha realizado una evaluación inicial que ha tenido como objetivo fundamental indagar y prevenir de las actitudes negativas y deficiencias que puedan presentar el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos de las enseñanzas que va a cursar. Se ha realizado una prueba de cálculo de superficie donde la mayoría del alumnado ha demostrado grandes deficiencias en cálculos y procedimientos matemáticos, con lo que se tendrá que reforzar estos conceptos. 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. Y una tercera final de recuperación y/o de subida de notas para el alumnado que haya realizado su FCT durante el tercer trimestre. ▪ Aquellos alumnos que tengan suspendidos algún RA o CEs, 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.
INSTRUMENTOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.
Se tendrán en cuenta los siguientes instrumentos de evaluación: • Se realizarán pruebas teóricas y prácticas. • Se realizarán preguntas sobre el tema y actividades valoradas durante las clases. • Se realizarán tareas y trabajos, escritos digitalmente y/o expositivos. • Se realizarán tareas y actividades de aula de cada unidad. • Observación sistemática recogida en el cuaderno del profesor durante las prácticas de venta en la floristería del instituto. • Se recogerá información escrita (actividades) de las visitas técnicas. Las calificaciones 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:

PROGRAMACIÓN MÓDULO TÉCNICAS DE VENTA EN JARDINERÍA Y FLORISTERÍA.

Resultado de aprendizaje	P	Criterios de evaluación.	P
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	20	a) Se han realizado las mediciones de jardines, espacios y elementos.	15
presupuestos analizando los costes de los productos y servicios así como las herramientas de elaboración.		b) Se han descrito los precios unitarios y descompuestos, el estado de mediciones y los detalles precisos para su valoración.	15
		c) Se han extraído los precios de los productos y de los materiales.	15
		d) Se han calculado los precios descompuestos.	10
		e) Se han aplicado las tarifas correspondientes a la mano de obra.	10
		f) Se ha redactado el presupuesto con programas específicos.	10
		g) 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		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

PROGRAMACIÓN MÓDULO TÉCNICAS DE VENTA EN JARDINERÍA Y FLORISTERÍA.

productos.	20	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 sugerencias de los clientes en el servicio postventa demostrando criterios y procedimientos de actuación.		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
		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
	20	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 y también un cinco en cada uno de los CE con una ponderación superior a 5. 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.

- 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. La mala presentación restará 2 puntos. Si el trabajo es ilegible la puntuación será de cero puntos o tendrá que volver a repetirlo. Los trabajos que se consideren copiados de otro compañero o compañera, serán nulos, tanto para uno como para el otro.
- **Para la realización de las prácticas será obligatorio y necesario participar en la gestión y venta de composiciones florales y plantas de la floristería del instituto que se realizará por turnos durante el recreo.**

- 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 de cada trimestre (8 para el primer trimestre y 5 para el segundo). **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 todos los CE. 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.**

PLAN DE RECUPERACIÓN.

Al final de la segunda evaluación (Marzo) el alumnado que no alcance alguna RA y/o CE tendrá un periodo de recuperación hasta la evaluación final de Junio. Al inicio de dicho periodo se le aportará al alumnado un programa de actividades de recuperación. La asistencia a este periodo es obligatoria para el alumnado con RA no superados.

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.
- Realizar una prueba escrita o práctica final en Junio.

EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN

Se realizará una evaluación continuada de la actividad docente a través del análisis de los resultados trimestrales: porcentajes de aprobados y suspensos, bajas del alumnado y causas de dichas bajas si las hubiese, porcentajes de asistencias a clases y a las actividades y una evaluación final reflejada en la memoria final en la que se recogerán los aciertos y errores observados y en los que se hará una previsión para el curso siguiente, el alumnado reflejará en un cuestionario final su valoración de actividades y contenidos.

También se tendrá muy en cuenta el resultado real a la hora de llevar a la práctica la temporalización de las unidades didácticas y la coordinación entre actividades y contenidos para mejorarla en años sucesivos si fuera necesario.

Además del aprendizaje del alumnado, es preciso evaluar también el proceso de enseñanza, es decir, es preciso verificar la adecuación del proceso de enseñanza a las características y necesidades educativas del alumnado para, en función de ello, introducir las mejoras necesarias en la actuación docente. Para ello, podrán darnos pistas, entre otros, los siguientes indicadores:

- Interés que ha suscitado el tema.
- Consecución de los objetivos.
- Motivación de las actividades.
- Disposición de espacios y actividades apropiados para las actividades.
- Idoneidad de la relación entre alumnos/as y profesor.
- Lo que no se ha logrado aprender.
- La forma en que se ha trabajado.
- Idoneidad de las relaciones entre profesorado y su repercusión en la cooperación docente.

Para este proceso de evaluación se solicitará la participación y opinión del alumnado y del resto del equipo docente.

En Jerez de la Frontera, a 30 de Octubre de 2024.



Fdo.: Francisco García Mata