

PROGRAMACIÓN

MÓDULO 3006 PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

**NIVEL: CFGB
2º CFGB (SERVICIOS ADMVOS)**

CURSO ACADÉMICO: 2023/24

**PROFESORADO:
ANA BELÉN PÁRRAGA ORTEGA**

ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	.2
2. CONTEXTO	.3
3. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO RELACIONADOS CON EL TÍTULO	.4
4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO	.5
5. CONTENIDOS	.5
6. RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS Y TEMPORALIZACIÓN POR EVALUACIONES	.8
7. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	.8
8. EVALUACIÓN	13
9. METODOLOGÍA	20
10. TRATAMIENTO DE LOS TEMAS TRANSVERSALES E INTERDISCIPLINARIEDAD	25
11. TRABAJOS MONOGRÁFICOS	27
12. SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN, PROCEDIMIENTOS DE AUTOEVALUACIÓN Y, EN SU CASO, MODIFICACIÓN DE LOS CONTENIDOS	.27
11. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA	28

1. IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	
Ciclo formativo	PROFESIONAL BÁSICO EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Nivel GM / GS:	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
Duración:	2.000 horas
Familia:	Administración y Gestión
Referente Europeo:	CINE-3.5.3
Normativa que regula el título	<ul style="list-style-type: none"> ● Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica. ● ORDEN de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos (BOJA 19-12-2016).
Módulo Profesional:	3006.PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS
Características del Módulo:	<p><i>Nº horas: 104</i></p> <p><i>Curso: 2º</i></p> <p><i>Asociado a las Unidades de Competencia:</i></p> <p>UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.</p>

2. CONTEXTO

A. CONTEXTO LEGISLATIVO

LEYES ORGÁNICAS

- La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de Junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. (BOE 20-6-2002).
- La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE). (BOE 14-07-06).
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. (LOMCE). (BOE 10-12-13).
- Ley 17/2007, 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, (LEA). (BOJA 26-12-2007)

DE LA ORDENACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL

- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. (BOE 30-07-2011).
- Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo. (BOJA 12-9-2008)

DE CENTROS

- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria. (BOJA 16-07-2010)
- ORDEN de 20 de agosto de 2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado. (BOJA 30-08-2010)

DE LAS ENSEÑANZAS

- ORDEN de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía. (BOJA 20-10-2011)
- Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía. (BOJA 15-10-2010)
- Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica.
- ORDEN de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos (BOJA 19-12-2016).

B. CONTEXTO DEL CENTRO Y ALUMNADO

La presente programación didáctica se enmarca en el Centro Educativo I.E.S. Salvador Serrano de Alcaudete. Se trata de un centro dividido en dos edificios separados por un Km. A nivel general se puede decir que la zona es de nivel socioeconómico y cultural medio. El citado centro es un instituto bilingüe y tiene una oferta educativa que abarca la Educación Secundaria, Bachillerato en las modalidades de Ciencias, Humanidades y

Ciencias Sociales, FPB de Servicios Administrativos y ciclos formativos de grado medio y superior de la familia profesional de Administración y Gestión y de la familia de Electricidad y Electrónica. En horario de tarde se imparte la Educación Secundaria de Adultos semipresencial.

La programación va dirigida a los alumnos de segundo curso de Formación profesional Básica. Son 5 alumnos/as, que no han alcanzado las competencias de la ESO por diferentes causas (grupo heterogéneo). Están motivados en terminar esta etapa y promocionar, consiguiendo las certificaciones de cualificación profesional y realizando prácticas en empresa; deben de seguir un proceso de aprendizaje formativo e integrador para ello.

Una vez desarrollada la evaluación inicial, se observa que el nivel de conocimientos previos es algo bajo, si bien las destrezas en el aprendizaje son aceptables

3. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO RELACIONADOS CON EL MÓDULO

La formación del módulo contribuye a alcanzar los **objetivos generales** de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- e) Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.
- f) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- w) 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.
- x) 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.

4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO

La formación del módulo contribuye a alcanzar las **competencias profesionales, personales y sociales** de este título que se relacionan a continuación:

- e) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- f) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.

- h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- r) 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.
- s) 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.
- t) 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.
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

5. CONTENIDOS

5.1 ELEMENTOS BÁSICOS DEL CURRÍCULO SEGÚN LA ORDEN DEL CICLO FORMATIVO

Asesoramiento en el punto de venta:

- Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos
- Períodos de garantía
- Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución
- Técnicas básicas de venta y comunicación
- La atención del cliente
- La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
- El léxico comercial
- Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo

Conformación de pedidos de mercancías y productos:

- Tipos de mercancías/productos. Características.
- Tipos de pedidos. Unidad de pedido. Documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list entre otras.
- Métodos de preparación de pedido manual, semiautomático y automático.
- Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud
- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.
- Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz.
- Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información.
- Operaciones con TPV. Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs.
- Los medios de pago electrónicos. El datafono.

Preparación de pedidos para la expedición:

- Operativa básica en la preparación de pedido. Pasos y características.
- Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su manipulación.
- Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: trazabilidad.
- Equipos y medios para la preparación de pedidos
- Finalización de pedidos
- Presentación y embalado para su transporte o entrega
- Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico. Tipos de envases y embalajes relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.
- Normas de PRL de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.
- Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de carga.
- Exposición a posturas forzadas.

Seguimiento del servicio postventa:

- El servicio postventa.
- Entrega de pedidos.
- Las reclamaciones.
- Procedimientos para tratar las reclamaciones
- Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones
- Procedimiento de recogida de formularios
- Aspectos básicos de la ley de ordenación del comercio minorista

5.2 RELACIÓN ENTRE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CONTENIDOS.

Para este módulo los resultados de aprendizaje son:

RA 1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionados las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.

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

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

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

✓ **BLOQUE TEMÁTICO I: Asesoramiento en el punto de venta. RA1**

✓ **BLOQUE TEMÁTICO II: Conformación de pedidos de mercancías y productos. Manipulación de pedidos. RA2**

✓ **BLOQUE TEMÁTICO III: Manipulación de pedidos. Preparación de pedidos para su expedición RA 3**

✓ **BLOQUE TEMÁTICO IV: Seguimiento del servicio Postventa RA 4**

El **Bloque I** tiene como objetivo fundamental identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente, empleando distintas técnicas de venta y reconociendo las diferencias entre la garantía legal y la

comercial.

Desarrolla contenidos prácticos del módulo profesional, tras asimilación de contenido teóricos (UT1)

En el **Bloque II** se interpretará una orden de picking correctamente, se aprenderán los métodos de preparación de pedidos y esfuerzos para reducir desplazamientos en el almacén.

Desarrolla contenidos prácticos del módulo profesional, tras asimilación de contenido teóricos (UT2 UT 3)

Bloque III, se identificará la operativa básica en el proceso de preparación de pedidos, seleccionando los equipos y medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías, se seleccionara el embalaje en función de las características del producto y medio de transporte elegido, se conocerán y aplicarán la principal normativa en materia de prevención de riesgos laborales. Desarrolla contenidos prácticos del módulo profesional, tras asimilación de contenido teóricos (UT4 UT5)

Bloque IV, se sabrá suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, se conocerán los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones

Desarrolla contenidos prácticos del módulo profesional, tras asimilación de contenido teóricos (UT6)

Los contenidos básicos del currículo se agruparán en bloques relacionados directamente con los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Nº) / CRITERIOS DE EVALUACIÓN(Letra)	CONTENIDOS
RA 1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionados las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas	
a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos	Unidad 1
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 información del posible cliente.	Unidad 1
c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución utilizando el léxico comercial adecuado.	Unidad 1
d)Se ha mantenido una actitud conciliadora con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada estructurada y precisa	Unidad 1
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.	Unidad 1
f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	Unidad 1
RA 2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos	
a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada	Unidad 2
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 entre otras	Unidad 2 Unidad 3

c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.	Unidad 3
d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónico.	Unidad 4
e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.	Unidad 3
f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones realizando, en su caso cierres de caja.	Unidad 3
g) Se han aplicado las normas básicas de PRL, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	Unidad 3
RA 3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	
a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final)	Unidad 4
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	Unidad 5
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	Unidad 4
d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por el proceso de embalaje	Unidad 5
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 ordenes de pedido.	Unidad 5
f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje	Unidad 5
RA 4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes	
a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente	Unidad 6
b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)	Unidad 6
c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente en relación con las reclamaciones.	Unidad 6
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.	Unidad 6
e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso	Unidad 6
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	Unidad 6

6. RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO Y TEMPORALIZACIÓN POR EVALUACIONES

RESULTADO DE APRENDIZAJE				UNIDAD DIDÁCTICA Nº	EVALUACIÓN	HORAS
1	2	3	4			
X				1. Asesoramiento en el punto de venta	1ª	18
	X			2. Conformación de pedidos de mercancías y productos	1ª	18
	X			3. Manipulación de pedidos	1ª	18
Total horas 1ª Evaluación						54
		X		4. Preparación de pedidos para la expedición	2ª	17
		X		5. Presentación y embalado de productos	2ª	17
			X	6. Seguimiento del servicio posventa	2ª	16
Total horas 2ª Evaluación/Final 1ª						50
TEMPORALIZACIÓN				HORAS SEMANALES	HORAS ANUALES	
				4	104	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

RA1: Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionados las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.

RA2: Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos

RA3: Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.

RA4: Realizar el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.

7. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

7.1. Medidas con Carácter General.

Como consecuencia de la heterogeneidad de las aulas y de la naturaleza individual del proceso de enseñanza-aprendizaje se hace necesario establecer una serie de pautas por parte del profesorado, aparte del apoyo del personal especializado cuando se requiera, que ofrezcan a alumno la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados para el módulo a un ritmo acorde a sus aptitudes. Tenemos que aplicar unas medidas generales para todo el grupo, unas medidas ordinarias para parte del grupo y unas medidas específicas o individuales. En nuestras aulas nos encontramos con un alumnado muy diverso. Esta diversidad, fiel reflejo de nuestra sociedad, está originada por múltiples motivos, como pueden ser diferentes capacidades, distintas motivaciones e intereses. Además de seguir las consignas del Plan de Atención a la Diversidad del Instituto, en cuanto a sus líneas generales se realizará lo siguiente:

Las actividades se diseñarán con **distintos grados de dificultad y distintos enfoques, para que todos los alumnos puedan realizarlas con éxito.**

Se realizarán si fuera necesario actividades diferentes para diferentes agrupamientos de alumnos, de forma que el profesor pueda atender a todos los alumnos, o que algunos **alumnos puedan ser tutorados** por sus propios compañeros, "**técnica entre iguales.**"

El proceso de enseñanza y aprendizaje propuesto incorpora una gran variedad de tipos de actividades que permiten la diversidad de agrupamientos y la adquisición de aprendizajes a distinto nivel, en función del punto de partida y las posibilidades de los alumnos. Muchas de estas actividades se plantean como problemas prácticos

para los que hay diferentes soluciones según los enfoques, adoptados por cada grupo de alumnos, lo cual permite afrontar y resolver los problemas desde diferentes capacidades e intereses.

7.2. Medidas de Atención al alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo

Entendemos la diversidad del alumnado como elemento enriquecedor, y desde luego, es una de las circunstancias más relevantes que es preciso tener en cuenta desde un punto de vista educativo al planificar y desarrollar cualquier programación didáctica. Será de vital importancia tener en cuenta la normativa vigente. Actualmente, la LOMCE y toda la normativa que la desarrolla, utiliza el término “alumnos/as con necesidades específicas de apoyo educativo”. Este término comprende:

Según la **Orden 8 de noviembre de 2016, por las que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, establece en su Art. 13.1:** “ De acuerdo con el principio de atención a la diversidad del alumnado y del carácter de oferta obligatoria de estas enseñanzas, los centros docentes que imparten Formación Profesional Básica podrán definir, como medida de atención a la diversidad, cualquiera de las previstas en la **Orden por la que se regula la atención a la diversidad en la Educación Secundaria obligatoria**. Dichas medidas **podrán ser igualmente aplicables a las personas que cursen ciclos formativos de Formación Profesional Básica para personas que superen los diecisiete años de edad.**” De acuerdo con la **Orden de 25 de julio de 2008**, de atención a la diversidad, tendremos en consideración, a la hora de programar los contenidos y las actividades, las diversas situaciones escolares y las características específicas del alumnado que tenemos en clase. Y más concretamente en el CAPITULO III, establece unos programas:

Programas de refuerzo

Programas de adaptaciones curriculares

Como consecuencia de la heterogeneidad de las aulas y de la naturaleza individual del proceso de enseñanza-aprendizaje se hace necesario establecer una serie de pautas por parte del profesorado, aparte del apoyo del personal especializado cuando se requiera, que ofrezcan al alumno la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados para el módulo a un ritmo acorde a sus aptitudes.

Podemos distinguir como alumnos con necesidad específica de apoyo educativo a los siguientes:

- **Alumnos con necesidades educativas especiales:**
 - **Alumnos con trastornos graves de conducta:**

Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico, como por ejemplo:

 - Modificar la ubicación en clase.
 - Repetición individualizada de algunas explicaciones.
 - Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo.
 - Potenciar la participación en clase.
 - Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad, y con ello el aprendizaje
 - **Alumnos con discapacidad física:**

Se debería estudiar el tipo de equipos, herramientas y dispositivos (periféricos) que precisa cada alumno y hacer la pertinente consulta y solicitud a las autoridades o asociaciones dedicadas a tal fin.
- **Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:**
 - **Alumnos con graves carencias lingüísticas:**

Se puede suministrar el programa, en la medida que sea posible, en su idioma. Si no es viable y la comunicación es prácticamente nula, se podría optar por derivarlo a un aula de inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.

○ **Alumnos con carencia de base:**

Si el alumno carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.

Se aplicará una metodología que lleve al alumnado a asimilar los conceptos básicos necesarios, reduciendo al máximo la simple memorización y que permita realizar la práctica correspondiente.

Las explicaciones impartidas en el aula se presentarán junto con el desarrollo de actividades prácticas que optimicen el proceso de enseñanza-aprendizaje. Las actividades se establecerán en grado creciente de dificultad, de manera que la ejecución de una sirva de base para la siguiente y, además, sirva al alumno y al profesor como indicador para conocer el grado de consecución de los objetivos.

Para no limitar el aprendizaje del alumnado se programarán actividades o trabajos de ampliación para los alumnos más aventajados y de refuerzo para aquellos que deban recuperar conceptos que no dominan. También se facilitará al alumno que no supere la evaluación del módulo la recuperación del mismo, con actividades complementarias y nuevas pruebas orales o escritas, para que pueda demostrar que ha adquirido los objetivos programados

7.3. Agrupamientos.

Hoy en día mi experiencia profesional me permite compartir con mis alumnos/as una experiencia que les ayudaría y sería muy útil a la hora de adentrarse en el mundo laboral. Desde este punto de vista, la atención a diversidad se puede gestionar desde, primero la **“flexibilidad” en los tiempos y los “agrupamientos”**. Esto me exige aplicar metodologías que coadyuven al aprendizaje de todos/as, considerados desde la diversidad. **Propondré actividades abiertas, flexibles** para que cada alumno las realice según sus posibilidades, ofreciendo la oportunidad de que sus propios compañeros intervengan como tutores y **se aplique un aprendizaje entre iguales**. Ofrecer esas actividades con una graduación de dificultad en cada UT, aprovechar la heterogeneidad dentro de la unidad del grupo mi clase.

El punto de partida es el número de alumnos/as que tengo en clase suele oscilar entre 8 a 10. Normalmente es que el que pasa a 2º de FP Básica, después de haber superado todos los módulos de 1º. Son chavales que aún están aprendiendo a desarrollar una actitud activa hacia su aprendizaje. De ahí que sea muy importante su integración dentro de su grupo. Este módulo de PPV tiene la ventaja de que es muy conocido y a todos los chavales les entusiasma ya que el ordenador es la herramienta más atractiva a la hora de trabajar con ellos y la más idónea para atender las necesidades de los alumnos con más dificultades.

La idea es que los objetivos y diseño de las actividades van encaminadas para obtener lo mejor de ellos/as y esto es un condicionante para efectuar los agrupamientos (no es lo mismo la realización de un debate, opiniones de temas concretos que el docente expone, o a desarrollar un tutorial mediante la extracción de información fiable (investigación), o a pasar por la creación de empresas para realizar de transmisión de información). Ante esto tengo que diferenciar la forma en que quiero que adquieran sus competencias.

1. **EQUIPOS.** Estos no pueden ser superior a cuatro personas.
2. **TRABAJO PERSONAL.** Es el que me va a permitir saber y tener en cuenta las circunstancias de cada uno/a de mis alumnos/as. Es idóneo para:
 - ❖ Consolidar conceptos.
 - ❖ Control más exhaustivo del progreso de cada uno de mis alumnos/as (comprensión, dificultades,). Una vez establecido como van a estar mis alumnos agrupados, voy a adentrarme en los programas de refuerzo que establece que:
 - ❖ Al ser un alumnado de 2º de FPB, se requerirá programa de refuerzo para recuperar aprendizajes no adquiridos, ya que hablamos de ser un periodo previo a la antesala de las prácticas de la FCT. En la que el alumnado aplicará las competencias adquiridas. (Art. 9)
 - ❖ Ahora bien, si por el contrario se detectaran alumnos/as con ciertas capacidades o habilidades que sobre

pasan a los demás, tendríamos que preparar programas con contenidos específicos con mayor profundización y nivel destinados a esos alumnos. (Art. 16).

Estamos ante una realidad que regula la LOMCE, y es que la FPB ha sido diseñada para niños con dificultades de aprendizaje, desfase curricular; lo que hace que las medidas a diseñar en nuestra programación sea para jóvenes que creen que ya no tienen oportunidad para poder ser algo en la vida. En este caso la FPB ha sido creada para poder dar una segunda oportunidad a estos niños que vienen de programas específicos anteriormente llamados diversificación y ahora se denominan PMAR.

8. EVALUACIÓN

Según establece el artículo 19 de la Orden 8 de noviembre de 2016, establece que la “evaluación del proceso de aprendizaje de los alumnos y alumnas de los ciclos formativos de formación profesional básica tendrá **carácter continuo, formativo e integrador**”. La evaluación estará “**adaptada a las necesidades y evolución de los alumnos/as.**” Esto quiere decir:

- A. **Evaluación Continua:** implica que estará integrada en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno para detectar las dificultades cuando se produzcan, indagar en sus causas y adoptar las medidas necesarias para solventarlas. Hay que realizarla en diferentes momentos:
- a. **Evaluación Inicial:** Esta nos va a suministrar una valiosa información sobre la situación de partida de mis alumnos/as con lo que podré orientar la intervención educativa del modo más apropiado. Se recabará información sobre los siguientes aspectos:
 - i. Grado de desarrollo de determinadas capacidades y habilidades adquiridas en el primer ciclo de Educación Secundaria Obligatoria.
 - ii. Grado de diversidad del grupo-clase. Detectando, fundamentalmente, el nivel medio, las personas que requerirán refuerzo (por venir de un Programa de Diversificación curricular u otros motivos) y las que demandarán ampliación (por tener sobredotación intelectual o estén por encima del promedio obtenido).
 - iii. Capacidades en materia de informática y uso de las Tics y motivaciones e intereses de los alumnos con respecto a la etapa.

Este tipo de evaluación me aportará información que me facilitará la toma de decisiones respecto a: La profundidad con la que deberé desarrollar los contenidos. Las estrategias de aprendizaje que será necesario plantear en cada caso.

- b. **Evaluación Procesual:** es motivar, servir para alentar cuando se va consiguiendo lo planeado y superar las dificultades en el camino, hay que recoger datos continuamente.
 - c. **Evaluación Sumativa o final:** Su función es controlar.
- B. **Evaluación Formativa:** Proporciona una retroalimentación en el mismo proceso de enseñanza-aprendizaje. Proporciona información constante para mejorar los procesos y resultados de la intervención educativa. Se han de plasmar sobre aspectos concretos que se refieren, bien a cada uno de los aspectos o elementos didácticos que se han planificado, o bien a la dinámica de trabajo con la que se realiza la tarea educativa. (*modificar la secuenciación de contenidos, introducir otros tipos de actividades o recursos, plantear cambios en la línea metodología, programar un plan específico de refuerzo, modificar agrupamientos, fomentar la participación...* Se llevará a cabo dos sesiones de evaluación parcial, dos sesiones de evaluación final. Antes de realizar el módulo profesional de FCT, será necesario que los discentes tengan la calificación positiva en el resto de módulos profesionales.
- C. **Evaluación Integradora:** Debe evitar que las calificaciones que recibe el alumnado se conviertan en un

elemento diferenciador, clasificador y excluyente.

- D. **Evaluación de la Enseñanza. Autoevaluación.** Otro pilar fundamental en la medición del rendimiento obtenido es la evaluación del/la docente. Por lo que tengo previsto someter mi trabajo a la evaluación de mis alumno/as al comienzo del curso, al final de cada uno de los diferentes trimestres y, por último, al final del curso.

EVALUACIÓN DEL PROCESO

Lo fundamental es conocer las competencias que tienen que adquirir para lo cual se establecen los objetivos, es decir, las capacidades que mi alumnado debe desarrollar. Para ello tiene que haber asimilado contenidos procedimentales y destrezas lo que me vendrá indicado por los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación. Tal y como aparece recogido en el desarrollo que he realizado de las unidades de trabajo. Al igual que viene reflejadas en esta programación.

INSTRUMENTOS Y TECNICAS DE EVALUACIÓN

- **Observación Sistemática.** La información se obtiene mediante la observación de la conducta o comportamiento que los alumnos manifiestan espontáneamente. Estas técnicas cuentan con la ventaja de poder emplearse en cualquier momento de la evaluación continua. No obstante, su mayor eficacia reside en la recogida de datos para valorar el dominio de procedimientos y el desarrollo de actitudes durante el trabajo diario de los alumnos en el aula.
 - Control y valoración de las intervenciones de los/as alumno/as (debates, diálogos), Cuaderno digital, registro descriptivo, trabajo cooperativo, en el contraste de ideas, en la resolución de actividades de enseñanza-aprendizaje.... Observación del trabajo y las actividades de desarrollo hechas tanto individuales como en grupo en tiempo y forma.

- **Técnica de la Investigación, solicitud de productos, prácticas:**
 - a. Investigación de estudios de proyectos, casos prácticos. Son muy útiles para evaluar procedimientos y actitudes. Además de para ver si se han comprendido los contenidos.
 - b. Investigación y realización de tutoriales. Concebidas para pedirles que organicen, seleccionen y expresen las ideas esenciales de los temas tratados.

- **Técnica de la Medición, pruebas escritas, orales:**
 - Pruebas objetivas teórico-prácticas: Resultan útiles, pero siempre complementadas con las informaciones obtenidas por otras vías.

También tengo que decir que otro instrumento que puedo aplicar en diferentes momentos según la ocasión lo necesite es el empleo de Rúbricas, que nos proporcionan una evaluación de los criterios de evaluación que queremos que consigan.

A. Técnicas e instrumentos de evaluación ¿cómo evaluar?

Distinguimos instrumentos de evaluación de contenidos conceptuales (CC) y de contenidos procedimentales (CP). Los **instrumentos de evaluación** que se van a seguir son los siguientes:

-**Trabajos escritos (CP):** informes, comentarios y tareas de resolución sobre las actividades propuestas, individuales o en grupo. En este último caso se medirá la participación individual, si se respetan las opiniones ajenas, si se acepta la disciplina del grupo. El material a corregir se devolverá al alumnado lo antes posible. El momento de la devolución es importante para intercambiar opiniones sobre los avances y dificultades.

- **Solicitud de producto (S):** Para reforzar los conocimientos, habilidades y destrezas en el proceso de aprendizaje del discente mediante la elaboración por el alumnado de tutoriales.

-Pruebas gráficas (G): mapas conceptuales, cartulinas.

-Proyecto de Investigación (I): La UT. 8 se realizará un trabajo de investigación sobre el Bullying en el colegio.

-Práctica profesional (P): se realizará solo práctica para las adquisiciones de conocimientos y habilidades en las dos últimas unidades de trabajo.

-Observación en clase a cada estudiante (CP): Respeto a las normas, adaptación al grupo, respeto a los compañeros, participación, capacidad de comprensión, intervenciones, faltas de asistencia, autonomía.

-Ejercicios de autoevaluación (CC): recogen prácticas de autocorrección de ejercicios y cuestiones, de esta manera el alumnado se acostumbra a valorar el trabajo diario.

-Observación directa del cuaderno y el trabajo en clase (CP), teniendo en cuenta las dificultades de cada fase de la programación y comprobando el cumplimiento de los trabajos y tareas propuestas de forma cotidiana. Se tendrá en cuenta la expresión escrita, orden y limpieza, estructuración, vocabulario, faltas de ortografía, hábito de trabajo, capacidad para elaborar informes, uso de las distintas fuentes de información e interés.

-Las pruebas objetivas (CC), siempre complementadas con las informaciones obtenidas por vías como las anteriormente mencionadas. En cada unidad de trabajo se tomarán datos con pruebas objetivas. Son importantes porque el alumno se encuentra sólo ante problemas que deberá resolver y esto le hace ser consciente de sus avances y dificultades.

-Preguntas orales en clase (CC).

Los instrumentos citados anteriormente están considerados dentro de una evaluación concebida en un proceso continuo a lo largo de las actividades y realizada de forma que resulte lo más natural e integrada posible en el quehacer diario del aula.

-Plan de Fomento de la lectura (CP), se intentará que el alumnado lea, durante el curso, tres libros adecuados a su nivel educativo.

Los **procedimientos de evaluación** serán:

-Haber presentado, en el tiempo indicado y en las condiciones adecuadas, los trabajos y las tareas señaladas por el docente en cada Bloque de trabajo.

-Haber asistido de manera regular a la totalidad de las clases.

-Una adecuada actitud y comportamiento en el aula, respetando el material del centro, así como las instalaciones del mismo y hacia los compañeros y compañeras como al profesorado en el aula.

-Participar de forma activa en las clases realizando tareas en las mismas, ejercicios de autoevaluación, evaluando mediante la ficha de observación.

-Haber superado las pruebas escritas que se hacen al finalizar cada unidad de trabajo.

-Haber leído los libros y respondido a las cuestiones.

Cuando el profesor del módulo tenga evidencias claras de que **un alumno ha copiado** en un examen o trabajo, dicho examen o trabajo será calificado con 0, además de las sanciones disciplinarias que se estimen oportunas. Llevando a la recuperación del alumno/a a junio para la recuperación de criterios de evaluación suspensos por dicho motivo.

Aquellos alumnos/as que suspendan algún criterio de evaluación dentro de los parciales trimestrales, irán a la recuperación de estos dentro del periodo final de cada periodo o trimestre que les corresponda, es decir, en diciembre y abril.

B. Criterios de Evaluación ¿qué evaluar?

Los referentes de la evaluación serán:

-Si se alcanzan las capacidades establecidas en los objetivos específicos del módulo de acuerdo con los criterios de

evaluación.

-Y su contribución a consolidar los objetivos generales de FP Básica

Resultado de Aprendizaje 1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionados las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.			Ponderación: 24%
Criterios de evaluación:	Unidades	Instrumentos	Ponderación
b) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos	Unidad 1	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	4%
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 información del posible cliente.	Unidad 1	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	4%
c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución utilizando el léxico comercial adecuado.	Unidad 1	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	4%
d) Se ha mantenido una actitud conciliadora con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada estructurada y precisa	Unidad 1	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	4%
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.	Unidad 1	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	4%
f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	Unidad 1	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	4%
Resultado de Aprendizaje 2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.			Ponderación: 30%
Criterios:	Unidades	Instrumentos	Ponderación
a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada	Unidad 2	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	5%
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 entre otras	Unidad 2 Unidad 3	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	5%

c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.	Unidad 3	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	6%
d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos	Unidad 4	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	2%
e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.	Unidad 3	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	6%
f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones realizando, en su caso cierres de caja	Unidad 3	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	4%
g) Se han aplicado las normas básicas de PRL, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	Unidad 3	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	2%
Resultado de Aprendizaje 3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.			Ponderación: 23%
Criterios de evaluación:	Unidades	Instrumentos	Ponderación
a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final)	Unidad 4	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	3%
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	Unidad 5	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	3%
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.	Unidad 4	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	5%
d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por el proceso de embalaje	Unidad 5	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	3%
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 ordenes de pedido	Unidad 5	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	3%
f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje	Unidad 5	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	3%
Resultado de Aprendizaje 4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.			Ponderación: 23%
Criterios de evaluación:	Unidades	Instrumentos	Ponderación
a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente	Unidad 6	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	3%

b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)	Unidad 6	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	4%
c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente en relación con las reclamaciones.	Unidad 6	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	4%
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.	Unidad 6	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	4%
e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso	Unidad 6	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	4%
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.	Unidad 6	PRUEBAS 50% TRABAJO 35% APRENDIZAJE 15%	4%

C. Criterios de Calificación

1er Trimestre: la calificación obtenida en este trimestre será el resultado de la media ponderada de los resultados obtenidos de las técnicas de evaluación utilizadas y el porcentaje de participación en el criterio, con el peso establecido al CE respecto al cómputo trimestral. Dicha calificación será orientativa y solo será de aplicación si se ha obtenido en cada criterio de evaluación una nota igual o superior a 5 ya que esto supondrá que ha adquirido las competencias exigidas en esta evaluación. Se compone del **bloque RA 1 y RA 2** respectivamente, necesarios impartirlos en ese orden para que nuestro alumnado consiga los resultados de aprendizaje necesarios para conseguir las competencias.

2º Trimestre: la calificación obtenida en este trimestre será el resultado de la media ponderada de los resultados obtenidos de las técnicas de evaluación utilizadas y el porcentaje de participación en el criterio, con el peso establecido al CE respecto al cómputo anual. Dicha calificación será orientativa y solo será de aplicación si se ha obtenido en cada criterio de evaluación una nota igual o superior a 5 ya que esto supondrá que ha adquirido las competencias exigidas en esta evaluación. Se compone del **bloque RA 4 y RA 5** respectivamente, necesarios impartirlos en ese orden para que nuestro alumnado consiga los resultados de aprendizaje necesarios para conseguir las competencias.

Los CE con más ponderación son el eje del módulo, lo que indica que estas tienen que ser superadas positivamente para poder adquirir los conocimientos, destrezas y habilidades exigidas.

Para la obtención de la calificación final, si no ha sido superados los criterios de evaluación a lo largo del curso, se realizarán 2 evaluaciones generales (1ª Final antes de la FCT y 2ª Final, una vez terminado la FCT).

Se realizarán controles continuos para verificar el grado de adquisición de competencias, y siempre verificando que se han superado positivamente los criterios de evaluación, éstas serán orientativas, ya que nos sirve de orientación en el desarrollo metodológico llevado a cabo en la enseñanza-aprendizaje.

En la corrección de cualquier producción oral o escrita que el alumnado realice se tendrá en cuenta un correcto uso de la normativa lingüística y se aplicará una penalización máxima del 10% sobre la calificación asignada a dicha producción. Las diferentes incorrecciones en el uso de la lengua española se sancionarán según se establece en el Proyecto Lingüístico de Centro para cada nivel educativo y se podrá retrotraer la penalización si se realizan correctamente las pautas indicadas, para ello, por el/la profesor/a. Atendiendo a los criterios de

corrección, coherencia y buena presentación de los escritos se tendrán en cuenta las siguientes sanciones, según el Proyecto lingüístico de Centro, que se aplicarán en base al nivel educativo. Cada falta de tildes o de grafía se penalizará con un 0,2.

La mala presentación, puntuación, caligrafía, y expresión puede bajar hasta un máximo del 75 % de la ponderación establecida en los criterios de evaluación del correspondiente Departamento Didáctico.

La calificación del alumno o alumna se obtendrá por aplicación del peso o porcentaje de participación de cada resultado de aprendizaje en la nota final según la siguiente distribución:

Resultado de Aprendizaje 1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionados las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	Ponderación: 24 %
Resultado de Aprendizaje 2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	Ponderación: 30 %
Resultado de Aprendizaje 3. Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	Ponderación: 23 %
Resultado de Aprendizaje 4. Realizar el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	Ponderación: 23 %

D. Recuperación

La recuperación de materias se hará dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante la realización de trabajos individuales y de grupo, explicaciones del docente y la realización de pruebas escritas, pero teniendo siempre en cuenta que se trata de evaluación continua y de una formación integral del alumnado.

Para los alumnos y alumnas que no alcancen los objetivos que se han establecido o que no hayan alcanzado las competencias exigidas se tienen previsto la utilización de medidas de recuperación consistentes en:

- ❖ Resolución de actividades y/o trabajos individuales sobre criterios de evaluación no superados.
- ❖ Seguimiento, por mi parte, de los trabajos mencionados antes.
- ❖ Pruebas de conocimientos donde se aprecien los conocimientos, aptitudes y destrezas que debe haber adquirido para su calificación positiva.

Para aquellos alumnos que la falta de asistencia paulatina provoque la no adquisición de competencias o no hayan superado los criterios de evaluación específicos de algún bloque, se les exigirá las medidas de recuperación anteriormente dichas.

9. METODOLOGÍA

La **metodología orienta y define** las variables que intervienen en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Se constituye, por tanto, en el punto de partida para organizar todas aquellas interacciones que en el aula se dan entre profesorado, alumno y contenidos de enseñanza. No existe un método universal.

La **metodología** a aplicar en nuestras clases **debe de ser dinámica y adaptable al entorno socioeconómico de la zona**. Debemos de evitar enfoques que conviertan el aula en un espacio monótono.

Es **responsabilidad de todo el profesorado**, mediante el trabajo coordinado de los Departamentos Didácticos y en el marco del Proyecto Educativo, definir la metodología más adecuada para conseguir los fines educativos.

-Fomentaremos la capacidad de trabajar de forma autónoma del alumno para que disponga de la habilidad suficiente para acceder y seleccionar distintas fuentes de información y organizar los contenidos que previamente les facilitaremos. Aquí el alumno desarrollará su capacidad de **<aprender a aprender>**

La organización del proceso didáctico de esta programación está basada en las orientaciones pedagógicas que establece la **Orden 8 de noviembre de 2016, "las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje** que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- ❖ La tramitación y búsqueda de información a través de redes informáticas.
- ❖ La utilización de diferentes aplicaciones informáticas para la elaboración de documentos.
- ❖ La realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico.

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de tramitar información en línea y la elaboración de documentos informáticos mediante la hoja de cálculo y aplicaciones de presentaciones. En esta línea podemos decir que la realidad de la ofimática está muy presente en nuestras vidas, no solo empresarial sino en nuestras aulas y como no en nuestra casa, lo que nos lleva a pensar que todo el mundo sabe utilizar un ordenador, y ello crea ideas preconcebidas que dificultan el proceso de enseñanza-aprendizaje de nuestro módulo.

No debemos verlas como problemas y como una crítica vana, sino que de ahí podemos establecer una crítica constructiva, para poder orientar nuestra estrategia correctamente y conseguir los objetivos fijados. Este módulo es en sí una oportunidad para que el docente convierta el proceso de enseñanza-aprendizaje en una experiencia útil y divertida.

9.1. Métodos Didácticos

Los métodos didácticos son los medios que nos van a permitir trabajar de acuerdo con las líneas de trabajo marcadas en el apartado anterior. Existe una diversidad. Su empleo de uno u otro dependerá de quién. Cómo y para qué se utilice. En mi caso, la vista puesta en mis alumnos/as y las características del instituto de Íllora y su alrededor, la solución más adecuada supondrá la alternancia de los siguientes métodos: **Indagación, exposición, interactivos e incluso de investigación.**

1. Métodos o estrategias de indagación.

Presentamos al alumno/a una serie de materiales, pautas, pasos en bruto que debe construir, estructurar hasta llegar a la solución. Se enfrentará a situaciones en las que deben poner en práctica y utilizar reflexivamente conceptos, procedimientos y actitudes para así adquirirlos de forma consistente. Su aplicación me permitirá modelar en mis alumnos/as estrategias de auto-aprendizaje. Se fundamentan en la propia construcción individual de los conocimientos, lo que produce dos beneficios:

- ❖ **Mejora del grado de autonomía personal.**
- ❖ **Aumento del protagonismo de ellos/as en su proceso educativo.**

2. Métodos o estrategias expositivas.

Se fundamentan en la actividad del profesor/a, aunque mis alumnos/as deben estar involucrados desde el principio. Hoy en día las clases magistrales no sirven y menos con un alumnado de FP Básica, ya que primero no sirve para nada, pues el alumnado que tengo viene de una etapa anterior de fracaso, apatía, pasividad en todo su contexto. Se necesita que le transmitamos actividad, práctica e involucrarlos en su propia construcción de conocimientos. Sabiendo de donde partimos sabremos donde podemos llevar y como lo podemos lograr.

ACTIVIDADES

A. Introducción-motivación

Se realizará cada vez que comencemos una nueva unidad de trabajo. Intentaremos promover la curiosidad del alumno intentando conectar con sus intereses.

B. De desarrollo

Elaboraremos un cuestionario sencillo para cada unidad que permita detectar los conocimientos previos, así como si mantienen algún error conceptual Dentro de este apartado realizaremos actividades de:

-descubrimiento dirigido, donde plantaremos problemas de dificultad progresiva sobre los contenidos tratados, que nos permitan extraer las primeras conclusiones.

-de tipo comprobativo, consistentes en solicitar a los alumnos que verifiquen la exactitud de un resultado, conclusión o procedimiento.

-de consolidación, tras explicadas y aclaradas las dudas surgidas, solicitaremos a los alumnos que elaboren mapas conceptuales, para comprobar el proceso de aprendizaje y la capacidad de los alumnos para transferir conocimientos.

-de investigación, esta sería un interrogante, si el nivel alcanzado nos los permite, realizaremos actividades de investigación, que posteriormente se debatirán en clase.

C. De ampliación

Para aquellos alumnos que superen con facilidad las propuestas de trabajo ordinarias que les hemos enviado.

D. Recuperación

Para aquellos alumnos que tengan dificultades y no puedan seguir el ritmo de la clase. La recuperación de materias se hará dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante la realización de trabajos individuales y de grupo, explicaciones del profesor y la realización de pruebas escritas, pero teniendo siempre en cuenta que se trata de evaluación continua y de una formación integral del alumno.

E. Actividades de refuerzo y ampliación

Se facilitará al alumnado que no supere la evaluación del módulo la recuperación del mismo, con actividades complementarias y nuevas pruebas, para que pueda demostrar que ha adquirido los objetivos programados

En el período comprendido la evaluación final 1ª y la evaluación fina 2ª, se llevarán a cabo actividades de refuerzo o mejora de competencias, que permitan a los alumnos/as la superación del módulo (en el supuesto de haber obtenido una calificación negativa) **o la mejora de competencias, que conllevará una mejor calificación en la evaluación final.**

En este periodo los alumnos tienen que continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase.

En el mes de **junio** se realizará una prueba para que el alumno recupere los contenidos no superados. También deberán presentar las actividades o trabajos no presentados durante el curso, o que, habiendo sido presentados, no cumplan los requisitos mínimos exigidos por el profesor.

ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES

Con el fin de fomentar la relación con el entorno productivo y aproximarse mejor a contextos reales de trabajo, así como, de apoyar a la consecución de los objetivos generales del ciclo formativo, el departamento ha planificado una serie de **actividades complementarias y extraescolares** para este curso académico, sin perjuicio de que se puedan realizar otras que no estén programadas y que por su interés se consideren oportunas.

Estas actividades se realizarán según lo establecido en la programación del departamento.

ACTIVIDADES DE LECTURA, ESCRITURA Y EXPRESIÓN ORAL

El desarrollo de actividades que fomenten la lectura, la escritura y la expresión oral se trabajará con prensa especializada.

- Lectura de diversos artículos periodísticos de prensa y revistas especializadas.
- Lectura de artículos de distintas páginas web.

MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Los medios nos van a permitir llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje, por otro lado, debemos tener en cuenta que sean adecuados en la medida que respondan a los aspectos metodológicos que hemos indicado en el bloque anterior. Estos medios son:

RECURSOS Y MATERIALES DIDACTICOS. Son los **medios o instrumentos usados** por el profesor/a y/o alumno que sirven para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje y, de modo particular, para realizar las actividades. Los materiales son un medio al servicio del docente que planifica la acción didáctica para conseguir aprendizajes significativos y adaptados a los discentes de su curso. **La función genérica de los recursos es la de facilitar la mediación del profesor/a entre el currículo y los/as alumnos/as.** Como los recursos utilizados hoy en día son muy numerosos.

Los recursos que se proponen en la presente programación son:

- ❖ **Guía Didáctica de la Asignatura.**
- ❖ **Apuntes del profesor** *complementados con el manual de referencia (véase bibliografía).* Se trata de ofrecer la mayor variedad de posibilidades.
- ❖ **Utilización de aplicaciones informáticas de distribución libre.** Los programas informáticos de distribución libre son un recurso pedagógico que aporta no sólo procedimientos sino actitudes (uso responsable de la propiedad intelectual, ...), ya que estos son los que están instalados en toda el aula del curso de 2 FPB de Servicios Administrativos. La totalidad de mis materiales son elaborados con programas de distribución libre.
- ❖ **Herramientas Web 2.0, intranet y YouTube:** intentar aportar al módulo un nuevo enfoque y divertido, donde premie el autoaprendizaje y el saber hacer. Se trata de aportar una nueva forma de adquirir los conocimientos dando una experiencia integral y actual.

Google: La razón de su utilización es múltiple: principalmente forma parte del contenido curricular establecido en la Orden 8 de noviembre de 2016, pero para los alumnos/as es el navegador universal, les suministra contenidos más buscados, y por el cual pueden ver, conocer y aprender a través de otras plataformas multimedia. Para mí es más que eso, es una herramienta muy útil para la enseñanza-aprendizaje ya que poseen herramientas muy útiles para desarrollar actividades administrativas.

- ❖ **Pizarra, Proyector, PC.** Presente en las aulas de nuestros IES.
- ❖ **Libros de consulta.** Como hablamos de 2º de FP Básica SA, tienen asignados una dotación de material escolar gratuito por la Consejería de Educación de Andalucía. Así que, si fuera necesario en algún momento aclarar determinados puntos de contenidos curriculares, utilizaríamos la editorial Editex. La cual es la más asequible en sus contenidos y más práctica.

Se van a materializar en:

1. **Crear grupos de trabajo, en sintonía con mi cuenta de e-mail,** en la que cada uno tiene una función y/o rol determinado dentro de su grupo. (lista de correo de Gmail, y lista de correo corporativo).

2. **Utilización de la “Nube”, “classroom”,** para suministrar todo tipo de material vinculado con la materia (apuntes, ejercicios prácticos, práctica profesional, preguntas para reforzar el conocimiento conceptual..), siempre tenemos que tener en cuenta que son chavales que no están acostumbrados a tener una continuidad responsable en su saber conceptual ni practico diario, así que tenemos que utilizar herramientas donde siempre estén a su alcance todo el material que utilizamos diariamente y en cualquier dispositivo.
3. **Elaboración de material practico,** ya que poseen todas las aplicaciones de un paquete de ofimática necesario para desarrollar todas las funciones de una empresa, y son también gratuitas y libres.
4. **Mi blog,** en el que se puede acceder desde: www.fpbasicasa.wordpress.com

Con todo ello pretendo conseguir:

- ❖ **Estar en sintonía con mis alumnos/as.**
- ❖ **Autoaprendizaje y cooperación.**
- ❖ **Motivación y uso de Internet.**

2. RECURSOS ORGANIZATIVOS. Espaciales: Mi objetivo es hacer posible la comunicación más variada y rica en el grupo de clase y, de modo particular, que facilite el trabajo cooperativo y el autoaprendizaje. **Distribución del tiempo.** Este debe ser muy flexible, ya que hablamos de chavales que no tienen una trayectoria procedimental en su aprendizaje, lo que hace que cada alumno tiene su propio ritmo de auto estructuración emocional, cognitiva, social y conceptual.

10. TRATAMIENTO DE LOS TEMAS TRANSVERSALES E INTERDISCIPLINARIEDAD

ELEMENTOS TRANSVERSALES

De acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Educación y la Junta de Andalucía los temas transversales deben estar presentes en todas las áreas y materias curriculares de cada etapa educativa, impregnando el currículo establecido.

Su presencia está justificada en cuanto que ayudan a la formación integral del alumnado, que contribuye a su desarrollo como persona en todas sus dimensiones y no solo como estudiante.

Esta educación en valores no se desarrolla en ninguna unidad didáctica específica, sino que aparece reflejada a lo largo de la secuenciación de contenidos.

El módulo de Preparación de Pedidos y Venta de Productos, tratará de dar cabida a estos contenidos establecidos por la legislación, trabajando específicamente algunos de ellos, que se pasan a exponer a continuación:

- **Educación moral y cívica.**

Considerada como la transversal de las transversales, cuyos objetivos están presentes en todas las unidades. A través de ella se pretende:

- Detectar y criticar los aspectos injustos de la realidad cotidiana y de las normas sociales vigentes.
- Construir formas de vida más justas, tanto en los ámbitos interpersonales como en los colectivos.
- Elaborar de forma autónoma, racional, y a través del diálogo con los otros, principios generales de valor que ayuden a enjuiciar críticamente la realidad.
- Lograr que adquieran las normas que rigen la sociedad de modo democrático y buscando la justicia.

Este tema lo trabajaremos a través del diálogo, de la reflexión personal y colectiva y de la participación en campañas que se pueden plantear. Se intentará que el alumnado participe activamente en el trabajo en equipo, valorando la comunicación y respeto entre compañeros de trabajo, aceptando distintos roles dentro del grupo y contribuyendo a un ambiente adecuado.

- **Educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos.**

Se persigue:

- El rechazo a las desigualdades y discriminación derivadas de la pertenencia a un determinado sexo.
- La posibilidad de identificar situaciones en las que se produce este tipo de discriminación y de analizar sus causas.
- La adquisición de formas de comportamiento de acuerdo con estos valores.

Este tema lo trabajaremos realizando trabajos y actividades en grupos mixtos y destacando el papel de la mujer en las empresas, tratando de poner en valor el papel de la mujer en el mundo de la empresa. Siempre se utilizará un lenguaje adecuado no sexista.

- **Educación ambiental.**

A través de su tratamiento se pretende:

- Que comprendan y analicen las repercusiones de las actividades humanas en la naturaleza.
- La evolución de la intervención humana en el medio natural de distintos países.

Este tema lo trabajaremos haciendo un uso eficiente del embalaje para no dañar el medio ambiente, favoreciendo un aumento de la conciencia social sobre la reducción de residuos en el medio industrial

Reciclar, reutilizar y reducir (actividades prácticas en el aula donde se lleven a cabo la política de las 3 R)

- **Educación para el consumo.**

Se pretende fomentar:

- La responsabilidad de los alumnos como consumidores y el respeto hacia las normas que rigen la convivencia de los mismos.
- El rechazo al consumismo y la degradación del medio ambiente.
- El desarrollo integral de los jóvenes favoreciendo el reciclaje y el uso adecuado de los materiales en el centro.

Este tema lo trabajaremos analizando críticamente el contenido publicitario de la prensa técnica y de los sitios web con los que se requiera trabajar en el aula.

- **Educación para la paz:**

- Formación para la vida en común, la cohesión social, la cooperación y solidaridad entre los pueblos.
- Ejercicio de la tolerancia y del respeto a la diversidad dentro de los principios democráticos de convivencia.
- Prevención de conflictos y resolución pacífica de los mismos.
- Promoción de la práctica real y efectiva de la igualdad.
- Formación en el respeto y reconocimiento de la pluralidad lingüística y cultural de España.
- Respeto de la interculturalidad como un elemento enriquecedor de la sociedad.

Este valor estará presente a lo largo de las distintas unidades didácticas a través de la aplicación de las normas de convivencia del Centro y de las normas de aula que consensuaremos.

De igual forma, este valor lo concretaremos igualmente mediante el fomento del trabajo en equipo, el respeto a las opiniones y aportaciones de los demás y la resolución pacífica y constructiva de conflictos interpersonales. Todas estas habilidades sociales las iremos trabajando de forma progresiva unidad tras unidad.

- **Educación para la salud:**

- Adquisición de hábitos de vida saludable y ocupación activa del tiempo libre y de ocio.
- Desarrollo del ejercicio físico y el deporte.
- Capacitación para decidir entre las opciones que favorezcan un adecuado bienestar físico, mental y social para sí y para los demás.
- Conocimiento de hábitos y prácticas que contribuyan a la prevención de accidentes y riesgos laborales.

Se analizarán las medidas de prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos para evitar accidentes laborales, la utilización de equipos de protección individual (EPI) y recomendaciones en la manipulación de cargas (higiene postural)
Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales.

El resto de temas transversales se irán comentando, exponiendo y resaltando su importancia al trabajar con los contenidos procedimentales.

Asimismo, se incluirá el conocimiento y el respeto a los valores recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.

La **Cultura Andaluza** se ha de tratar como un tema transversal más, pretendiéndose que tanto profesorado como alumnado la utilicen como un elemento habitual en la práctica educativa, permitiendo la integración del estudiante en la realidad de Andalucía: Conocimiento de las creencias, actitudes y valores de nuestra tradición y patrimonio cultural, Conocimiento y análisis de los mecanismos que rigen nuestra sociedad. En este módulo se trataría, en general, de conocer las distintas instituciones públicas andaluzas.

Además, se organizarán actividades, como visitas al patrimonio cultural de Andalucía, visitas a empresas andaluzas, participación en días como el 28 de febrero en las actividades programadas por el Centro.

También se intentará participar con la dirección y el departamento de orientación y el departamento de actividades extraescolares, en las tareas y actividades que se planteen para el fomento de todas las actitudes, valores y comportamientos anteriormente expuestos, participando en actividades extraescolares, charlas, seminarios, debates, ...

INTERDISCIPLINARIEDAD

Algunos de los contenidos que se imparten en este módulo, se pueden complementar con los contenidos de otros módulos del ciclo, que son en gran medida coincidentes. A continuación se detalla cómo se pueden relacionar los contenidos del presente módulo con otros del ciclo:

Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes. (Atención al cliente 1ª FPB) (Archivo y Comunicación 2º FPB)

Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos:

Conformación de pedidos de mercancías y productos: (Técnicas Administrativas Básicas 1ª FPB) (Atención al cliente 1º FPB) Aplicaciones Básicas de Ofimática 2º FPB) (Archivo y Comunicación 2º FPB)

Preparación de pedidos para la expedición: (Técnicas Administrativas Básicas 1ª FPB) (Atención al cliente 1ª FPB)(Archivo y Comunicación 2º FPB) (Aplicaciones Básicas de Ofimática 2º FP)

11. TRABAJOS MONOGRÁFICOS

Trabajos sobre noticias de actualidad, comentarios de prensa, investigación de actividades que aparecen en la unidades didácticas, a través de las TIC

Presentación y exposición de unidades didácticas. Todas aquellas actividades que vayan surgiendo en clase y que por sus características se presten a realización de trabajos monográficos

12. SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN, PROCEDIMIENTOS DE AUTOEVALUACIÓN Y, EN SU CASO, MODIFICACIÓN DE LOS CONTENIDOS

En la evaluación del proceso de enseñanza, el profesorado debe reflexionar sobre su práctica educativa con el objeto de mejorarla. Esta evaluación incluirá, entre otros, los siguientes aspectos:

- Adecuación de los elementos de la programación a las características de los alumnos.
- Desarrollo de contenidos.
- Nivel de interacción entre los alumnos y entre el profesor y los alumnos.
- Metodología fundamentada en planteamientos constructivistas.
- Si las actividades han estado secuenciadas, han tenido en cuenta los conocimientos previos y ha sido atractivos.

- Si los recursos (materiales, organización, fuentes de información, etc.) han sido adecuados.
- Si la organización en grupos ha resultado positiva.
- Coordinación entre el profesorado que imparte módulos con contenidos similares.
- Proposición de medidas de mejora.

Trimestralmente, se llevará a cabo un seguimiento de la programación y, en su caso modificación de los contenidos según el contexto del alumnado de este curso académico.

Por otra parte, se llevará a cabo un procedimiento de evaluación del proceso de enseñanza y práctica docente cada trimestre una vez observados los resultados y analizados estos.

13. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

La siguiente bibliografía estará a disposición del alumnado en el aula y/o departamento, para que en cualquier momento pueda ser consultado para completar los conceptos y para ayudar a la resolución de las actividades planteadas en clase. Partimos de:

1. BIBLIOGRAFÍA.

- ❖ TUTORIALES Y MANUALES. Son aquellos que nos resultará muy útil para poder consultar y aclarar cualquier signo de duda para el desarrollo del aprendizaje. Al ser un módulo de 2º de FP Básica en SA, sus manuales son gratuitos en Andalucía, de ahí que nos sirvan de solo apoyo para el alumno/a en cualquier momento del proceso de enseñanza-aprendizaje. En mi IES Salvador Serrano, está implantado el manual de la editorial Editex “Preparación de pedidos y venta de productos. ed. 2020.

2. WEBGRAFÍA

- ❖ Aplicaciones Ofimáticas Multimedia e Interactivas:
 - <http://es.openoffice.org/>
 - <https://es.libreoffice.org/>
 - Paquete integrado de Microsoft (Excel, Word, P. Point 2016)
 - Herramientas de google: Gmail, G. Drive, Classroom, paquete ofimático.
 - www.Prezi.com
 - www.Genial.ly.com

- ❖ Páginas Institucionales.
- ❖ Redes Sociales:
 - www.youtube.com..
- ❖ Tutoriales Interactivos
 - www.abcdatos.com/tutoriales/index
 - www.wikipedira.com
- ❖ Páginas para buscar empleo (no institucionales)
 - www.infojobs.com
- ❖ Aplicaciones para el móvil de buscar empleo
- ❖ www.fpbasicasa.wordpress.com

Esta es mi página web con la cual he ido trabajando con ellos, y donde han ido disponiendo de material poco a poco para que ellos puedan ir trabajando en todas las unidades de trabajo.