

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

2º F.P.B.

SERVICIOS COMERCIALES

DEPARTAMENTO COMERCIO Y

MARKETING



PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA
2º F.P.B. SERVICIOS COMERCIALES

1. INTRODUCCIÓN

1.1 ENTORNO SOCIAL Y CULTURAL

1.2 CENTRO

1.3 CARACTERÍSTICAS DEL ALUMNADO

1.4 ENTORNO PROFESIONAL

1.5 REFERENCIAS LEGISLATIVAS

2. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y DEL MÓDULO

2.1 IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO

2.2 COMPETENCIA GENERAL

2.3 COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

2.4 OBJETIVOS GENERALES DEL TÍTULO

1. INTRODUCCIÓN

1.1 ENTORNO SOCIOCULTURAL

El instituto está ubicado en la capital de la provincia de Ciudad Real, en una zona fuera de la ronda que circunvala la ciudad. Está por tanto en el extrarradio, con un núcleo de población joven que reside en una zona recientemente urbanizada y construida.

La ciudad es sobre todo un centro administrativo de la provincia y su actividad se centra en general en el sector servicios y en el comercio, con un importante número de Órganos Autonómicos y de la Administración General y Local.

Nuestra ciudad ha experimentado en las últimas décadas un fuerte desarrollo urbanístico, sobre todo nuevas zonas residenciales fuera de la ronda de la capital y núcleos fundamentales donde tienen el domicilio la mayoría de nuestros alumnos. Ciudad Real tiene también tres poblaciones anejas: Las Casas, La Poblachuela y Valverde, de donde también viene parte de nuestro alumnado.

1.2 CENTRO

Es un instituto de enseñanza secundaria, la andadura se inició hace ahora 35 años, los dos primeros cursos académicos en unas instalaciones provisionales, pasando a inaugurarse el edificio actual el curso 1982-83.

En un principio en el Instituto se impartían únicamente enseñanzas de Bachillerato, fue en el curso 94-95 cuando además de Bachillerato se empezaron a impartir las enseñanzas de 2º ciclo de E.S.O. y en el curso académico 1999- 2000 primer ciclo de la E.S.O.

El curso académico 2009-2010 empezó a impartirse el Programa de Cualificación Profesional Inicial de Auxiliar Dependiente de Comercio, para pasar en el curso 2014-2015 a la Formación Profesional Inicial de Servicios Comerciales.

En el curso 2013-2014 se comenzaron a impartir las enseñanzas de Formación Profesional de Grado Superior correspondiente a título de Técnico Especialista en Actividades Físico Deportivas. Todas las enseñanzas citadas anteriormente, se imparten en la actualidad en el centro.

1.3 CARACTERÍSTICAS DEL ALUMNADO

El alumnado para el curso 2022-2023 estará formado por 7 alumnos (4 chicas y 3 chicos).

Se ellos 4 alumnos que promocionan en 1º de FPB el curso pasado y 3 de ellos son

repetidores, habiendo un alumno que cursa solo la F.C.T.

Las edades del alumnado están comprendidas entre los 16 y 18 años.

El grupo es algo heterogéneo, en cuanto a capacidades y nivel de madurez, hay alumnos con una madurez adecuada a su edad y otros que son excesivamente infantiles. Sin embargo, se observa homogeneidad en su poca motivación en general a la hora de trabajar en clase, aunque su actitud es mucho mejor cuando se le plantean contenidos prácticos.

1.4 ENTORNO PROFESIONAL

En general, desarrolla sus funciones en establecimientos comerciales: tiendas, supermercados, mercados e hipermercados, por cuenta ajena, o propia en el caso del reparto de proximidad, siguiendo las instrucciones recibidas y bajo la supervisión directa de un responsable del establecimiento o reparto comercial.

Se ubica en el sector del comercio y en concreto en el comercio mayorista y minorista, supermercados, grandes superficies comerciales y centros de distribución comercial. Las ocupaciones y puestos de trabajo relevantes son:

- Preparador de pedidos.
- Auxiliar de dependiente de comercio.
- Reponedor.
- Repartidor de proximidad a pie.
- Auxiliar de animación del punto de venta.
- Auxiliar de venta.
- Auxiliar de promoción de ventas.
- Empleado/a de reposición.
- Operador/a de cobro o Cajero/a.
- Carretillero/a de recepción y expedición.
- Contador/a de recepción y expedición.
- Operario/a de logística.
- Auxiliar de información.

1.5 REFERENCIAS LEGISLATIVAS

- **Orden de 25 de junio de 2007** de la Consejería de Educación y Ciencia que regula la ordenación y funcionamiento de los I.E.S. en Castilla- la Mancha.
- **Real Decreto 1147/2011**, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- **Orden de 29/07/2010**, de la Consejería de Educación, Ciencia y Cultura, por la que se regula la evaluación, promoción y acreditación académica del alumnado de formación profesional inicial del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Castilla-. La Mancha.
- **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero**, por el que se regulan los aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, y se aprueba entre otros el **título de Servicios Comerciales**, publicado por el Ministerio de Educación Cultura y Deportes.
- **Decreto 67/2014, de 24/07/2014**, por el que se establece el **currículo** del ciclo formativo de Formación Profesional Básica, correspondiente al **Título Profesional Básico en Servicios Comerciales**, en la Comunidad Autónoma de **Castilla-la Mancha**, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.
- **Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio**, de las **Cualificaciones y de la Formación Profesional**, establece en su artículo 12 que las Administraciones Educativas, podrán realizar ofertas formativas adaptadas a las necesidades específicas de los jóvenes con fracaso escolar, personas con discapacidad, minorías étnicas, parados de larga duración, y en general, personas con riesgo de exclusión social, y que dichas ofertas, además de incluir módulos asociados al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales podrán incorporar módulos apropiados para la adaptación a las necesidades específicas del colectivo beneficiario.

-

2. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y DEL MÓDULO

2.1 IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO

El Título Profesional Básico en Servicios Comerciales queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Servicios Comerciales.
- Nivel: formación profesional Básica
- Duración: 2000 horas
- Familia Profesional: Comercio y Marketing
- Referente Europeo: CINE-3.5.3 (Clasificación Internacional Normalizada de la

Educación)

2.2 COMPETENCIA GENERAL

La competencia general del título consiste en realizar operaciones auxiliares de comercialización, «merchandising» y almacenaje de productos y mercancías, así como las operaciones de tratamiento de datos relacionadas, siguiendo protocolos establecidos, criterios comerciales y de imagen, operando con la calidad indicada, observando las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental correspondientes y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana, así como en alguna lengua extranjera.

2.3 COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación.

- A) Recepcionar mercancías en almacén registrando las entradas conforme a procedimientos y manejarlas, transportarlas y ubicarlas utilizando carretillas automotoras o manuales y medios de manipulación complementarios.
- B) Realizar recuentos e inventarios periódicos de mercancías y mantener actualizada la información en los puntos de venta realizando inventarios y recuentos periódicos, detectando desabastecimientos e incidencias.
- C) Colocar elementos de animación en puntos de venta y disponer productos en los expositores y lineales, siguiendo instrucciones, aplicando criterios comerciales y respetando la imagen de la empresa.
- D) Aplicar técnicas de empaquetado y presentación atractiva de productos para facilitar su promoción en el punto de venta y transmitir la imagen de la empresa.
- E) Seleccionar mercancías o productos, conforme a órdenes de trabajo y embalar y etiquetar unidades de pedido, utilizando herramientas de control y peso así como medios de etiquetado y embalaje para preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino.
- F) Atender al cliente, suministrando información sobre la localización y características de los productos, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades y aplicando, en su caso, técnicas protocolizadas para la resolución de quejas.
- G) Mantener el área de trabajo, su mobiliario, vitrinas y escaparates limpios y en orden a lo largo de su actividad.
- H) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.

- I) Elaborar documentos, utilizando el lenguaje científico y los recursos gráficos y expositivos en función de los contextos de aplicación, asegurando su confidencialidad, y utilizando aplicaciones informáticas.
- J) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- K) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- L) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- M) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- N) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- Ñ) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico- artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- O) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- P) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- Q) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- R) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- S) 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.

- T) 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.
- U) 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) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- W) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional. w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.
- X) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.

El Título Profesional Básico en servicios comerciales incluye dos cualificaciones profesionales completas y una tercera incompleta. Todas ellas asociadas a las unidades de competencia siguientes:

Cualificaciones profesionales completas:

a) Actividades auxiliares de comercio COM412_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):

UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.

UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando traspalés y carretillas de mano.

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

b) Actividades auxiliares de almacén COM411_1 (RD 1179/2008, de 11 de julio), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1325_1: Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.

UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

UC0432_1: Manipular cargas con carretillas elevadoras.

Cualificaciones profesionales incompletas:

Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos ADG306_1 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero) que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

UC0974_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.

2.4 OBJETIVOS GENERALES DEL TÍTULO

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

a) Reconocer las fases del procedimiento de recepción y registro de mercancía en almacén así como sus espacios y zonas, relacionándolas con cada tipo de mercancía para proceder a su recepción, transporte manejo y ubicación.

b) Identificar los procesos de recuento y control en almacén y de información en puntos de venta, siguiendo instrucciones y cumplimentando los documentos necesarios para realizar inventarios y mantener actualizada la información de abastecimiento.

c) Reconocer equipamientos y técnicas de exposición de mercancías, vinculándolos a cada tipo de empresa para colocar elementos de animación en punto de venta y disponer los productos.

d) Identificar materiales y técnicas de empaquetado relacionándolos con el tipo de producto y la imagen de la empresa para realizar la presentación de producto.

e) Reconocer y emplear las herramientas de control, peso y embalaje de mercancías, relacionándolas con las fases de preparación de pedidos y las órdenes de trabajo para seleccionar, embalar y etiquetar mercancías.

- f) Identificar las necesidades de los clientes y la información precisa para satisfacerlas, aplicando técnicas y protocolos de resolución de incidencias y quejas para atender a los clientes.
- g) Seleccionar las técnicas y materiales de limpieza relacionándolos con cada elemento del puesto de trabajo para mantener el área de trabajo limpia y en orden.
- h) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
- i) Aplicar procedimientos de escritura al tacto en teclados extendidos utilizando aplicaciones de aprendizaje específico para documentos.
- j) Utilizar procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades para elaborar documentos.
- k) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como cve: BOE-A-2014- 2360 BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO Núm. 55 Miércoles 5 de marzo de 2014 Sec. I. Pág. 20723 conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.
- l) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas, aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- m) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.
- n) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- ñ) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- o) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- p) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.

- q) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- r) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos. Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- v) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- x) 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 medio ambiente.
- y) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si proceda, mejoras en las actividades de trabajo.
- z) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

MÓDULO PROFESIONAL
APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA

Profesora: M^a Pilar Beamud Cárdenas

CURSO 2022 - 2023

- 3. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO**
- 4. METODOLOGÍA DIDÁCTICA**
- 5. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**
- 6. RESULTADO DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, CONTENIDOS, ACTIVIDADES E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**
- 7. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN**
- 8. PROCEDIMIENTOS, INSTRUMENTOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**
 - 8.1 Procedimiento de evaluación**
 - 8.2 Recuperación de materias durante el curso**
 - 8.3 Criterios de calificación**
 - 8.4 Recuperación evaluación pendiente entre la 1^a ordinaria y 2^a ordinaria**
 - 8.5 Evaluación de alumnos con pérdida de evaluación continua**
- 9. ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ECAMINADAS A LA SUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES PENDIENTES**
- 10. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS**
- 11. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS QUE PUDIERAN OBSERVARSE**
- 12. PLAN DE CONTINGENCIA POR COVID-19**
- 13. ENSEÑANZA NO PRESENCIAL**
- 14. PUBLICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN**

3. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

- a) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
- b) Aplicar procedimientos de escritura al tacto en teclados extendidos utilizando aplicaciones de aprendizaje específico para documentos.
- c) Utilizar procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades para elaborar documentos.
- d) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- e) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- f) 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.

4. METODOLOGÍA DIDÁCTICA

Se impartirán 220 horas distribuidas en 8 horas semanales: lunes y martes 1ª y 2ª hora, miércoles 1ª hora, jueves a 5ª y 6ª hora.y viernes 5ª hora

La aplicación de esta metodología responderá al siguiente esquema:

- ✓ **Explicaciones de la profesora**, presentando los contenidos y fomentando en todo momento la intervención del alumnado, dejando que sea éste quien plantee la mayor parte de interrogantes y también las soluciones.
- ✓ **Búsqueda de información por parte del alumnado** en aquellas unidades y temas en que resulte procedente.
- ✓ **Realización de actividades propuestas** que además de complementar las explicaciones, sirvan para afianzar la comprensión de los contenidos y aporten dinamismo a las clases.
- ✓ **Realización de actividades finales** encaminadas a reforzar y ampliar lo aprendido, así como a conectar la teoría con la realidad, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos.
- ✓ **Trabajos individuales** sobre temas de actualidad relacionados con los contenidos, para valorar la aportación de ideas personales y el trabajo cooperativo. La actividad docente debe tener un enfoque globalizador que permita integrar los

conocimientos de los diferentes módulos profesionales, así como las competencias personales y sociales que se deben adquirir, poniéndolas en relación con las competencias profesionales asociadas al módulo.

Se favorecerá la autonomía personal, la responsabilidad y el trabajo en equipo del alumnado, el carácter motivador de las actividades y la creación de situaciones de aprendizaje que permitan alcanzar los resultados previstos. Asimismo, se deberá preparar a los jóvenes para afrontar los procesos de socialización en su futuro laboral y en la vida diaria.

Se desarrollarán, además, actividades que permitan profundizar y realizar un trabajo más autónomo para aquellos que avancen de forma más rápida o necesiten menos ayuda.

En la realización de todas las actividades se fomentará el uso por parte del alumnado de un lenguaje correcto, insistiendo especialmente en la importancia de la lectura atenta de todo tipo de instrucciones.

Las tecnologías de la información y la comunicación constituirán una herramienta cotidiana en las actividades de enseñanza y aprendizaje, como instrumento de trabajo para explorar, analizar e intercambiar información.

Se fomentarán las actitudes de respeto a la igualdad, el rechazo a cualquier tipo de discriminación, hábitos de comportamiento democrático, la educación para la salud, el fomento de la tolerancia, justicia, medidas de seguridad e higiene en el trabajo, etc.

5. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En la etapa de FP Básica no se contemplan medidas de adaptación del currículo al alumnado con necesidades de medidas individualizadas o extraordinarias de inclusión educativa.

Por otro lado, se prevén medidas de adaptación del proceso de enseñanza y aprendizaje para alumnos que tengan dificultades de tipo visual, auditivo, movilidad, etc., pudiéndose realizar en algún caso alteraciones en el orden y la distribución temporal de los contenidos (nunca en los objetivos a conseguir) con el fin de adaptarlos a las necesidades del alumnado.

Y durante el desarrollo del curso se prevén actividades de distinta dificultad, desde las meramente conceptuales (individuales), hasta las de análisis e interpretación (individuales o de grupo). Esta graduación en la complejidad permite una respuesta más eficaz a los distintos niveles.

6. RESULTADO DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, CONTENIDOS, ACTIVIDADES, COMPETENCIAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación mínimos para superar el módulo aparecen en negrita

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1. Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.				
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	% C.E.	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
1.1 Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder.	20%	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de redes. - La intranet. - Internet: - Alojamiento compartido en Internet: - Trabajo en la nube. - Páginas web institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Glosario de conceptos clave en cada unidad. - Actividades propuestas por la profesora en el aula virtual. 1.1 al 1.9 - Actividades finales de comprobación, aplicación y ampliación. 1 al 5 - Mapas conceptuales. - Actividades propuestas por la profesora que se pondrán en el aula virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se evaluarán todos los trabajos realizados a diario, que tendrán asociados a cada uno de los criterios de evaluación y tendrán una valoración del 50% de la nota total. - Se realizarán pruebas objetivas, tipo test, prácticas, trabajos, etc., corresponderá el 50% de la nota total.
1.2 Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas.	20%			
1.3 Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local.	10%			
1.4 Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet.	15%			
1.5 Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos (“la nube”).	10%			
1.6 Se ha comprobado la veracidad de la información localizada.	15%			
			COMPETENCIAS	
			H – N – Ñ	

1.7 Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet en general para la realización de trámites admvos.	10%			
--	-----	--	--	--

SE CONSIDERA SUPERADO EL RESULTADO DE APRENDIZAJE SI:

La suma de las notas correspondientes al grado de cumplimiento de las rúbricas del proyecto es igual o superior a 5

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2: Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.				
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	% C.E.	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
2.1 Se han identificado los diferentes procedimientos de trasmisión y recepción de mensajes internos y externos.	10%	- Tipos de cuentas de correo electrónico. - Gestión de correos	- Glosario de conceptos clave en cada unidad. - Actividades propuestas por la profesora en el aula virtual. 1 a la 5	- Se evaluarán todos los trabajos realizados a diario, que tendrán asociados a cada uno de los criterios de evaluación y tendrán una valoración del 50% de la nota total. - Se realizarán pruebas objetivas, tipo test, prácticas, trabajos, etc., corresponderá el 50% de la nota total
2.2 Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.	15%	- La agenda electrónica - Medidas de seguridad y confidencialidad con el correo electrónico	- Actividades finales de comprobación, aplicación y ampliación. 2.1, 2.2 y 2.3 completos	
2.3 Se han anexado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico.	15%	- Cómo asegurar la confidencialidad en el correo electrónico.	- Mapas conceptuales. - Actividades propuestas por la profesora que se pondrán en el aula virtual.	
2.4 Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras	20%			
2.7 Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.	20%			
			COMPETENCIAS	
			I - P - Q	

SE CONSIDERA SUPERADO EL RESULTADO DE APRENDIZAJE SI:

La suma de las notas correspondientes al grado de cumplimiento de las rúbricas del proyecto es igual o superior a 5

RESULTADO DE APRENDIZAJE 3: Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo.				
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	% C.E	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
3.1 Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.	10%	- Conocer el área de trabajo	- Glosario de conceptos clave en cada unidad.	- Se evaluarán todos los trabajos realizados a diario, que tendrán asociados a cada uno de los criterios de evaluación y tendrán una valoración del 50% de la nota total. - Se realizarán pruebas objetivas, tipo test, prácticas, trabajos, etc., corresponderá el 50% de la nota total
3.2 Se han aplicado fórmulas y funciones básicas.	10%	- Introducir datos	- Actividades propuestas por la profesora en el aula virtual. 3.1 al 3.15	
3.3 Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.	10%	- Guardar los archivos	- Actividades finales de comprobación, aplicación y ampliación. 3.1 al 3.9	
3.4 Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos.	20%	- Trabajar con las celdas	- Mapas conceptuales.	
3.5 Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.	20%	- Cambiar el formato de las celdas	- Actividades propuestas por la profesora que se pondrán en el aula virtual.	
3.6 Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades.	20%	- Crear gráficos	COMPETENCIAS	
		- Insertar funciones	H – J - V	
		- Ordenar y filtrar datos		
		- Aplicar formato condicional a celdas		
		- Configurar página para imprimir		
		- Consolidar y cotejar datos		
		- Proteger hojas		

SE CONSIDERA SUPERADO EL RESULTADO DE APRENDIZAJE SI:

La suma de las notas correspondientes al grado de cumplimiento de los criterios de evaluación son igual o superior al 5

RESULTADO DE APRENDIZAJE 4: Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.				
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	% C.E.	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
4.1 Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentación.	10%	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer el área de trabajo - Guardar los archivos. - Introducir texto - Insertar imágenes e ilustraciones - Insertar sonido y vídeo - Efectos de animación y transición - Configuración de la presentación - Vistas. - Plantillas. - Conexión del cañón de vídeo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Glosario de conceptos clave en cada unidad. - Actividades propuestas por la profesora en el aula virtual. 4.1 al 3.9 - Actividades finales de comprobación, aplicación y ampliación. 4.1 al 4.7 - Mapas conceptuales. - Actividades propuestas por la profesora que se pondrán en el aula virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se evaluarán todos los trabajos realizados a diario, que tendrán asociados a cada uno de los criterios de evaluación y tendrán una valoración del 50% de la nota total. - Se realizarán pruebas objetivas, tipo test, prácticas, trabajos, etc., corresponderá el 50% de la nota total
4.2 Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación	10%			
4.3 Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color	20%			
4.4 Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia	20%			
4.5 Se han diseñado plantillas de presentaciones.	10%			
4.6 Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.	10%			
			COMPETENCIAS	
			H - I - J - N	

SE CONSIDERA SUPERADO EL RESULTADO DE APRENDIZAJE SI:

La suma de las notas correspondientes al grado de cumplimiento de los criterios de evaluación son igual o superior al 5

RESULTADO DE APRENDIZAJE 5: Escribe textos alfanuméricos en un teclado extendido, aplicando las técnicas mecanográficas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	% C.E.	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
<p>5.1 Se han organizado los elementos y espacios de trabajo y distinguido los ergonómicos.</p> <p>5.2 Se ha identificado la posición correcta de los dedos en las filas del teclado alfanumérico.</p> <p>5.3 Se han empleado coordinadamente las líneas del teclado alfanumérico y las teclas de signos y puntuación.</p> <p>5.4 Se ha utilizado el método de escritura al tacto, respeta en párrafos de dificultad progresiva.</p> <p>5.5. Se ha utilizado el método de escritura al tacto para realizar textos en inglés.</p> <p>5.6 Se ha controlado la velocidad (mínimo de 200 p.p.m.) y la precisión (máximo una falta por minuto) con la ayuda de un programa informático.</p> <p>5.7 Se han corregido errores mecanográficos y malos hábitos.</p>	<p>100%</p>	<p>Proceso de textos alfanuméricos en teclados extendidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Postura corporal ante el terminal. - Composición de un terminal informático. - Colocación de dedos. - Desarrollo de la destreza mecanográfica: <ul style="list-style-type: none"> • Escritura de palabras simples. • Escritura de palabras de dificultad progresiva. • Mayúsculas, numeración y signos de puntuación. • Copia de textos con velocidad controlada. • Escritura de textos en inglés. <p>Corrección de errores.</p>	<p>Se realizarán ejercicios de manejo del teclado y velocidad todas las semanas.</p> <p>Durante la evaluación se realizarán al menos 3 pruebas de velocidad de las cuales mediante promedio, se obtendrá la nota de velocidad de la evaluación.</p> <p>En dichas pruebas cada error penalizará con 5 pulsaciones</p>	<p>Pruebas de velocidad:</p> <p>1ª EVALUACIÓN</p> <p>90 ppm nota 5 100 ppm nota 6 110 ppm nota 7 120 ppm nota 8 130 ppm nota 9 140 ppm nota 10</p> <p>2ª EVALUACIÓN</p> <p>120 ppm nota 5 130 ppm nota 6 140 ppm nota 7 150 ppm nota 8 160 ppm nota 9 190 ppm nota 10</p> <p>1ª ORDINARIA</p> <p>140 ppm nota 5 150 ppm nota 6 160 ppm nota 7 170 ppm nota 8 190 ppm nota 9 200 m nota 10</p>
			COMPETENCIAS	
			I-P-Q-H	

8. PROCEDIMIENTOS, INSTRUMENTOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

8.1 Procedimiento de evaluación

EVALUACIÓN INICIAL

Con carácter previo al inicio del desarrollo del módulo se realizará una evaluación inicial mediante la cual se pretenderá conocer el punto de partida del alumnado acerca de los contenidos del módulo. Se realizará mediante una presentación oral y la realización de unas preguntas cortas que serán recogidas por la profesora, al objeto de comprobar el nivel de conocimientos del alumnado en los aspectos básicos del módulo. No tendrá ningún valor para las calificaciones.

En cada trimestre se realizarán pruebas consistentes en la resolución de ejercicios prácticos o teórico-prácticos comprensivos de la materia explicada en el aula a lo largo del periodo correspondiente y los anteriores.

Durante el trimestre se realizarán ejercicios prácticos en clase, que se entregarán y que serán evaluados por la profesora.

Igualmente se valorará la participación continuada, activa y positiva a clase, y la entrega de las actividades propuestas, como otro apartado más de las calificaciones.

La información para la evaluación nos vendrá dada por diferentes fuentes:

- El registro de los trabajos, ejercicios o apuntes ya sean individuales o en grupo.
- La resolución de cuestionarios o controles cuando se consideren necesario para obtener información, no sólo sobre el progreso del alumnado, sino también sobre la organización del propio proceso de enseñanza aprendizaje.
- Pruebas escritas sobre los bloques de contenidos especificados en la programación del módulo.

8.2 Recuperación de la materia durante el curso

La persona que no supere una determinada evaluación tendrá la oportunidad de recuperarla a lo largo de la siguiente mediante la realización de pruebas objetivas. La nota máxima de la prueba de recuperación será de un 5.

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

Si mediante la aplicación de estas medidas, no supera el módulo, tendrá opción a un examen en la convocatoria ordinaria de las evaluaciones no superadas.

En la convocatoria extraordinaria se deberá recuperar toda la materia.

8.3 Criterios de calificación

La nota de la evaluación se obtendrá mediante la calificación y valoración siguiente:

- Trabajo diario aula/casa (ejercicios y operatoria teclados)..... 50% (25%+25%)
- Pruebas objetivas (exámenes y trabajos)..... 50%

La calificación en cada una de las evaluaciones se obtendrá aplicando esta ponderación debiendo obtener una calificación de 5 puntos (sin redondeos) para superar la evaluación. Cuando la nota supere el 5 se redondeará a números enteros, sin decimales, según la regla estándar (mayor o igual a 0,5 se redondea al alza, y menor de 0,5 a la baja).

Se deberá obtener una calificación de al menos 5 puntos (sin redondeos) en los **exámenes de evaluación** para poder superar el módulo en la evaluación correspondiente.

La calificación final ordinaria del curso se obtendrá calculando la **media aritmética de las evaluaciones**. Aprobará el módulo quien obtenga una nota final igual o superior a 5 puntos (sin redondeos).

Explicación de la aplicación de los criterios de calificación

PRUEBAS OBJETIVAS

Al menos una prueba objetiva. En esta prueba se deberá demostrar que conoce suficientemente los contenidos que se consideren mínimos. Todas las pruebas se calificarán de 0 a 10 puntos. Para superar el examen será necesario obtener una calificación igual o superior a 5 (sin redondeos). Caso contrario (no obtención de 5 en la prueba objetiva), la nota global de la evaluación será de 4, si los promedios son superiores a cinco.

Se realizarán a través del aula virtual.

Ausencias a exámenes: Si una persona no puede asistir a un examen deberá justificarlo debidamente con documento escrito oficial (certificado médico, asistencia a juicio...) para tener derecho a su repetición en otra fecha. En el caso de no justificación la calificación será de 0 en esa prueba.

Si una persona copia en un examen o en un trabajo se calificarán con 0 puntos.

TRABAJO DIARIO (AULA/CASA)

Seguimiento de los hábitos de trabajo individual de cada persona. En cada evaluación se indicarán las actividades y trabajos evaluables.

Se valorarán, entre otros aspectos, los relativos a:

- Dossier de apuntes, trabajos, ejercicios, actividades y proyectos realizados.
- Imagen y organización de la carpeta de ejercicios.
- Limpieza, orden, ausencia de faltas de ortografía y manejo de vocabulario técnico adecuado.
- Resúmenes, esquemas, mapas conceptuales, etc. de cada unidad de trabajo.
- Cumplimiento de los plazos de entrega-finalización de los ejercicios, actividades, trabajos

y proyectos que se propongan, a través del aula virtual.

Adecuación del contenido de los trabajos y proyectos a las directrices fijadas por la profesora y adecuación de los ejercicios y actividades al contenido de las unidades de trabajo a las que vayan referidos.

- Presentación (forma y tiempo) de los ejercicios, actividades, trabajos y/o proyectos propuestos.

La profesora indicará qué ejercicios son obligatorios para la superación del módulo. Los ejercicios no entregados se calificarán con un cero.

Los trabajos y proyectos copiados se calificarán con un cero.

Las actividades realizadas por los alumnos se enviarán a la profesora a través del aula virtual.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE TRABAJOS Y PRÁCTICAS

Los trabajos presentados fuera de plazo se calificarán con un 0 salvo que se pueda justificar el retraso.

Los trabajos se valorarán siempre sobre 10 puntos, aunque no aparezca en el enunciado de dicho trabajo, ya que algunas veces son simplemente ejercicios de clase o trabajos que se comunican de forma oral. A la hora de calificar estos trabajos se tendrá en cuenta que la ortografía sea correcta, la limpieza en la presentación de los mismos, así como la labor de investigación, resumen o resolución de problemas realizada.

8.4 Recuperación de las evaluaciones pendientes 1ª Ordinaria y 2ª Ordinaria

El alumnado puede recuperar las evaluaciones pendientes en la convocatoria 1ª ordinaria de abril y en la convocatoria 2ª ordinaria de junio.

La profesora propondrá al alumnado con evaluaciones pendientes actividades de repaso y refuerzo. alumnos que no hayan superado el módulo formativo en la primera evaluación ordinaria, tendrán que realizar actividades teóricas y prácticas sobre los contenidos no superados, encaminadas a la realización de pruebas objetivas previas a la segunda evaluación ordinaria

8.5 Evaluación del alumnado con pérdida del derecho a la evaluación continua

Los alumnos que pierdan el derecho de evaluación continua por faltas reiteradas de asistencia deberán realizar todas las actividades indicadas para cada uno de los resultados de aprendizaje. Dichas actividades pueden ser pruebas objetivas teórico-prácticas, supuestos prácticos, etc., que se entregarán o realizarán al finalizar el curso correspondiente, en función de lo establecido específicamente para cada resultado de aprendizaje.

El alumno deberá acreditar la superación de todos los resultados de aprendizaje para

superar el módulo.

Según el R.D. de evaluación de la F.P.B. el número total de faltas de asistencia injustificadas que determina la imposibilidad de aplicar la evaluación continua queda fijado **en el 30% del total de horas del módulo**. Las faltas de asistencia debidamente justificadas no serán computables. Este cómputo queda de la siguiente forma:

HORAS MÓDULO	HORAS SEMANALES	30% HORAS MÓDULO
220h	8h	66faltas injustificadas
PÉRDIDA DERECHO EVALUACIÓN CONTINUA		Con 66 faltas injustificadas

9. ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ECAMINADAS A LA SUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES PENDIENTES

Este módulo o ámbito no puede recuperarse en el siguiente curso, ya que el alumnado que no titule deberá repetir curso y volver a cursar los módulos o ámbitos suspensos

10. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Las clases, tanto teóricas como prácticas, se llevarán a cabo en las siguientes aulas del centro:

- Aula de informática (ALTHIA 3).
- Aula-taller de comercio de FPB.

La planificación durante el curso se ajusta al horario del grupo, alternando la utilización de las mismas a las necesidades teóricas y prácticas. Asimismo, se contempla la utilización de las TIC de forma habitual en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Aula virtual

- Se facilitarán al alumno los apuntes teóricos, videos y ejercicios para que vaya trabajando dentro del aula.

Recursos materiales

Los materiales y recursos didácticos usados en este curso serán:

- Libros de consulta.
- Apuntes elaborados por el profesor.
- Vídeos y documentales sobre alguna de las unidades didácticas.
- Sistema Operativo Windows XP.
- Microsoft Office: procesador de textos Word, hoja de cálculo Excel y base de datos Access.
- Navegadores: Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox.
- Typing Club para practicar los contenidos referentes a técnicas mecanográficas.
- Fotocopias ampliando los temas que se considere oportunos.

Material curricular

- **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero**, por el que se regulan los aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, y se aprueba entre otros el **título de Servicios Comerciales**, publicado por el Ministerio de Educación Cultura y Deportes.

- **Decreto 67/2014, de 24/07/2014**, por el que se establece el **currículo** del ciclo formativo de Formación Profesional Básica, correspondiente al **Título Profesional Básico en Servicios Comerciales**, en la Comunidad Autónoma de **Castilla-la Mancha**, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

- Ley 7/1996 de ordenación del comercio minorista.
- Programación General Anual del Centro.
- Programación Didáctica del módulo.

11. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS QUE PUDIERAN OBSERVARSE

11.1 Seguimiento de la programación:

Se hará un seguimiento mensual de las programaciones para poder llevar a cabo las acciones adecuadas para corregir y valorar los aspectos importantes en el desarrollo de las clases.

En cualquier caso, la profesora podrá advertir desviaciones entre los contenidos programados, su secuenciación y temporalización y los contenidos realmente impartidos.

✓ Si las desviaciones son **positivas**, seguirá la programación en los términos establecidos de manera secuencial, dedicando el tiempo previsto o mayor número de horas en el caso de que fuera necesario en las unidades didácticas siguientes.

✓ Si el número de horas programadas es el **adecuado** y se concluye con **anterioridad** al tiempo previsto, la profesora podrá incidir en aquellos aspectos que considere más convenientes, bien por su importancia para reforzar la consecución de los resultados de aprendizaje, bien para conseguir las competencias personales y sociales.

✓ Si las desviaciones **positivas** se refieren **solo a un número determinado de personas**, la profesora les propondrá actividades de ampliación.

✓ Si las desviaciones son **negativas**, se valorará en primer lugar la consecución de los contenidos mínimos, proponiendo actividades adicionales de refuerzo.

11.2 Seguimiento del aprendizaje del alumnado:

Mediante las preguntas de clase, la observación durante la resolución de ejercicios en el aula y la realización de trabajos se vigilará la evolución y el grado de aprendizaje.

- ✓ Durante cada evaluación se realizarán actividades de control y evaluación en clase que permitirán valorar el desarrollo de los aprendizajes.
- ✓ El seguimiento de la programación y las anotaciones de la profesora permitirán evaluar si la dinámica del curso evoluciona con lo previsto en la programación.
- ✓ Se dedicará, antes de cada examen, un tiempo de clase para la resolución de dudas. A quienes lo necesiten se les facilitarán ejercicios de refuerzo, para la correcta asimilación de los contenidos.

11.3 Seguimiento de la práctica docente:

El seguimiento de la programación y las anotaciones de la profesora permitirán evaluar si la dinámica del curso cumple con lo previsto en la programación. Los resultados académicos obtenidos en las diferentes pruebas son también un indicativo de si la labor docente es adecuada y permite al alumnado cursar con éxito el módulo.

Se realizará una encuesta al alumnado a final del curso académico.

INICIACIÓN A LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA

PROFESORA: M^a PILAR BEAMUD CÁRDENAS

CURSO 2022-2023

3.OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

4. METODOLOGÍA DIDÁCTICA

5. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

6. RESULTADO DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, CONTENIDOS, ACTIVIDADES E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

7. TEMPORALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJES

8. PROCEDIMIENTOS, INSTRUMENTOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

8.1 Procedimiento de evaluación

8.2 Recuperación de materias durante el curso

8.3 Criterios de calificación

8.4 Recuperación evaluación pendiente entre la 1ª ordinaria y 2ª ordinaria

8.5 Evaluación de alumnos con pérdida de evaluación continua

9. ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ECAMINADAS A LA SUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES PENDIENTES

10. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

11. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS QUE PUDIERAN OBSERVARSE

12. PLAN DE CONTINGENCIA POR COVID-19

13. ENSEÑANZA NO PRESENCIAL

14. PUBLICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN

3. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

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

- El reconocimiento y desarrollo de habilidades personales relacionadas con el espíritu emprendedor y empresarial.
- La identificación de los conceptos de ahorro y consumo responsable y su influencia e implicaciones en la vida personal y empresarial.
- El desarrollo y comprensión del concepto de ética empresarial y del respeto y cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.
- La diferenciación de los principales sistemas económicos y la valoración del papel de los/as empresarios/as dentro de un sistema de economía de mercado y en la creación de riqueza, empleo y desarrollo económico y social.
- El reconocimiento de los efectos de la internacionalización y la comprensión de las oportunidades y repercusión en la vida cotidiana.

El objetivo fundamental que se persigue con éste módulo es formar al alumnado para desarrollar la propia iniciativa en el ámbito empresarial, tanto hacia el autoempleo como hacia la asunción de responsabilidades y funciones en el empleo por cuenta propia, realizando prácticas profesionales.

4. METODOLOGÍA DIDÁCTICA

Se impartirán 2 horas semanales: viernes a 2ª hora y 3ª hora.

Para alcanzar los objetivos marcados en el proceso de enseñanza-aprendizaje es necesario partir del conocimiento previo de los alumnos, conocer sus características personales, socioculturales, grado de motivación y valorar el nivel de adquisición de las competencias profesionales que se van a desarrollar en la materia, tanto desde una perspectiva individual, como de grupo. En el módulo Iniciación a la Actividad Emprendedora y Empresarial este proceso se puede integrar en el desarrollo de los contenidos iniciales, encaminados al autoconocimiento de los estudiantes. Tanto la observación del trabajo realizado por los alumnos en las tareas y actividades propuestas, como la supervisión de los resultados y conclusiones de las mismas, ofrecerán una valiosa información para orientar la labor del docente.

Aumentar gradualmente el nivel de dificultad y complejidad de los trabajos, comenzando con tareas sencillas, incorporando posteriormente actividades más complejas y finalizar con la elaboración de un proyecto, puede facilitar al alumnado la asimilación de la materia y la adquisición del nivel competencial a un ritmo adecuado y supone una propuesta coherente con el diseño del currículo y sus objetivos.

Algunas de las actitudes que se fomentarán en el proceso de enseñanza-aprendizaje están relacionadas con la autonomía, la actitud proactiva y la asunción y gestión de riesgos, por lo que será muy conveniente que las actividades que se propongan estén debidamente contextualizadas en situaciones lo más reales posibles, para que los estudiantes se sientan protagonistas del proceso y responsables de los resultados, tanto en su evaluación como en la relación con sus compañeros o incluso, en la medida de lo posible, con respecto a terceros no implicados directamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El aprendizaje mediante el desarrollo de proyectos tendrá una gran importancia en el proceso educativo, y puede tratarse a lo largo de los dos últimos bloques sobre la propuesta de un plan de negocio simple que parta de la definición de una idea y termine con la presentación de las conclusiones. Este planteamiento contribuirá al desarrollo de las capacidades de organización, innovación y autonomía de los estudiantes y favorecerá la labor investigadora y el trabajo en equipo. Para el éxito del proceso se puede reforzar la importancia del trabajo por proyectos explicando a los estudiantes sus objetivos, procedimientos y método, así como delimitar el papel del docente como orientador y conductor, todo ello empleando un lenguaje llano y cercano. En suma, se trata de reclamar el papel activo y responsable del alumnado durante todo el proceso.

Para el desarrollo de las habilidades sociales, la capacidad de comunicación y la creatividad de los alumnos se recurrirá principalmente al trabajo en equipo, se fomentará el debate, se utilizarán dinámicas de grupo y se requerirá la exposición de resultados y conclusiones, parciales o globales, de los proyectos desarrollados en el curso.

El elemento motivador es esencial en todo proceso educativo, éste puede apoyarse con la exposición de experiencias reales de éxito presentadas por sus protagonistas, visitas a empresas e instituciones y el visionado de documentales y películas relacionadas con el ámbito económico y empresarial.

5. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En la etapa de FP Básica no se contemplan medidas de adaptación del currículo al alumnado con necesidades de medidas individualizadas o extraordinarias de inclusión educativa.

Por otro lado, se prevén medidas de adaptación del proceso de enseñanza y aprendizaje para alumnos que tengan dificultades de tipo visual, auditivo, movilidad, etc., pudiéndose realizar en algún caso alteraciones en el orden y la distribución temporal de los contenidos (nunca en los objetivos a conseguir) con el fin de adaptarlos a las necesidades del alumnado.

Y durante el desarrollo del curso se prevén actividades de distinta dificultad, desde las meramente conceptuales (individuales), hasta las de análisis e interpretación (individuales o de grupo). Esta graduación en la complejidad permite una respuesta más eficaz a los distintos niveles.

7. RELACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APREDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, CONTENIDOS, COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Los contenidos mínimos son los criterios de evaluación que están en negrita.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1. Desarrolla habilidades personales relacionadas con el espíritu emprendedor y empresarial: actitud proactiva, apertura al aprendizaje continuo, asunción de riesgos, autonomía, creatividad, curiosidad, esfuerzo, espíritu de trabajo en equipo, iniciativa, pensamiento crítico, responsabilidad y voluntad. **(25% PONDERACIÓN NOTA TOTAL)**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	% C.E.	CONTENIDOS	COMPETENCIAS TÍTULO (Decreto 67/2014 DOCLM)	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
1.1 Se han descrito rasgos propios de empresarios y emprendedores.	15%	UNIDAD 1.- LA INICIATIVA EMPRENDEDORA. 1. La decisión de emprender. 2. La elección de trabajar por cuenta propia o ajena. 3. Las razones para emprender 4. Aspectos y características personales emprendedor. 5. La idea de negocio.	L – M - N – Ñ	❖ 30 % CALIFICACIÓN Con el objetivo de consolidar y reforzar los aprendizajes de la materia y que se podrán utilizar los siguientes instrumentos: - Realización de actividades propuestas en clase. - Participación del alumno de forma activa en el aula. - Utilización del aula virtual de Educamos CLM. - El alumno traerá los materiales facilitados por la profesora en el aula virtual y que ellos imprimirán. - Motivación, actitud y comportamiento adecuado. - Estudio e interés mostrado hacia el módulo. - Obsevación directa por la profesora ❖ 70 % CALIFICACIÓN
1.2 Se han identificado competencias y rasgos personales que favorecen y otros que no favorecen el espíritu emprendedor y empresarial.	15%			
1.3 Se ha entendido la relevancia de las competencias y rasgos personales para la puesta en funcionamiento y desarrollo de las empresas	20%			
1.4 Se han asociado los rasgos personales y competencias del espíritu emprendedor y empresarial con situaciones que se pueden plantear durante el proceso de análisis de una idea de negocio, su puesta en funcionamiento, el proceso de consolidación de una empresa y situaciones de crisis.	20%			

<p>1.5 Se han identificado rasgos propios del alumno y de sus compañeros relacionados con el espíritu emprendedor y empresarial.</p>	<p>15%</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Para que el alumnado exponga los aprendizajes que ha adquirido mediante pruebas objetivas y exámenes teóricos-prácticos, con preguntas sobre los contenidos señalados en las unidades que correspondan y de la siguiente formas:
<p>1.6 Se ha mostrado un adecuado conocimiento de los propios límites y virtudes</p>	<p>15%</p>			
<p>1.7 Se han analizado las consecuencias de las acciones personales y se han asumido las obligaciones y responsabilidades.</p>	<p>40%</p>	<p>UNIDAD 2.- TOMA DE DECISIONES Y RESOLUCIÓN CONFLICTOS. A,C,D y EDE</p>	<p>K - M - N - Ñ</p>	
<p>1.8 Se han asociado los rasgos personales y competencias del espíritu emprendedor y empresarial con situaciones que se pueden plantear durante el proceso de análisis de una idea de negocio, su puesta en funcionamiento, el proceso de consolidación de una empresa y situaciones de crisis.</p>	<p>10%</p>	<p>1. Toma de decisiones. 2. Resolución de conflictos. 3. El éxito y fracaso empresarial</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Preguntas escritas tipo Test. - Preguntas escritas de V/F - Preguntas escritas de Teoría (desarrollo corto). - Preguntas de Autoevaluación por el Aula Virtual – Educamos CLM - Casos Prácticos con ejercicios similares a los realizados en clase y problemas prácticos
<p>1.9 Se han argumentado y defendido opiniones propias y se han escuchado críticamente y respetado las opiniones de los demás</p>	<p>50%</p>			

RESULTADO DE APRENDIZAJE 3: Identifica y desarrolla el concepto de ética empresarial, así como el respeto y cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales **(25% PONDERACIÓN NOTA TOTAL)**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	% C.E.	CONTENIDOS	COMPETENCIAS	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
3.1 Se ha identificado el significado de la ética empresarial, su importancia y repercusión en la sociedad.	35%	UNIDAD 3.- LA ÉTICA EMPRESARIAL. 1. Responsabilidad empresarial. 2. La ética empresarial. 3. La Responsabilidad Social Corporativa 4. El Balance Social.	O - R - V - W - X	❖ 30 % CALIFICACIÓN Con el objetivo de consolidar y reforzar los aprendizajes de la materia y que se podrán utilizar los siguientes instrumentos: - Realización de actividades propuestas en clase. - Participación del alumno de forma activa en el aula. - Utilización del aula virtual de Educamos CLM. - El alumno traerá los materiales facilitados por la profesora en el aula virtual y que ellos imprimirán. - Motivación, actitud y comportamiento adecuado. - Estudio e interés mostrado hacia el módulo. - Obsevación directa por la profesora.
3.2 Se han analizado situaciones respetuosas y no respetuosas con la ética empresarial y sus consecuencias para la sociedad y para la empresa.	15%			
3.3 Se ha identificado la relación entre empresa responsable y desarrollo personal y social.	50%			
3.4 Se ha comprendido la importancia de la normativa de prevención de riesgos laborales y su cumplimiento	50%	UNIDAD 4.- LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. 1. Concepto de Salud. 2. Factores de Riesgo laboral. 3. 3.Daños a la salud del trabajador. 4. Medidas de Prevención y Protección.	S - T - V - W	❖ 70 % CALIFICACIÓN - Para que el alumnado exponga los aprendizajes que ha adquirido mediante pruebas objetivas y exámenes
3.5 Se ha llevado a cabo un análisis de situaciones de la familia profesional relacionadas con la prevención de riesgos laborales.	50%			

				<p>teóricos-prácticos, , con preguntas sobre los contenidos señalados en las unidades que correspondan y de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none">- Preguntas escritas tipo Test.- Preguntas escritas de Verdadero y Falso.- Preguntas escritas de Teoría (desarrollo corto).- Preguntas de Autoevaluación por el Aula Virtual – Educamos CLM- Casos Prácticos con ejercicios similares a los realizados en clase y problemas prácticos.
--	--	--	--	---

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Aplica los conceptos de ahorro y consumo responsable y su influencia en la vida personal y empresarial (15% PONDERACIÓN NOTA TOTAL)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	% C.E.	CONTENIDOS	COMPETENCIAS	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
2.1 Se han comprendido los conceptos de consumo y ahorro responsable	20%	UNIDAD 5.- EL CONSUMO RESPONSABLE Y AHORRO. 1. Definición. 2. Medidas y recomendaciones en el consumo responsable. 3. Tipos de consumo responsable. 4. Consejos a la hora consumir de una manera responsable. 5. La frugalidad. 6. El comercio justo. 7. El desarrollo sostenible. 8. El consumismo. 9. Reglas de las “3Rs”: Reducir, Reciclar y Reutilizar	K - L - M - N	❖ 30 % CALIFICACIÓN Con el objetivo de consolidar y reforzar los aprendizajes de la materia y que se podrán utilizar los siguientes instrumentos: - Realización de actividades propuestas en clase. - Participación del alumno de forma activa en el aula. - Utilización del aula virtual de Educamos CLM. - El alumno traerá los materiales facilitados por la profesora en el aula virtual y que ellos imprimirán. - Motivación, actitud y comportamiento adecuado. - Estudio e interés mostrado hacia el módulo. - Obsevación directa por la profesora
2.2 Se ha analizado la utilidad de distintos bienes y servicios.	10%			
2.3 Se ha comprendido la importancia del ahorro	15%			
2.4 Se han analizado situaciones de la vida real para calificarlas como ahorro o consumo y, si procede, consumo responsable	20%			
2.5 Se han reconocido dichos conceptos como necesarios para el bienestar de los individuos y la necesidad del uso responsable de los recursos escasos frente a necesidades y deseos.	15%			

<p>2.6 Se ha identificado situaciones y empresas en las cuales el ahorro o el consumo responsable han contribuido a su éxito.</p>	<p>20%</p>		<p>❖ 70 % CALIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para que el alumnado exponga los aprendizajes que ha adquirido mediante pruebas objetivas y exámenes teóricos-prácticos, con preguntas sobre los contenidos señalados en las unidades que correspondan y de la siguiente forma: - Preguntas escritas tipo Test. - Preguntas escritas de Verdadero y Falso. - Preguntas escritas de Teoría (desarrollo corto). - Preguntas de Autoevaluación por el Aula Virtual – Educamos CLM - Casos Prácticos con ejercicios similares a los realizados en clase y problemas prácticos.
---	------------	--	--

RESULTADO DE APRENDIZAJE 4: Identifica los principales sistemas económicos y valora el papel del empresario dentro de un sistema de economía de mercado, así como la función decisiva del empresario en la creación de riqueza y generación de puestos de trabajo y, por tanto, en el desarrollo económico y social. (20% PONDERACIÓN NOTA TOTAL)				
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	% C.E.	CONTENIDOS	COMPETENCIAS	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
4.3 Se ha comprendido la importancia de emprendedores y empresarios como generadores de empleo, riqueza y bienestar.	100%	UNIDAD 6.- LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA. <ol style="list-style-type: none"> 1. La motivación laboral. 2. Los puestos de trabajo en la empresa. 3. La Selección de Personal. 4. Las obligaciones de la empresa en materia laboral. 	K - L - N	❖ 30 % CALIFICACIÓN Con el objetivo de consolidar y reforzar los aprendizajes de la materia y que se podrán utilizar los siguientes instrumentos: <ul style="list-style-type: none"> - Realización de actividades propuestas en clase. - Participación del alumno de forma activa en el aula. - Utilización del aula virtual de Educamos CLM. - El alumno traerá los materiales facilitados por la profesora en el aula virtual y que ellos imprimirán. - Motivación, actitud y comportamiento adecuado. - Estudio e interés mostrado hacia el módulo. - Obsevación directa por la profesora
4.1 Se han descrito las características de los distintos sistemas económicos.	30%	UNIDAD 7.- LA ECONOMÍA DE MERCADO. INNOVACIÓN Y DESARROLLO. <ol style="list-style-type: none"> 1. Qué es el mercado. 2. Tipos de mercado. 3. La segmentación del mercado. 4. Localización del proyecto empresarial. 	M - N - Ñ	❖ 70 % CALIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none"> - Para que el alumnado exponga los aprendizajes que ha adquirido mediante pruebas objetivas y exámenes teóricos-prácticos, con preguntas sobre los contenidos señalados en las unidades que correspondan y
4.2 Se han analizado y valorado el papel de la empresa como uno de los agentes creadores de investigación, innovación y desarrollo	20%			
4.4 Se han identificado bienes y servicios, resultado de la investigación, la innovación y el desarrollo empresarial	50%			

				<p>de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none">- Preguntas escritas tipo Test.- Preguntas escritas de Verdadero y Falso.- Preguntas escritas de Teoría (desarrollo corto).- Preguntas de Autoevaluación por el Aula Virtual – Educamos CLM- Casos Prácticos con ejercicios similares a los realizados en clase y problemas prácticos.
--	--	--	--	--

RESULTADO DE APRENDIZAJE 5: Reconoce los efectos de la internacionalización y comprende que las oportunidades que brinda. (15% PONDERACIÓN NOTA TOTAL)				
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	% C.E.	CONTENIDOS	COMPETENCIAS	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
5.1 Se han descrito relaciones económicas, culturales y sociales consecuencia de la internacionalización	30%	UNIDAD 8. LA INTERNACIONALIZACIÓN. 1. La internacionalización de las empresas. 2. Etapas de la internacionalización. 3. Tipos de internacionalización. 4. Franquicias internacionales.	O - S - T - W - X	❖ 30 % CALIFICACIÓN Con el objetivo de consolidar y reforzar los aprendizajes de la materia y que se podrán utilizar los siguientes instrumentos: - Realización de actividades propuestas en clase. - Participación del alumno de forma activa en el aula. - Utilización del aula virtual de Educamos CLM. - El alumno traerá los materiales facilitados por la profesora en el aula virtual y que ellos imprimirán. - Motivación, actitud y comportamiento adecuado. - Estudio e interés mostrado hacia el módulo. - Obsevación directa por la profesora ❖ 70 % CALIFICACIÓN - Para que el alumnado exponga los aprendizajes que ha adquirido mediante pruebas objetivas y exámenes teóricos-prácticos , con preguntas sobre los contenidos señalados en las
5.2 Se han identificado aspectos de la vida diaria en las que influye la globalización	20%			
5.3 Se han analizado las posibilidades que brinda el comercio exterior para la creación y desarrollo de las empresas.	20%			
5.4 Se han identificado rasgos y habilidades personales relacionadas con la internacionalización	30%			

				<p>unidades que correspondan y de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none">- Preguntas escritas tipo test.- Preguntas escritas de Verdadero y Falso.- Preguntas escritas de Teoría (desarrollo corto).- Preguntas de Autoevaluación por el Aula Virtual – Educamos CLM- Casos Prácticos con ejercicios similares a los realizados en clase y problemas prácticos.
--	--	--	--	--

8. EVALUACIÓN Y RECUPERACIÓN

La evaluación de la Formación Profesional del sistema educativo, y en concreto en la F.P. Básica tiene como finalidad valorar el aprendizaje del alumnado dirigido a la adquisición de la competencia general del ciclo formativo, sus competencias profesionales, personales y sociales. Para ello se tendrán en cuenta los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación especificados en los R.D. que establecen los títulos y sus correspondientes enseñanzas mínimas y el Decreto por el que se establece el currículo de cada ciclo formativo en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

En esta programación, se ha tenido en cuenta lo dispuesto en el currículo del ciclo formativo y en la **Orden de 29/07/2010**, de la Consejería de Educación, Ciencia y Cultura, por la que se regula la evaluación, promoción y acreditación académica del alumnado de formación profesional inicial del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Desde una perspectiva práctica, la evaluación será:

- **Individualizada**, centrándose en las particularidades de cada alumno y en su evolución.
- **Integradora**, para lo cual tiene en cuenta las características del grupo a la hora de seleccionar los criterios de evaluación.
- **Cualitativa**, ya que además de los aspectos cognitivos, se evalúan de forma equilibrada los diversos niveles de desarrollo del alumno.
- **Orientadora**, dado que aporta al alumnado la información precisa para mejorar su aprendizaje y adquirir estrategias apropiadas.
- **Continua**, entendiendo el aprendizaje como un proceso continuo, contrastando los diversos momentos o fases:
 - Evaluación Inicial** de los conocimientos de partida del alumnado y de sus características personales, de forma que se puedan adaptar los aprendizajes a las diferencias individuales.
 - Evaluación Continua** de la evolución a lo largo del proceso enseñanza-aprendizaje.
 - Evaluación Final** de los resultados finales del proceso de aprendizaje.

8.1 EVALUACIÓN CONTINUA

1. Con carácter general la asistencia será obligatoria. Las faltas de asistencia del alumnado que afecten a la realización de pruebas escritas, no supondrá la repetición de las mismas, salvo que éstas sean justificadas. En este caso, solo se admitirán justificantes emitidos por personal médico, instituciones u organismos oficiales. En todo caso, la repetición del examen se realizará el primer día que el alumno se incorpore a las clases lectivas.

2. La evaluación continua exige el seguimiento regular del alumnado de las actividades programadas para los distintos módulos que integran el ciclo formativo. Con carácter general la asistencia será obligatoria. Una asistencia inferior al ochenta por ciento de las horas de duración de cada módulo profesional supondrá la pérdida del derecho a la evaluación continua. Las faltas de asistencia debidamente justificadas no serán computables.

3. Los alumnos que hayan perdido el derecho a la evaluación continua tendrán derecho a la realización de una prueba objetiva. Dicha prueba tendrá como objeto comprobar el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo y en base a ella se realizará la calificación del alumno en la primera sesión de evaluación ordinaria.

4. El alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua o aun no habiéndolo perdido, por justificar las faltas adecuadamente, no haya asistido a más del ochenta por ciento de la horas de duración de cada módulo, no podrá realizar aquellas actividades prácticas o pruebas objetivas que, a juicio del equipo docente, impliquen algún tipo de riesgo para sí mismos, para el resto del grupo, o para las instalaciones del centro.

5. En este caso, solo se admitirán justificantes emitidos por personal médico, instituciones u organismos oficiales. En todo caso, la repetición del examen se realizará el primer día que el alumno se incorpore a las clases lectivas.

6. Según se recoge en el Proyecto Educativo del centro y también en el proyecto curricular del ciclo formativo, el número total de faltas de asistencia injustificadas que determina la imposibilidad de aplicar la evaluación continua queda fijado **en el 30% del total de horas del módulo**. Las faltas de asistencia debidamente justificadas no serán computables. Este cómputo queda de la siguiente forma:

HORAS MÓDULO	HORAS SEMANALES	30% HORAS MÓDULO
50h	2h	15 faltas injustificadas
PÉRDIDA DERECHO EVALUACIÓN CONTINUA		Con 15 faltas injustificadas

7. La evaluación de los alumnos que hayan perdido el derecho a la evaluación continua el alumno solo se podrá presentar en las

convocatorias de la 1ª o 2ª sesión ordinaria, según proceda, de aquellos contenidos asociados a los resultados aprendizaje que no haya superado o que haya obtenido una nota por debajo de cinco. Los restantes resultados aprobados no se incluirán en dicha prueba. La misma se llevará a cabo en una única prueba final objetiva (preguntas test, preguntas cortas o de desarrollo, ejercicios y problemas, prácticos) de contenido teórico-práctico, que se complementará con la realización de actividades y resúmenes, en la que se aplicarán los criterios de evaluación de esta programación, y sobre los diferentes resultados de aprendizaje que no tenga superados, que se recogen en la programación del módulo, conforme a lo que sigue:

1.- Desarrolla habilidades personales relacionadas con el espíritu emprendedor y empresarial: actitud proactiva, apertura al aprendizaje continuo, asunción de riesgos, autonomía, creatividad, curiosidad, esfuerzo, espíritu de trabajo en equipo, iniciativa, pensamiento crítico, responsabilidad y voluntad.

2.- Aplica los conceptos de ahorro y consumo responsable y su influencia en la vida personal y empresarial.

3.- Identifica y desarrolla el concepto de ética empresarial, así como el respeto y cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

4.- Identifica los principales sistemas económicos y valora el papel del empresario dentro de un sistema de economía de mercado, así como la función decisiva del empresario en la creación de riqueza y generación de puestos de trabajo y, por tanto, en el desarrollo económico y social.

5.- Reconoce los efectos de la internacionalización y comprende que las oportunidades que brinda.

La calificación final para los alumnos que han perdido la evaluación continua, será el resultado de aplicar los porcentajes que se describen a continuación, para obtener una puntuación mínima de 5 puntos para aprobar este módulo. Estos porcentajes son:

80% de la nota por el resultado de la prueba objetiva realizada, que tendrá una duración adecuada a los contenidos de la prueba, no siendo en todo caso inferior a dos horas lectivas.

20% de la nota lo constituirán las actividades finales, ejercicios prácticos, esquemas, resúmenes realizados en clase, que si no se ha ido entregando a lo largo del curso, deberá entregarse el mismo día de la realización de este examen.

Cuando no se realicen actividades prácticas el 20% se sumará a la prueba objetiva.

6. Este hecho y sus consecuencias serán comunicados por el profesor tutor, con el visto bueno de la Dirección del centro, al alumno o a sus representantes legales, dependiendo de la edad, finalmente

comunicándose por escrito al alumno, para que lo tenga en conocimiento, y partir de ese momento, el profesor solo aplicará una prueba final.

8.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La **Evaluación final** del módulo profesional será **numérica**, entre 1 y 10, sin decimales, considerándose positivas para superar cada trimestre y evaluación las puntuaciones iguales o superiores a cinco puntos y negativas las restantes. La nota final de cada evaluación parcial, primera y segunda ordinaria se obtendrá a través de los criterios de evaluación evaluados en cada una de ellas.

La calificación de los alumnos en cada una de las evaluaciones que se incluyen en los dos trimestres y poder superar el módulo de IAEE, va a ser determinada por la recogida de información a través de la suma de los instrumentos de evaluación citados en el cuadro anteriormente.

El objetivo primordial que se persigue con este módulo es formar al alumnado para desarrollar la propia iniciativa en el ámbito empresarial, tanto hacia el autoempleo como hacia la asunción de responsabilidades y funciones en el empleo por cuenta propia, realizando prácticas profesionales.

Para que el alumno obtenga la calificación correspondiente, se aplicaran los porcentajes anteriormente señalados, pero siempre en base a las siguientes **normas de evaluación:**

a) **CALIFICACIONES DE CADA EVALUACIÓN PARCIAL:**

- 1) La nota final de cada evaluación será la nota media ponderada, con los criterios de evaluación que se han previsto anteriormente, de todas las actividades y pruebas que hayan realizado por el alumno, no existiendo **ningún criterio de “nota mínima” para no hacer dicha media.**
- 2) **La calificación de cada trimestre y evaluación parcial** *será obtenida a través de los criterios de evaluación trabajados en la misma en la superación de los resultados de aprendizaje que están asociados a los bloques de contenidos o unidades de aprendizaje*, atendiendo a los porcentajes de los apartados anteriores (70%+30%), siendo necesario alcanzar al menos y como mínimo la nota de cinco para aprobar la evaluación en cuestión, obteniéndose la misma de la media ponderada entre los distintos bloques de contenidos o unidades de aprendizaje, sin que sea obligatorio que el alumno obtenga al menos una nota mínima para poder hacer dicha media.
- 3) Se tiene que tener en cuenta que la nota numérica de la evaluación parcial se realizará redondeo cuando la nota sea superior a 5, pero se truncará cuando la nota sea inferior a 5, es decir que se redondea por encima y por debajo solo cuando la nota es superior a 5. Con valores inferiores a 5 siempre se pone el número entero inferior.

- 4) La nota final de **los exámenes o pruebas de recuperación** dentro de la evaluación continua, llevadas a cabo con aquellos alumnos, que no alcancen los resultados asociados con los contenidos mínimos, *será de cinco puntos cuando superen las mismas, pudiendo obtener una nota superior*, puesto que se trata de recuperar unos contenidos mínimos ya impartidos y examinados de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos, aunque si la nota de la nueva prueba estuviera por debajo de la anterior, se dejará aquella nota más alta que tuviera el alumno.
- 5) Para el **redondeo de la nota a números enteros**, la participación, el interés y la asistencia, actuarán como criterio modificador “positivo” o “negativo” de la calificación de la evaluación. Si bien, el redondeo tendrá lugar en la calificación final, siempre y cuando la nota sea superior a 5, y no en las evaluaciones parciales, pues se truncará cuando la nota sea inferior a 5
- 6) En cuanto a la **calificación de cada unidad de aprendizaje** se tendrá que tener en cuenta su ponderación que existe en los criterios de evaluación con los resultados de aprendizaje sobre todas las sesiones de evaluación parcial y sobre la nota final, siendo distintas en cada momento.
- 7) Se fijan **Rubricas de Corrección** que utilizaremos para poder evaluar el apartado de tareas, actividades, ejercicios, prácticas y trabajo diario en el aula se reparten en los siguientes apartados:

RUBRICAS DE CORRECCIÓN	
NOTA	CRITERIO UTILIZADO
10	Ha realizado la tarea excelentemente
8-9	Ha realizado la tarea notablemente
7	Ha realizado la tarea correctamente
6	Ha realizado la tarea con algún error
5	Ha realizado la tarea con errores sustanciales
4-5	Ha realizado la tarea pero faltan algunos contenidos
3	Ha realizado la tarea pero faltan muchos contenidos o entregada fuera de plazo
2	Ha realizado la tarea pero no se corresponde a ella o es copia
0	No ha realizado la tarea

- 8) En referencia a la nota de la evaluación ordinaria **con alguna evaluación parcial suspensa**, el cálculo de la nota de la evaluación ordinaria se realizará con las notas obtenidas en las evaluaciones parciales, por lo que podría aprobar el curso en la evaluación ordinaria con alguna evaluación parcial suspensa, y no tendría que recuperarlas en la evaluación de la 2ª ordinaria.

b) NOTA FINAL DE LA EVALUACIÓN ORDINARIA:

- 1) **La calificación del módulo de I.A.E.E** está basada en evaluaciones, realizándose dos a lo largo del curso, y la nota final que obtenga el alumno será de la media aritmética de las evaluaciones parciales, no existiendo un mínimo de puntuación en cada uno de dichas evaluaciones para hacer esa media, pero si en la nota final ordinaria que deberá ser superior a cinco puntos. Si la nota final de la primera evaluación ordinaria es mayor o igual a 5 se considerará aprobada la materia.
- 2) Para obtener la **nota en la evaluación ordinaria se realizará un redondeando en todos los valores de la nota**, redondeándose por encima cuando sea de cinco decimales o superior y se redondeará por debajo cuando sea inferior a cinco decimales. El redondeo se tendrá en cuenta con todos los valores de decimales en las notas obtenidas.

Para alcanzar una **evaluación final ordinaria positiva**, será necesario que el alumno haya obtenido calificaciones iguales o superiores a cinco puntos de la media aritmética obtenida de las notas reales obtenidas en las evaluaciones parciales. El peso de cada evaluación parcial es el que corresponde a la nota numérica obtenida en la evaluación ordinaria correspondiente.

- 3) Si la nota final de la **primera evaluación ordinaria es menor de 5 se considerará suspensa**, y deberán recuperarse las evaluaciones parciales suspensas en la segunda evaluación ordinaria de acuerdo con el procedimiento establecido en el apartado 6.6. de esta programación. En este caso, el alumno procederá a realizar la recuperación de aquellos contenidos asociados a los resultados de aprendizaje suspensos, aplicándose los criterios de evaluación establecidos.
- 4) Se utilizan los valores con decimales de las notas medias de los registros de notas de cada evaluación del profesorado, por lo que la nota numérica final de la evaluación **se obtendrá a través de las notas reales obtenidas en las evaluaciones parciales** y no a través de las notas indicadas en los boletines de las evaluaciones parciales publicadas en Delphos.
- 5) El alumnado con evaluaciones parciales aprobadas, tendrá **la opción de presentarse a una prueba para recuperar los resultados de aprendizaje que no superó en las mismas**, pues al existir la media ponderada podrá aprobar el módulo con algún resultado de aprendizaje no superado. En ningún caso el resultado de esta prueba implicará que el alumnado tenga una nota inferior a la que se puso en las actas de las evaluaciones parciales.
- 6) Para el cálculo de la nota numérica de la primera evaluación ordinaria y, si procede, de la segunda evaluación ordinaria, **se utilizará la mayor de las notas obtenidas** entre la evaluación parcial y la prueba de recuperación de los resultados de aprendizajes no superados en la misma.

8.3 CRITERIOS DE RECUPERACIÓN DE CADA EVALUACIÓN PARCIAL

- La prueba de recuperación de las evaluaciones parciales primera y segunda se realizará durante el primer mes siguiente en el que se han realizado sesiones de evaluación, donde se introducirá la nota de recuperación en el programa Delphos antes de la fecha máxima que se indique por Jefatura de estudios.
- La prueba de recuperación de segunda evaluación parcial se realizará antes de la primera evaluación ordinaria, comunicándose la nota de recuperación en la sesión de dicha evaluación.
- Si la nota final de los exámenes o pruebas de cada unidad de aprendizaje que no fueran superadas se prevé la realización de **pruebas de recuperación** dentro de la evaluación continua, llevadas a cabo con aquellos alumnos/as que no superen los resultados de aprendizaje establecidos para cada unidad. La nota para su superación será como mínimo de cinco puntos, pudiendo obtener una nota superior, puesto que se trata de recuperar unos contenidos ya impartidos y examinados de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos.
- Se realizarán recuperaciones de las evaluaciones parciales no aprobadas al finalizar cada una de ellas. El alumnado solo tendrá que recuperar los criterios de evaluación no superados durante la evaluación.
- La nota de la recuperación se calculará de la forma indicada para la calificación de cada evaluación parcial en el apartado 6.4. de esta programación, considerando como valor de los criterios de evaluación que no se habían superado el correspondiente al obtenido en la recuperación.
- El alumnado que haya aprobado las evaluaciones parciales tendrá la opción, si así lo solicita, de presentarse a una prueba de recuperación de los criterios de evaluación no superados en cada una de ellas.
- Una vez realizada la prueba de recuperación se recalculará la nota de la evaluación parcial correspondiente con los criterios de evaluación aprobados en la misma, siendo esta nota la que se considerará para la obtención de la nota de la primera evaluación ordinaria, y si procede, la de la segunda evaluación ordinaria.
- Para la calificación final en las pruebas de recuperación de las diferentes unidades llevadas a cabo en la evaluación continua, que no sean superadas, tendrán la puntuación del máximo resultado obtenido, es decir se mantendrá aquella nota más alta.
- Dicha recuperación consistirá en una prueba teórico-práctica de las mismas características que las realizadas anteriormente, aunque la misma se podrá complementar con la entrega de actividades de recuperación (trabajos, supuestos, etc.) propuestas por el profesorado responsable del módulo. En este caso, la prueba teórico-práctica supondrá un 70% de la nota y el trabajo realizado un 30%.
- Si la nota final de la recuperación es mayor o igual a 5 se considerará que

recupera. Si la nota de la recuperación es menor de 5 se considerará suspenso.

- En caso de que el alumno no tenga una actitud adecuada (copie, moleste, o incordie a la clase) durante la prueba escrita de las recuperaciones, se le retirará y expulsará del aula, y la calificación obtenida en dicha prueba será cero.

8.4 CRITERIOS DE RECUPERACIÓN ENTRE LA 1ª ORDINARIA Y 2ª ORDINARIA

- En la segunda evaluación ordinaria **sólo se evalúa de los criterios de evaluación asociados a los contenidos mínimos**, y sólo de aquellos que no se hayan superado en las evaluaciones parciales, los cuales se corresponden con los resultados de aprendizaje no superados que son la referencia de para esta segunda ordinaria.
- La **nota máxima que se puede obtener en la segunda evaluación ordinaria es un 5**, y en cada evaluación parcial recuperada se pondrá una nota de 5.
- Es necesario recalcar, que los alumnos que tengan algún módulo pendiente, se redactará Plan de Refuerzo Individualizado (PR) para que éste suponga un documento de información con las instrucciones que habrá de realizar para recuperar el módulo.
- La recuperación de los alumnos con contenidos pendientes se realizará teniendo como referente los **resultados de aprendizaje no conseguidos** en la evaluación primera ordinaria del curso.
- Los instrumentos de evaluación que se utilizarán para la recuperación de las materias pendientes serán las actividades realizadas por el alumno en base al **Plan de Refuerzo Individualizado (PR)** que se le ha entregado, donde se le especificará los resultados no superados y una prueba específica sobre aprendizajes mínimos en cada una de las sesiones de evaluación no superadas, de acuerdo con los criterios de planificación establecidos en el apartado 6.8. de esta programación.
- En la recuperación de la segunda evaluación ordinaria el alumnado se examinará sólo de los criterios de evaluación no superados en las evaluaciones parciales que tenga suspensas.
- Para obtener la nota final de la evaluación se seguirán los mismos criterios establecidos para la primera evaluación ordinaria en el apartado 6.4. de esta programación.
- Si la nota final de la segunda evaluación ordinaria es igual a 5 se considerará aprobado módulo, pero si la nota final de la evaluación es menor de 5 se considerará suspenso.

8.5 CRITERIOS DE RECUPERACIÓN DE ALUMNADO CON MÓDULO PENDIENTE EN EL SIGUIENTE CURSO

- Este módulo o ámbito no puede recuperarse en el siguiente curso, ya que el alumnado que no titule deberá repetir curso y volver a cursar los módulos o ámbitos suspensos.

8.6 PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR DESPUÉS DE LA PRIMERA EVALUACIÓN ORDINARIA.

- Analizadas las opciones posibles para conseguir la mejor atención educativa tanto al alumnado que ha superado los módulos, cómo al alumnado que tiene que recuperarlo en la segunda evaluación ordinaria, se ha decidido a nivel del claustro del instituto que cada profesor/a deberá atender ambas necesidades dentro de su aula, manteniéndose el horario lectivo tanto del profesorado como el del grupo clase del resto del curso.
- Se debe tener en cuenta que la prioridad será la recuperación del alumnado con el módulo pendiente, pero sin descuidar el refuerzo del alumnado que la ha superado.
- Para conseguir ambos objetivos se va a aplicar una metodología que permite trabajar tanto las actividades de recuperación, como las de refuerzo, y que se concreta en el desarrollo de actividades en función de los agrupamientos de alumnado que se van a realizar dentro del aula.
- Estos **agrupamientos serán los siguientes:**
 1. **Dos grandes grupos** formados por el alumnado que necesita recuperar el módulo por un lado, y el alumnado que la tiene aprobado por otro: Se utilizará en el desarrollo de actividades independientes de refuerzo y recuperación de forma simultánea dentro del aula.
 2. **Pequeños grupos de entre 4 o 5 alumnos/as “mixtos”**: Se utilizará en el desarrollo de actividades de grupo formado por alumnado con el módulo suspenso y aprobado, en las que se promoverá la tutoría entre iguales, es decir, que los alumnos que han suspendido reciban el apoyo de sus compañeros, y estos reciban el refuerzo que implica enseñar a otro.
 3. **Pequeños grupos del alumnado con el módulo suspenso:** Se utilizará en el desarrollo de las actividades de recuperación del alumnado que se recogen en los programas de refuerzo de estos alumnos y alumnas, los cuales se agruparan en función de las evaluaciones que tienen suspensas. En este caso, el alumnado que ha superado el módulo actuará como “alumnado tutor” de estos grupos de alumnos y alumnas.

- Con esta metodología de trabajo se pretende conseguir **los siguientes objetivos:**

La aplicación de actividades que permitan atender a todo el alumnado

- A) El desarrollo de las clases mediante el uso de metodologías activas y participativas, fundamentadas en los agrupamientos flexibles.
- B) El trabajo mediante las actividades de recuperación que se hayan establecido después de la primera evaluación ordinaria para la recuperación del alumnado con el módulo pendiente.
- C) El trabajo mediante actividades de consolidación y profundización para el alumnado que superó el módulo en la primera evaluación ordinaria.
- D) El desarrollo de actividades que integren a todo el alumnado, independientemente de si tiene módulos pendientes o no.

9. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Los materiales esenciales que se van a utilizar son:

- Apuntes facilitados por la profesora en el aula virtual Educamos CLM
- Fichas de actividades, que se facilitarán en el aula virtual Educamos CLM y se recogerán en el formato facilitado a tal efecto a través de la plataforma.
- Materiales reciclados para la elaboración de los productos de la empresa.

Para alumnos avanzados se recomienda tener actividades que permiten profundizar más en los conceptos estudiados. Es el profesor quien, en función de las circunstancias, determinará qué actividades se consideran mínimas y cuáles son para profundizar.

Para los alumnos que no consigan los objetivos, se les plantearán tareas de refuerzo.

11. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS QUE PUDIERAN OBSERVARSE

11.1 Seguimiento de la programación:

Se hará un seguimiento mensual de las programaciones para poder llevar a cabo las acciones adecuadas para corregir y valorar los aspectos importantes en el desarrollo de las clases.

En cualquier caso, la profesora podrá advertir desviaciones entre los contenidos programados, su secuenciación y temporalización y los contenidos realmente impartidos.

- Si las desviaciones son positivas, seguirá la programación en los términos establecidos de manera secuencial, dedicando el tiempo previsto o mayor número de horas en el caso de que fuera necesario en las unidades didácticas siguientes.
- Si el número de horas programadas es el adecuado y se concluye con anterioridad al tiempo previsto, la profesora podrá incidir en aquellos aspectos que considere más convenientes, bien por su importancia para reforzar la consecución de los resultados de aprendizaje, bien para conseguir las competencias personales y sociales.
- Si las desviaciones positivas se refieren solo a un número determinado de personas, la profesora les propondrá actividades de ampliación.
- Si las desviaciones son negativas, se valorará en primer lugar la consecución de los contenidos mínimos, proponiendo actividades adicionales de refuerzo.

11.2 Seguimiento del aprendizaje del alumnado:

Mediante las preguntas de clase, la observación durante la resolución de ejercicios en el aula y la realización de trabajos se vigilará la evolución y el grado de aprendizaje.

- Durante cada evaluación se realizarán actividades de control y evaluación en clase que permitirán valorar el desarrollo de los aprendizajes.
- El seguimiento de la programación y las anotaciones de la profesora permitirán evaluar si la dinámica del curso evoluciona con lo previsto en la programación.
- Se dedicará, antes de cada examen, un tiempo de clase para la resolución de dudas.
A quienes lo necesiten se les facilitarán ejercicios de refuerzo, para la correcta asimilación de los contenidos.

11.3 Seguimiento de la práctica docente:

El seguimiento de la programación y las anotaciones de la profesora permitirán evaluar si la dinámica del curso cumple con lo previsto en la programación. Los resultados académicos obtenidos en las diferentes pruebas son también un indicativo de si la labor docente es adecuada y permite al alumnado cursar con éxito el módulo.

Se realizará una encuesta al alumnado a final del curso académico.

MÓDULO PROFES.: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

Profesora: M^a Pilar Beamud Cárdenas

CURSO 2022-2023

- 3. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO**
- 4. TEMPORALIZACIÓN-SECUENCIACIÓN**
- 5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

6. METODOLOGÍA

7. EVALUACIÓN

3. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

- Reconocer y emplear las herramientas de control, peso y embalaje de mercancías, relacionándolas con las fases de preparación de pedidos y las órdenes de trabajo para seleccionar, embalar y etiquetar mercancías.
- Identificar las necesidades de los clientes y la información precisa para satisfacerlas, aplicando técnicas y protocolos de resolución de incidencias y quejas para atender a los clientes.
- Seleccionar las técnicas y materiales de limpieza relacionándolos con cada elemento del puesto de trabajo para mantener el área de trabajo limpia y en orden.
- Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e

incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

4. TEMPORALIZACIÓN

Durante el primer trimestre hay un alumno realizando la F.C.T. ya que es el único módulo que le queda por cursar y que se evaluará con la 1ª evaluación.

La evaluación 1ª ordinaria está prevista para el día 11 de abril de 2022, los alumnos que hayan superado todos los módulos del ciclo de FPB o tengan algún módulo pendiente que les permita realizar la FCT, realizarán el citado módulo en las empresas colaboradoras.

El presente curso académico se desarrollará en el tercer trimestre. Su duración será de 240 horas.

5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Recepciona y almacena productos y mercancías teniendo en cuenta sus propiedades para su correcta ubicación y manipulación.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha verificado la correspondencia entre las mercancías recibidas y sus etiquetas y/o el contenido del albarán.
- b) Se ha extraído una muestra de la carga para su inspección.
- c) Se han clasificado las mercancías conforme a sus características y condiciones de conservación.
- d) Se ha desconsolidado y/o desembalado la carga manualmente o utilizando las herramientas adecuadas.
- e) Se han etiquetado las mercancías con el código de forma visible.
- f) Se han elaborado fichas de almacén con la aplicación informática adecuada.

- g) Se han colocado cargas o mercancías en el lugar indicado en la orden de trabajo, teniendo en cuenta las características de las mismas y sus condiciones de manipulación.
- h) Se ha realizado inventario de los productos y mercancías del almacén.
- i) Se han abastecido zonas de "picking", estanterías y líneas de depósito.

2. Maneja transpaletas y carretillas automotoras o manuales para el traslado de productos y mercancías, interpretando la señalización y respetando las normas de seguridad y circulación al manejar equipos de trabajo móviles.

Criterios de evaluación:

- a) Se han interpretado correctamente las órdenes de movimiento de materiales y productos para su carga o descarga.
- b) Se han seleccionado los medios de transporte a utilizar, en función de la carga.
- c) Se ha realizado la carga o descarga de los productos, conforme a las instrucciones recibidas.
- d) Se han trasladado bultos conduciendo transpaletas, carretillas de mano o automotoras, respetando las normas de seguridad y salud.
- e) Se han realizado las operaciones de mantenimiento de primer nivel de los equipos antes o después del movimiento, siguiendo las indicaciones del fabricante.
- f) Se ha estacionado el transpaletas o carretillas en el lugar previsto para ello y sin que entorpezca el paso.

3. Prepara pedidos conforme a las órdenes de trabajo, utilizando medios informáticos para la introducción de los datos relacionados y aplicando medios de empaquetado y/o embalaje según las características de los productos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado, a partir de la orden de pedido, las mercancías a expedir.
- b) Se ha verificado, a partir de las fichas de almacén, que existe mercancía suficiente para cubrir el pedido.
- c) Se han seleccionado las mercancías o productos, conforme a la orden de trabajo, utilizando herramientas de control y peso de las mismas, conformando el pedido con exactitud.
- d) Se ha preparado el material de protección y de embalaje y/o empaquetado del pedido.
- e) Se ha embalado la unidad de pedido utilizando el material y equipos adecuados.
- f) Se ha elaborado una etiqueta para el pedido y se ha determinado el lugar que debe ocupar en el embalaje, así como las señales de protección de la mercancía.
- g) Se ha etiquetado la unidad de pedido utilizando medios manuales o herramientas específicas para su etiquetado.

4. Coloca elementos de animación del punto de venta y repone productos, siguiendo los criterios comerciales y detectando huecos y necesidades de abastecimiento.

Criterios de evaluación:

- a) Se han diferenciado los distintos tipos de mobiliario utilizados en el punto de venta y los elementos promocionales utilizados habitualmente.
- b) Se han montado expositores de productos y góndolas.
- c) Se ha colocado cartelería y otros elementos de animación.
- d) Se ha identificado el lugar y disposición de los productos a partir de un planograma, foto o gráfico del lineal y la etiqueta del producto.
- e) Se ha realizado un inventario de las unidades del punto de venta, detectando necesidades de abastecimiento y evitando “roturas de stock”.
- f) Se han utilizado equipos de lectura de códigos de barras (lectores ópticos) para la identificación y control de los productos.

- g) Se ha elaborado la información relativa al punto de venta utilizando aplicaciones informáticas.
- h) Se han colocado productos en diferentes tipos de lineales y expositores, siguiendo los criterios de “merchandising” y de imagen de la empresa.
- i) Se han colocado dispositivos de seguridad a los productos y etiquetas manualmente o utilizando los equipos adecuados en cada caso.
- j) Se han empaquetado y presentado los productos de manera atractiva, de acuerdo los criterios comerciales y de imagen de la empresa.
- k) Se han limpiado y acondicionado lineales y estanterías para la correcta colocación de los productos.

5. Atiende al cliente, asesorando, informando, realizando ventas, cobros y devoluciones y resolviendo quejas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha mantenido una actitud de cordialidad, respeto y amabilidad en el trato, demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- b) Se ha obtenido la información necesaria del cliente, favoreciendo la comunicación con el empleo de técnicas y actitudes apropiadas.
- c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- d) Se han manejado cajas registradoras y/o TPV para realizar cobros y devoluciones de productos.
- e) Se han utilizado medios de pago electrónico en la realización de cobros y devoluciones.
- f) Se han aplicado técnicas de venta básicas adecuadas a las diferentes situaciones que se plantean en el punto de venta.
- g) Se ha demostrado responsabilidad ante errores.
- h) Se ha informado al cliente de las características de los productos o servicios, especialmente de las calidades esperables.
- i) 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.
- j) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.

- k) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- l) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.

6. Actúa conforme a las normas de prevención y riesgos laborales de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha cumplido en todo momento la normativa general sobre prevención y seguridad, así como las establecidas por la empresa.
- b) Se han identificado los factores y situaciones de riesgo que se presentan en su ámbito de actuación en el centro de trabajo.
- c) Se han adoptado actitudes relacionadas con la actividad para minimizar los riesgos laborales y medioambientales.
- d) Se ha empleado el equipo de protección individual (EPIs) establecido para las distintas operaciones.
- e) Se han utilizado los dispositivos de protección de las máquinas, equipos e instalaciones en las distintas actividades.
- f) Se ha actuado según el plan de prevención.
- g) Se ha mantenido la zona de trabajo libre de riesgos, con orden y limpieza.
- h) Se ha trabajado minimizando el consumo de energía y la generación de residuos.

7. Actúa de forma responsable y se integra en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ejecutado con diligencia las instrucciones que recibe.
- b) Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.
- c) Se ha cumplido con los requerimientos y normas técnicas, demostrando

buen hacer profesional y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable.

d) Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto hacia los procedimientos y normas establecidos.

e) Se ha organizado el trabajo que realiza de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones.

f) Se ha coordinado la actividad que desempeña con el resto del personal, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.

g) Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos instituidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.

h) Se ha preguntado de manera apropiada la información necesaria o las dudas que pueda tener para el desempeño de sus labores a su responsable inmediato.

i) Se ha realizado el trabajo conforme a las indicaciones realizadas por sus superiores, planteando las posibles modificaciones o sugerencias en el lugar y modos adecuados.

10. METODOLOGÍA

Será la que cada empresa determine según las circunstancias particulares de cada una de ellas y siempre siguiendo el programa formativo que se entregará por el tutor de F.C.T.

11. EVALUACIÓN

Al finalizar el periodo de F.C.T. que será aproximadamente hacia el 15-20 de junio, se evaluará junto con la empresa como APTO/NO APTO.

En el caso de que el alumno no superara la F.C.T. en junio, tendría otra convocatoria en septiembre, igualmente los alumnos que suspendieran un número de módulos superior al permitido por la ley y que tuvieran que examinarse de esos módulos en 2ª convocatoria ordinaria.

CURSO 2022 - 2023

Atendiendo a lo dispuesto en el R.D. 127/2014, se regulan aspectos básicos de la Formación Profesional Básica y en el Decreto 67/2014 que regula el currículo del Título Profesional Básico en Servicios Comerciales en los que se apunta a la necesidad de elaborar una programación de tutoría para orientar el proceso educativo individual y colectivo de los alumnos y contribuir a la adquisición de competencias sociales y a desarrollar la autoestima de los alumnos, así como a fomentar las habilidades y destrezas que les permitan programar y gestionar su futuro educativo y profesional. Para conseguir este objetivo esta programación incluye una serie de actividades específicas de información y orientación que garanticen al alumnado una adecuada toma de decisiones sobre su itinerario educativo y profesional al término del ciclo de Formación Profesional Básica.

Características del grupo

Los alumnos que se encuentran matriculados en este curso presentan casi todas las características similares en cuanto a que en la mayoría de los casos son repetidores de uno y en ocasiones dos cursos escolares, con un bajo nivel académico y sin una idea clara de lo que hacer al terminar este ciclo. Por ello, se irá guiando al alumnado para que conozca y valore sus capacidades y sea capaz de orientar su futuro profesional.

Actividades programadas

A continuación se relacionan diversas actividades que se irán realizando a lo largo del curso a través de fichas, talleres, películas con valores y dinámicas de grupo, etc.

Todo el material utilizado se pondrá a disposición de los alumnos a través del aula virtual Educamos CLM.

- Ficha de información del alumno
- Elección de delegado
- Autoestima.
- Emprender para incluir
- Gratitud
- Derechos y deberes
- Los valores
- Cuestionario sobre las capacidades del alumno
- Intereses y vocaciones
- Imagen personal
- Vídeos de motivación
- Cuentos educativos
- Discriminación racial
- Técnicas de estudio
- Análisis de evaluación (para cada evaluación)

- Plan de mejora del tiempo personal
- Estudios y profesiones
- Futuro profesional
- Curriculum vitae

CICLO

FORMATIVO GRADO BÁSICO EN SERVICIOS COMERCIALES

MÓDULO	3005 ATENCIÓN AL CLIENTE
GRUPO	FPB2

1. Contextualización

PROFESOR	MARÍA ABAD GONZÁLEZ
FAMILIA PROFESIONAL	COMERCIO Y MARKETING
Nº HORAS TOTALES CICLO	2000
Nº HORAS TOTALES	65
Nº HORAS SEMANALES	3
Nº HORAS PÉRDIDA DERECHO EVAL. CONTINUA	20
REFERENTE EUROPEO	CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)

2. Normativa

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación modificada por Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre.
- Ley de educación 7/2010 de educación de Castilla-La Mancha.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional, que deroga a la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- REAL DECRETO 127/2014 de 28 de febrero, que regula aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo.
- DECRETO 67/2014, de 24 de julio, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de Formación Profesional Básica, correspondiente al Título Profesional Básico en Servicios Comerciales, en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Orden de 19/05/2016, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, que regula la evaluación, promoción y acreditación académica del alumnado de Formación Profesional Básica del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

- DECRETO 55/2014, de 10 de julio, por el que se regula la Formación Profesional Básica en la Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha.
- Decreto 92/2022, de 16 de agosto, por el que se regula la organización de la orientación académica, educativa y profesional en la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha completa y define el modelo educativo de nuestra comunidad, tras la publicación del Decreto 85/2018 que regula la inclusión educativa en Castilla-La Mancha.
- Orden 118/2022, de 14 de junio, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, de regulación de la organización y el funcionamiento de los centros públicos que imparten enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional en la comunidad de Castilla-La Mancha

3. Objetivos generales

El módulo contribuye en la consecución por parte de los alumnos de los siguientes **objetivos generales del ciclo formativo:**

f) Identificar las necesidades de los clientes y la información precisa para satisfacerlas, aplicando técnicas y protocolos de resolución de incidencias y quejas para atender a los clientes.

Además de manera coordinada con el resto de módulos se relaciona con los objetivos:

t) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

u) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

v) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

x) 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.

y) 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.

z) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

4. Competencias.

4.1. Competencia general del título.

Consiste en realizar operaciones auxiliares de comercialización, «merchandising» y almacenaje de productos y mercancías, así como las operaciones de tratamiento de datos relacionadas, siguiendo protocolos establecidos, criterios comerciales y de imagen, operando con la calidad indicada, observando las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental correspondientes y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

4.2. Competencias profesionales del módulo

Según la normativa vigente mediante este módulo se adquieren las siguientes competencias de título:

f) Atender al cliente, suministrando información sobre la localización y características de los productos, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades y aplicando, en su caso, técnicas protocolizadas para la resolución de quejas.

Además de manera coordinada con el resto de módulos se relaciona con las competencias:

r) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

s) 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.

t) 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.

u) 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) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

w) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional. x) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

x) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

5. Unidades de competencia relacionadas

El módulo profesional también se relaciona con la siguiente unidad de competencia **cualificación profesional completa** del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales:

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente

6. Líneas de actuación

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

- La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
- La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

RESULTADO DE APRENDIZAJE					Ponderación
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.					20%
U.T.	Mínimo	Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
1	<input type="checkbox"/>	a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	Atención al cliente: - El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente. - Barreras y dificultades comunicativas. - Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales. - Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. - Empatía y receptividad.	15%	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba Objetiva de contenidos teórico/prácticos. • Entrega de prácticas, ejercicios y trabajos
	<input type="checkbox"/>	b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.		5%	
	<input type="checkbox"/>	c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.		10%	
	<input type="checkbox"/>	d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.		5%	
	<input type="checkbox"/>	e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).		25%	
	<input type="checkbox"/>	f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.		15%	
	<input type="checkbox"/>	g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.		5%	
	<input type="checkbox"/>	h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.		5%	

	<input type="checkbox"/>	i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	15%
--	--------------------------	--	-----

7. Resultados de aprendizaje

RESULTADO DE APRENDIZAJE					Ponderación
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.					30%
U.T.	Mínimo	Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
2	<input type="checkbox"/>	a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	Venta de productos y servicios: - Actuación del vendedor profesional. - Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto. - El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. - El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente. - Técnicas de venta. - Servicios postventa. - Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.	10%	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba Objetiva de contenidos teórico/prácticos. • Entrega de prácticas, ejercicios y trabajos
	<input type="checkbox"/>	b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.		10%	
	<input type="checkbox"/>	c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.		15%	
	<input type="checkbox"/>	d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.		10%	
	<input type="checkbox"/>	e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.		15%	
	<input type="checkbox"/>	f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las cualidades esperables.		15%	
	<input type="checkbox"/>	g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.		15%	

	<input type="checkbox"/>	h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida	10%	
--	--------------------------	---	-----	--

RESULTADO DE APRENDIZAJE					Ponderación
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.					30%
U.T.	Mínimo	Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
3	<input type="checkbox"/>	a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	Información al cliente: - Roles, objetivos y relación cliente-profesional. - Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. - Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. - Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. - Fidelización de clientes. - Objeciones de los clientes y su tratamiento. - Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos. - Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.	10%	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba Objetiva de contenidos teórico/prácticos. • Entrega de prácticas, ejercicios y trabajos
	<input type="checkbox"/>	b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.		15%	
	<input type="checkbox"/>	c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.		15%	
	<input type="checkbox"/>	d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.		10%	
	<input type="checkbox"/>	e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.		15%	

<input type="checkbox"/>	f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	10%
<input type="checkbox"/>	g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	15%
<input type="checkbox"/>	h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	10%

RESULTADO DE APRENDIZAJE					Ponderación
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.					20%
U.T.	Mínimo	Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
4	<input type="checkbox"/>	a) 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.	Tratamiento de reclamaciones: - Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación. - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. - Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.	20%	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba Objetiva de contenidos teórico/prácticos. • Entrega de prácticas, ejercicios y trabajos
	<input type="checkbox"/>	b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.		15%	
	<input type="checkbox"/>	c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.		10%	

<input type="checkbox"/>	d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.		15%	
<input type="checkbox"/>	e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación		20%	
<input type="checkbox"/>	f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.		5%	
<input type="checkbox"/>	g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.		5%	
<input type="checkbox"/>	h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.		5%	
<input type="checkbox"/>	i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.		5%	

8. Contenidos y temporización

8.1. Contenidos

Los contenidos constituyen la base sobre la cual se programan las actividades de enseñanza-aprendizaje con el fin de alcanzar los objetivos y competencias clave. Son los conocimientos, destrezas y actitudes que deben adquirir los alumnos.

Para la distribución de los contenidos en las unidades didácticas, se han seguido las siguientes directrices:

- Considerar la lógica interna de la materia.
- Incluir contenidos relacionados con educación en valores.
- Adecuación de los contenidos al desarrollo del alumno.
- Fomentar la participación del alumnado.
- Fomentar aprendizajes significativos, teniendo en cuenta contenidos formativos y la interdisciplinariedad.

Para el desarrollo y puesta en práctica de los contenidos se tendrán en cuenta las características de los alumnos, siguiendo las siguientes estrategias en cada unidad de trabajo:

- Ir de lo simple a lo complejo, es decir siempre se desarrollarán los contenidos más fáciles de adquirir en primer lugar para dejar paso a contenidos que necesitan ejercer mayor tiempo de pensamiento y de trabajo.
- De lo fácil a lo difícil, de tal manera que sirva de elemento motivador para el alumnado.
- De lo general a lo particular, que permita a los alumnos adquirir aprendizajes significativos que puedan ser aplicados para resolver problemas de la vida cotidiana.
- De lo concreto a lo abstracto, que permitan interrelacionar los contenidos del módulo con otros.

Los contenidos básicos a desarrollar en el módulo son los indicados en el currículo de Castilla-La Mancha y son:

1. Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente.
- Barreras y dificultades comunicativas.

- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
 - Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
 - Empatía y receptividad.
2. Venta de productos y servicios:
- Actuación del vendedor profesional.
 - Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.
 - El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
 - El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente.
 - Técnicas de venta.
 - Servicios postventa.
 - Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.
3. Información al cliente:
- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
 - Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
 - Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
 - Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
 - Fidelización de clientes.
 - Objeciones de los clientes y su tratamiento.
 - Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
 - Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.
4. Tratamiento de reclamaciones:
- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
 - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
 - Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

8.2. Temporización

Del análisis del Anexo II del Decreto 67/2014 por el cual se distribuye la carga horaria de cada módulo profesional correspondiente al ciclo formativo de Servicios

Comerciales, podemos afirmar, que el módulo profesional de Preparación de Pedidos y Venta de Productos se encuadra en el primer curso del ciclo formativo, con una distribución horaria de 3 horas a la semana con una duración total de 65 horas. Las fechas de las evaluaciones son las siguientes:

- Evaluación inicial: 5 de octubre de 2022
- Primera evaluación: 28, 29, 30 de noviembre y 1 de diciembre de 2022
- Segunda evaluación: 28 de febrero de 2023
- 1ª Ordinaria: 11 de abril de 2023
- 2ª Ordinaria: junio de 2023

UNIDADES DE TRABAJO	RA	PONDERACIÓN	EVALUACIÓN	SESIONES
UT 1. Atención al cliente	1	44%	1	14
UT 2. Venta de productos y servicios	2	56%		18
UT 3. Información al cliente	3	58%	2	19
UT 4. Tratamiento de reclamaciones	4	42%		14
HORAS TOTALES				65

9. Organización y metodología.

Se impartirán 3 horas semanales, distribuidas en sesiones de 1 hora los martes y 2 horas los jueves.

La metodología se basa en una serie de principios pedagógicos, mediante la utilización de diferentes recursos didácticos y materiales.

Aunque seguiremos en la práctica la metodología identificada en esta programación, siempre tenemos que tener presente que unos métodos son más adecuados para unos contenidos que para otros y unos métodos son más adecuados para algunos alumnos que para otros.

9.1. Principios metodológicos

Los principios metodológicos de la práctica docente son:

- Los planteamientos educativos han de adaptarse a las características, ritmos de trabajo y situaciones de cada persona. Prima la educación a personas individuales que a colectivos genéricos.
- Posibilitar que los alumnos y las alumnas realicen aprendizajes significativos por sí solos estableciendo una relación con los conocimientos previos.

- Acordar actuaciones en las que los alumnos deban poner a prueba sus conocimientos. El aprendizaje nunca debe estar basado en la adquisición pasiva de conocimientos.
- Promover la interacción en el aula como motor de aprendizaje. El grupo debe ser considerado como un valor en sí mismo donde el alumno aprende a comprender y respetar el punto de vista del compañero y a cooperar en las tareas. Debe primar el aprendizaje cooperativo por encima del individual.
- Trabajar la expresión oral y escrita, comprensión lectora y la comunicación audiovisual.
- Fomentar el constructivismo que supone que quien construye el propio aprendizaje es el alumno y el profesor promueve la capacidad del alumno de aprender a aprender. Situaciones de aprendizaje que exijan una intensa actividad mental del alumno que le lleve a reflexionar y justificar sus actuaciones.
- Comunicación y diálogo con los alumnos y familia: Se fomentará en todo momento la comunicación con los alumnos y familia en la propia aula, en los recreos, a través del uso de la plataforma PAPAS y vía telefónica.
- Para aplicar de una manera adecuada los criterios metodológicos, es fundamental crear en el aula un clima de respeto y escucha. El clima cordial y afectivo del aula condiciona todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ello, es esencial trabajar una relación de respeto, aceptación y reconocimiento entre profesor y alumnado. Por otro lado, es importante fomentar la confianza, motivación y participación entre el alumnado.
- Potenciar la investigación y el uso de las TIC (proyecciones, cañón, vídeos, uso de internet, etc.). Para ello, se considerará como un instrumento metodológico de vital importancia la utilización para la exposición, de los diferentes contenidos, de las unidades del libro, de las presentaciones multimedia facilitadas en los recursos del profesor (apuntes, presentaciones...) para cada unidad de trabajo.

9.2. Estrategias metodológicas

La diversidad del alumnado y la variedad de contenidos a impartir aconseja utilizar una amplia gama de estrategias didácticas, que combinen las de mayor peso expositivo con aquellas de indagación. El mayor o menor grado de ayuda pedagógica a prestar por el profesor, dependerá en gran medida de los conocimientos previos que el alumno posea respecto al nuevo aprendizaje al que se va a enfrentar y del tipo de contenidos que se va a abordar. Proponemos las siguientes estrategias metodológicas:

a) Estrategias expositivas. Consistirán en presentar, de forma oral o escrita, los contenidos estructurados de forma clara y coherente, que conecten con los conocimientos de partida del alumnado. Los contenidos que el alumno debe aprender le son presentados explícitamente; necesita asimilarlos de forma significativa,

relacionándolos con conocimientos anteriores y encontrando sentidos a las actividades de aprendizaje.

Al inicio de cada unidad didáctica sería útil realizar un debate sobre las cuestiones que plantea el caso práctico inicial que sirva para poner de manifiesto lo que el alumnado conoce o intuye acerca de los nuevos contenidos que se van a desarrollar. Esta información puede obtenerse también oralmente, planteando un torbellino de ideas sobre las cuestiones planteadas o mediante la respuesta individual por parte de cada alumno y la posterior puesta en común por el grupo clase.

Un posible riesgo que puede tener la utilización de estrategias expositivas es que el alumnado aprenda de forma memorística y repetitiva, por lo que es necesario cerciorarse de que los conocimientos adquiridos por los estudiantes se han integrado en su estructura de conocimientos, relacionándolos con los que ya conoce y siendo capaces de transferirlos y/o utilizarlos en diferentes situaciones.

b) Estrategias de indagación. Este tipo de estrategias requieren la utilización de técnicas de investigación por parte del alumnado, ofreciéndole un protagonismo mayor en la construcción del aprendizaje.

Los objetivos principales de las actividades basadas en la investigación y descubrimiento no suelen ser los aprendizajes conceptuales, sino que cumplen una función muy importante en la adquisición de procedimientos y de actitudes.

A través de las estrategias de indagación se posibilita el acercamiento del alumnado a situaciones reales, nuevas y/o problemáticas que le permitirán aplicar conocimientos ya adquiridos para la realización de nuevos aprendizajes, así como la posibilidad de ofrecer respuestas creativas a la solución de problemas. Todo ello contribuye, a su vez, a fomentar la autonomía en el trabajo de los alumnos y alumnas, así como a la creación de un clima de interrelaciones en el aula.

Existe una tipología variada de actividades o secuencias de acciones que pueden ser más o menos concretas o aplicables a situaciones diferentes. Entre las que proponemos los siguientes ejemplos:

1. Realización de mapas conceptuales.
2. Realización de ejercicios para asentar conceptos en ocasiones difíciles de asimilar.
3. Trabajos monográficos.

Estas estrategias se pueden ver reforzadas con las presentaciones multimedia facilitadas al profesorado entre los recursos del libro y consideramos de gran importancia.

Sea cual sea la estrategia de enseñanza, las actividades se irán realizando en los distintos momentos del proceso de enseñanza y aprendizaje para:

- El diagnóstico de los conocimientos previos.

- La introducción y desarrollo de nuevos aprendizajes.
- La consolidación de las nuevas ideas y su contraste y relación con los conocimientos previos.

9.3. Espacios

Los espacios utilizados para desarrollar la materia serán:

- Aula polivalente con ordenadores. Althia
- Aula taller de comercio y de almacenaje
- Biblioteca del centro educativo
- Espacio exterior

9.4 Materiales y recursos

Para desarrollar los contenidos se promueve la utilización de materiales y recursos variados según las características de los alumnos para dar respuesta a la complejidad de situaciones que puedan producirse. Los materiales y los recursos que serán utilizados son los siguientes:

MATERIALES	
Que poseerá el alumno y los usará habitualmente	<ul style="list-style-type: none"> - Cuaderno de clase/online - Calculadora científica, regla, bolígrafos y goma. - Libro obligatorio: <i>“Atención al cliente”</i>. Ed. PARANINFO.
Que se entregarán al alumno para usarlos en determinados momentos	<ul style="list-style-type: none"> - Esquemas, guiones de trabajo. Imágenes, cuestionarios, test. - Artículos relacionados con investigaciones de la materia. - Posters y letreros informativos de información de la unidad a tratar y su implicación en la vida diaria.
RECURSOS	
Propios del área	<ul style="list-style-type: none"> - Aula de clase: Pizarra, proyector, ordenador del profesor, tablón de anuncios para publicar investigaciones, entrevistas, imágenes y curiosidades relacionadas con la materia. - Biblioteca del centro educativo con libros de interés de la materia. - Web del centro educativo.
Audiovisuales (TICs)	<ul style="list-style-type: none"> - Películas y documentales - Presentaciones en plataformas como Powerpoint, Prezi.
Informáticos (TICs)	<ul style="list-style-type: none"> - Imágenes, infografías y muros: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Canva: Web donde los alumnos pueden realizar infografías con gran cantidad de imágenes y datos. - Programas informáticos propios de la JCCM: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Delphos: Información del alumnado y publicación de evaluación

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ PAPAS/EducamosCLM: Programa que permite la comunicación con el profesorado del centro, alumnos/as y familias. - Correo electrónico docente proporcionado por la JCCM para que los alumnos puedan realizar consultas al profesor en horario distinto al de la materia. - Aplicaciones móviles (APPS) - Microsoft Office: procesador de textos Word, hoja de cálculo Excel y base de datos Access. - Navegadores: Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox.
Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Alumnos del grupo, profesor de aula, equipo docente del grupo y equipo directivo - Familia o tutores legales - Departamento de Orientación - Asociación de padres y madres (A.M.P.A.)
No presencial	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Teams - Aula virtual - Plataforma EducamosCLM

9.5. Agrupamientos

- **Gran grupo.** El trabajo colectivo es un buen instrumento para aglutinar al grupo clase alrededor de una idea. El papel del docente en este tipo de agrupamiento será dinamizar el grupo para que surjan ideas nuevas y hacer de hilo conductor de las aportaciones sobre diferentes temas. Así, este tipo de agrupación será muy útil para presentar un tema de interés general, dar nociones básicas o explicaciones sobre conceptos teóricos, detectar los intereses del grupo, comunicar experiencias o puesta en común del trabajo de pequeños grupos y conclusiones.
- **Pequeños grupos y en parejas.** Será idóneo para trabajos de investigación activa, elaboración de planes de trabajo, desarrollar actitudes cooperativas y de trabajo en grupo, buscar y sistematizar informaciones, entre otras. El papel del profesor consistirá en cohesionar los grupos y orientar y dinamizar el trabajo de estos, manteniendo la distancia de seguridad.
- **Trabajo individual.** Es el que permite un mayor grado de individualización del proceso enseñanza-aprendizaje, adecuándose al ritmo y posibilidades de cada alumno. Resulta muy válido para afianzar conceptos y realizar un seguimiento más pormenorizado del proceso de cada alumno, comprobando el nivel de comprensión alcanzado y detectando dónde encuentran las dificultades. El papel del profesor será el de ayudar a superar las dificultades y reforzar los aspectos positivos.

10. Actividades

Las diferentes actividades pretenden conseguir los objetivos y desarrollar las competencias.

10.1 Motivación del alumnado

En el comienzo del curso académico, cada alumno rellenará un cuestionario realizado por el profesor dedicado exclusivamente a conocer los gustos, aficiones, etc. de los alumnos. La información permitirá al profesor utilizarla para seleccionar recursos y realizar actividades que permitan mejorar la motivación del alumno y su interés por los contenidos a desarrollar.

10.2 Actividades de enseñanza-aprendizaje

Las actividades pueden agruparse según su finalidad y son las que a continuación se señalan:

- a) Actividades de presentación, motivación: Sirven para suscitar la curiosidad del alumno e introducen contenidos que se quieren desarrollar.
- b) Actividades de iniciación: Son actividades que permiten conocer el nivel de conocimientos previos de los alumnos y así saber el nivel académico de los mismos y los conceptos erróneos.
- c) Actividades de desarrollo: Mediante estas actividades, el alumno pone en práctica los conocimientos adquiridos. Se trabajan uno o dos contenidos de la unidad a tratar.
- d) Actividades de consolidación y aplicación: Permite consolidar los conocimientos adquiridos en las actividades de desarrollo. Aplica los conocimientos adquiridos a la práctica real a través de protocolos establecidos por el profesor o en las que el alumno debe realizar su propio procedimiento.
- e) Actividades de refuerzo: Son actividades que persiguen alcanzar los objetivos y trabajar los contenidos mediante otras estrategias y actividades.
- f) Actividades de ampliación: Actividades de ampliación de los conocimientos adquiridos.
- g) Actividades de evaluación (autoevaluación y coevaluación) y conclusión: Actividades para valorar el progreso de los alumnos.

Tanto en caso de PRESENCIALIDAD como de NO PRESENCIALIDAD, se realizarán y subirán las actividades que van a ser incluidas semanalmente en la plataforma EducamosCLM, del módulo correspondiente, en la cual se dictan las instrucciones que debe seguir el alumnado.

11. Evaluación

La evaluación de los resultados obtenidos incluye dos campos:

- Evaluación del proceso de aprendizaje, para conocer el nivel de competencia alcanzado en el desarrollo de las capacidades de los alumnos mediante la utilización de diferentes procedimientos e instrumentos de evaluación.
- Evaluación del proceso de enseñanza, se realiza una evaluación del proceso de enseñanza del profesorado mediante autoevaluación y encuesta a los alumnos.

11.1 Evaluación del proceso de aprendizaje

La evaluación de la Formación Profesional Básica tiene como finalidad valorar el aprendizaje del alumnado dirigido a la adquisición de la competencia general del ciclo formativo, sus competencias profesionales, personales y sociales. Para ello se tendrán en cuenta los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

Se tendrán en cuenta, además, sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

La evaluación del proceso de aprendizaje será continua, formativa, integradora y diferenciada.

La evaluación tendrá un carácter formativo y orientador ya que proporciona información constante. Las actividades de evaluación también lo son de aprendizaje y no únicamente de evaluación, y predomina los avances sobre las metas.

Los referentes para la comprobación de grado de logro de los objetivos y de las unidades de competencia serán los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación.

El proceso de evaluación del aprendizaje desarrollado por los alumnos tiene un carácter continuo ya que se realiza en todo momento y será un instrumento para la mejora de los procesos de enseñanza como los de aprendizaje. Al comienzo del curso se llevará a cabo una evaluación inicial o fase de diagnóstico para conocer el nivel de conocimientos previos de nuestros alumnos. Esta fase no computa para la nota de evaluación

A) Sesiones de evaluación

- Evaluación inicial
- Sesiones de evaluación parcial: dos sesiones que no coincidirán con la ordinaria
- Sesiones de evaluación ordinaria: dos sesiones, una entre marzo y abril y la segunda a finales de junio.

11.1.1. Instrumentos de evaluación

Se utilizarán diferentes instrumentos para la evaluación de los objetivos, competencias clave y resultados de aprendizaje evaluables. Se utilizan estrategias que permitan al alumnado evaluar su propio aprendizaje. Son las siguientes:

- a) **Prueba Objetiva** de contenidos teórico/prácticos.
- b) **Listas de control de actividades prácticas, con observación directa:** Se valorará la subida y presentación de las diferentes tareas en la plataforma EducamosCLM, según los plazos y el desempeño hacia el módulo, colaborando en el buen funcionamiento del trabajo en el aula. El alumno será preguntado en clase bien oral o por escrito sobre aspectos parciales y de corrección, del tema en desarrollo.
- c) **Proyectos de investigación:** se basará en la realización de trabajos monográficos, sobre algún contenido del tema y que, si el tiempo lo permite, serán expuestos oralmente o por escrito.

11.1.2 Criterios de calificación

El alumno deberá lograr cada uno de los RRAA, es decir, tener una calificación mínima de **5** en cada uno de los RRAA. De lo contrario, tendrá una nota en la evaluación inferior a 5.

Además de lograr los criterios de evaluación con respecto a los contenidos del módulo, se establecen los siguientes **condicionantes**:

- Un alumno podrá perder el derecho a la evaluación continua cuando acumule faltas de asistencia que sobrepasen el **30% de las horas totales**. El profesor tutor con el visto bueno de la Dirección del centro, comunicará, según modelo establecido en el Anexo I, la pérdida del derecho a la evaluación continua y sus consecuencias al alumnado objeto de tal medida y, en el caso de minoría de edad, a sus representantes legales, en el momento en que se produzca. (*Orden de 19/05/2016, de la Consejería de Educación, Ciencia y Cultura.*)

- Las faltas debidamente justificadas NO serán computables. NO se contemplarán como justificadas las faltas por trabajo continuo y ordinario, debiendo en este caso remitir un escrito dirigido al Sr. Director del Centro en caso de queja o reclamación por parte del alumno para su estudio y observación.
- En caso de perder la evaluación continua, tendrán derecho a la realización de una prueba objetiva. Dicha prueba tendrá como objeto comprobar el grado de adquisición de todos los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo y en base a ella se realizará la calificación del alumno en la primera sesión de evaluación ordinaria.
- En el caso de que un alumno no pueda asistir a un examen teórico o práctico se le podrá repetir en otra fecha, o acumularse en la siguiente prueba en caso de existir, **siempre y cuando** la ausencia esté debidamente justificada mediante documento médico oficial y de gravedad, o laboral. En caso de no justificar la ausencia se dará por no superado el examen y se aplicaran los criterios de recuperación.
- En casos excepcionales y analizados los hechos, el equipo docente tomará medidas excepcionales.
- Los alumnos que no estén oficialmente matriculados en un módulo no tienen derecho a la asistencia a las clases de dicho módulo, salvo que el profesor lo estime oportuno.

11.1.3. Criterios de recuperación

- El alumno deberá recuperar los RRAA no logrados hasta el momento.
- Los RRAA se evaluarán de 0 a 10, y la nueva nota será única que cuente para la calificación del resultado y, por tanto, para la nota final, respetando así el principio de evaluación continua.
- Algunos resultados de aprendizaje se calificarán en base a un plan de trabajo establecido.
- Cuando se recurra a la re-entrega de prácticas, trabajos, actividades, cuya realización pueda albergar dudas de autoría y correcto aprendizaje, se podrá exigir al alumno que explique y justifique su solución propuesta y la calificación vendrá determinada por la adecuación de dicha defensa.
- En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, en función de sus ponderaciones.

Cantidad y momento de las recuperaciones:

- Se realizarán 2 recuperaciones antes de la primera sesión de evaluación ordinaria:
 - Una al inicio del segundo trimestre.
 - Otra antes de la evaluación ordinaria.
- Segunda sesión de evaluación ordinaria, en caso de existir:
 - Los alumnos que no hayan superado el módulo en la primera evaluación ordinaria, tendrán que evaluarse de nuevo a finales del mes de junio en la segunda convocatoria ordinaria del curso.
 - Para ello, se entregará un plan de recuperación individualizado en el que se indicará los RRAA pendientes de superar de los que se tiene que volver a evaluar.

Alumnos con el módulo superado en primera Ordinaria:

Según indica la Orden 152/2019, de 30 de Julio la 2ª evaluación ordinaria pasa de septiembre a junio, y entendiendo que los alumnos con el módulo superado deben seguir asistiendo a clase. Se propondrá a estos alumnos actividades (Realización de un Dossier, practicas, Realización de un proyecto, etc.) que ayuden al alumno a consolidar y reforzar, los contenidos y Resultados de Aprendizaje pertenecientes al módulo.

11.2. Evaluación del proceso de enseñanza

La evaluación de la práctica docente del profesorado se realiza mediante la opinión de los alumnos, profesorado y el departamento. Este proceso tiene un carácter únicamente formativo, para la mejora en el diseño y aplicación de la programación de aula. Para llevarla a cabo se realizarán tres acciones principales:

- a) Realización de test de preguntas por los alumnos para evaluar el proceso de enseñanza ejercido por el profesor. Al término del segundo trimestre, los alumnos rellenarán un test tipo que evalúa en una escala de 1 a 10 diferentes campos relacionados con la enseñanza (metodología, claridad en las explicaciones, receptividad cuando hay dudas, interés por la adquisición de contenidos, ejercicios prácticos, etc.).

- b) Autoevaluación del profesorado. Utilización de escalas estimativas en las que se valora el proceso de enseñanza mediante diferentes indicadores (si los alumnos han realizado todas las actividades, la temporalización, el interés que han mostrado los alumnos, etc.). La escala de estimación utilizada será verbal pues es de mayor complejidad la valoración numérica. La autoevaluación será realizada al finalizar cada una de las unidades didácticas.
- c) Reunión de departamento. Se valorará los resultados obtenidos en los procesos anteriores para reconsiderar si fuera necesario la modificación en algún apartado de la programación didáctica.

12. Medidas de inclusión educativa.

El desarrollo del principio de atención a la diversidad presenta tres niveles que se concretan en las adaptaciones curriculares, la opcionalidad curricular y la diversificación curricular.

Para atender a estas diferencias se han previsto las siguientes actuaciones:

- Se diferencian todos aquellos elementos que resultan esenciales de los contenidos que amplían o profundizan en los mismos.
- Se ha graduado la dificultad de las tareas, de forma que todos los alumnos puedan encontrar espacios de respuesta adecuados para su actuación.
- Las actividades se pueden desarrollar en grupos de trabajo heterogéneos con flexibilidad en el reparto de tareas.
- Realización de ejercicios de apoyo (en casa) para su posterior corrección.
- Realización de ejercicios con un nivel de dificultad más elevado para aquellos alumnos que deseen aprender más. Con su posterior corrección.

Alumnos con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo / Alumnos con Necesidades Educativas Especiales

Se realizarán las adaptaciones necesarias en los medios y procedimientos de evaluación para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, con el fin de garantizar su accesibilidad a las pruebas y que sea evaluado con los medios apropiados a sus posibilidades y características.

Alumnos con incorporación tardía al sistema educativo

Sobre la dificultad con el lenguaje o bajo nivel curricular, realizaríamos las adaptaciones necesarias de los materiales curriculares que favorecen el aprendizaje del módulo, a la vez que de la lengua, con las directrices marcadas por el departamento. También

participaremos en las acciones que se promuevan desde el Departamento de Orientación o directamente fuesen desarrolladas por el Claustro o la Comisión de Coordinación Pedagógica. En el caso de la falta de integración lo trabajaríamos a través de las actividades a desarrollar en grupos, con el apoyo del Departamento de Orientación.

13. Actividades complementarias y extracurriculares

Estas actividades se han programado de forma conjunta por el departamento y se recogen en la programación de la familia profesional.

14. Observaciones

- La programación es flexible, adaptándose a las circunstancias de alumnado. Siempre respetando los objetivos mínimos.
- Se hace hincapié a los alumnos en el tratamiento, cuidado y mantenimiento del aula y material disponible.
- **Entre la primera y la segunda ordinaria (en caso de existir), los alumnos que no estén haciendo el módulo de Formación en Centros de Trabajo (FCT), se les dará clases de refuerzo para la recuperación.**

CICLO	FORMATIVO GRADO BÁSICO EN SERVICIOS COMERCIALES
MÓDULO	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS
GRUPO	FPB2

1. Contextualización

PROFESOR	MARÍA ABAD GONZÁLEZ
FAMILIA PROFESIONAL	COMERCIO Y MARKETING
Nº HORAS TOTALES CICLO	2000
Nº HORAS TOTALES CURSO	110
Nº HORAS SEMANALES	4
Nº HORAS PÉRDIDA DERECHO EVAL. CONTINUA	33
REFERENTE EUROPEO	CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)

2. Normativa

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación modificada por Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre.
- Ley de educación 7/2010 de educación de Castilla-La Mancha.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional, que deroga a la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- REAL DECRETO 127/2014 de 28 de febrero, que regula aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo.
- DECRETO 67/2014, de 24 de julio, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de Formación Profesional Básica, correspondiente al Título Profesional Básico en Servicios Comerciales, en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- Orden de 19/05/2016, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, que regula la evaluación, promoción y acreditación académica del alumnado de Formación Profesional Básica del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- DECRETO 55/2014, de 10 de julio, por el que se regula la Formación Profesional Básica en la Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha.
- Decreto 92/2022, de 16 de agosto, por el que se regula la organización de la orientación académica, educativa y profesional en la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha completa y define el modelo educativo de nuestra comunidad,

tras la publicación del Decreto 85/2018 que regula la inclusión educativa en Castilla-La Mancha.

- Orden 118/2022, de 14 de junio, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, de regulación de la organización y el funcionamiento de los centros públicos que imparten enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional en la comunidad de Castilla-La Mancha

3. Objetivos generales

El módulo contribuye en la consecución por parte de los alumnos de los siguientes **objetivos generales del ciclo formativo**:

e) Reconocer y emplear las herramientas de control, peso y embalaje de mercancías, relacionándolas con las fases de preparación de pedidos y las órdenes de trabajo para seleccionar, embalar y etiquetar mercancías.

Además de manera coordinada con el resto de módulos se relaciona con los objetivos:

t) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

u) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

v) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

x) 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.

y) 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.

z) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

4. Competencias.

4.1. Competencia general del título.

Consiste en realizar operaciones auxiliares de comercialización, «merchandising» y almacenaje de productos y mercancías, así como las operaciones de tratamiento de datos relacionadas, siguiendo protocolos establecidos, criterios comerciales y de imagen, operando con la calidad indicada, observando las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental correspondientes y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

4.2. Competencias profesionales del módulo

Según la normativa vigente mediante este módulo se adquieren las siguientes competencias de título:

e) Seleccionar mercancías o productos, conforme a órdenes de trabajo y embalar y etiquetar unidades de pedido, utilizando herramientas de control y peso así como medios de etiquetado y embalaje para preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino.

Además de manera coordinada con el resto de módulos se relaciona con las competencias:

r) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

s) 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.

t) 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.

u) 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) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

w) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

x) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

5. Unidades de competencia relacionadas

El módulo profesional también se relaciona con la siguiente unidad de competencia **cualificación profesional completa** del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales:

UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

6. Líneas de actuación

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

- Realización “juegos de rol” sobre diversas situaciones de atención al cliente en el punto de venta: información a distintos tipos de clientes, asesoramiento, venta, atención de reclamaciones.
- Elaboración de formularios de reclamaciones, cumplimentación de hojas de reclamaciones, confección de cartas e informes relacionados con la atención al cliente.
- Realización de cobros con TPV y devoluciones de productos y manejo de la documentación asociada a estas operaciones.
- Exposiciones orales y simulación de conversaciones telefónicas relacionadas con situaciones de venta o atención al cliente.

RESULTADO DE APRENDIZAJE					Ponderación
1. Atiende a posibles clientes asesorándoles sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.					14%
BLOQUE	Mínimo	Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
1	<input type="checkbox"/>	a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.	1. Asesoramiento en el punto de venta: - Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos. - Periodos de garantía. - Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución. - Técnicas básicas de venta. - La atención del cliente. - La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información. - Reglas para hablar por teléfono. - El léxico comercial. - Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo.	20%	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba Objetiva de contenidos teórico/prácticos. • Entrega de prácticas, ejercicios y trabajos
	<input type="checkbox"/>	b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.		20%	
	<input type="checkbox"/>	c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.		15%	
	<input type="checkbox"/>	d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.		10%	
	<input type="checkbox"/>	e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades		20%	

	esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.	
<input type="checkbox"/>	f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	15%

7. Resultados de aprendizaje

RESULTADO DE APRENDIZAJE					Ponderación
2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.					23%
BLOQUE	Mínimo	Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
2	<input type="checkbox"/>	a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.	<p>2. Conformación de pedidos de mercancías y productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de mercancías/productos. Características. - Tipos de pedidos. Unidad de pedido. - Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos. - Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud. - Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje. - Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz. - Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información. 	20%	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba Objetiva de contenidos teórico/prácticos. • Entrega de prácticas, ejercicios y trabajos
	<input type="checkbox"/>	b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.		20%	
	<input type="checkbox"/>	c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.		10%	
	<input type="checkbox"/>	d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.		10%	

<input type="checkbox"/>	e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.	- Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs. - Los medios de pago electrónicos. El datáfono.	10%	
<input type="checkbox"/>	f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.		20%	
<input type="checkbox"/>	g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.		10%	

RESULTADO DE APRENDIZAJE					Ponderación
3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.					45%
BLOQUE	Mínimo	Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
3	<input type="checkbox"/>	a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).	3. Preparación de pedidos para la expedición: - Operativa básica en la preparación de pedidos. 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.	20%	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba Objetiva de contenidos teórico/prácticos. • Entrega de prácticas, ejercicios y trabajos
	<input type="checkbox"/>	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.		20%	

<input type="checkbox"/>	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.	- Equipos y medios para la preparación de pedidos. - Finalización de pedidos. - Presentación y embalado para su transporte o entrega.	20%	
<input type="checkbox"/>	d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.	- Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico. - Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.	10%	
<input type="checkbox"/>	e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.	- Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales. - Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.	10%	
<input type="checkbox"/>	f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas.	- Exposición a posturas forzadas.	15%	
<input type="checkbox"/>	g) Se han retirado los residuos generados en la preparación y embalaje.		5%	

RESULTADO DE APRENDIZAJE					Ponderación
4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.					18%
BLOQUE	Mínimo	Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
4	<input type="checkbox"/>	a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.	4. Seguimiento del servicio postventa: - El servicio postventa. - Entrega de pedidos. - Las reclamaciones	20%	• Prueba Objetiva de contenidos teórico/prácticos.
	<input type="checkbox"/>	b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de		10%	

		reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 		<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de prácticas, ejercicios y trabajos
<input type="checkbox"/>	c)	Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.		10%	
<input type="checkbox"/>	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.		20%	
<input type="checkbox"/>	e)	Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.		20%	
<input type="checkbox"/>	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.		20%	

8. Contenidos y temporización

8.1. Contenidos

Los contenidos constituyen la base sobre la cual se programan las actividades de enseñanza-aprendizaje con el fin de alcanzar los objetivos y competencias clave. Son los conocimientos, destrezas y actitudes que deben adquirir los alumnos.

Para la distribución de los contenidos en las unidades didácticas, se han seguido las siguientes directrices:

- Considerar la lógica interna de la materia.
- Incluir contenidos relacionados con educación en valores.
- Adecuación de los contenidos al desarrollo del alumno.
- Fomentar la participación del alumnado.
- Fomentar aprendizajes significativos, teniendo en cuenta contenidos formativos y la interdisciplinariedad.

Para el desarrollo y puesta en práctica de los contenidos se tendrán en cuenta las características de los alumnos, siguiendo las siguientes estrategias en cada unidad de trabajo:

- Ir de lo simple a lo complejo, es decir siempre se desarrollarán los contenidos más fáciles de adquirir en primer lugar para dejar paso a contenidos que necesitan ejercer mayor tiempo de pensamiento y de trabajo.
- De lo fácil a lo difícil, de tal manera que sirva de elemento motivador para el alumnado.
- De lo general a lo particular, que permita a los alumnos adquirir aprendizajes significativos que puedan ser aplicados para resolver problemas de la vida cotidiana.
- De lo concreto a lo abstracto, que permitan interrelacionar los contenidos del módulo con otros.

Los contenidos básicos a desarrollar en el módulo son los indicados en el currículo de Castilla-La Mancha y son:

1. Asesoramiento en el punto de venta:

- Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.
- Periodos de garantía.
- Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.

- Técnicas básicas de venta.
- La atención del cliente.
- La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
- Reglas para hablar por teléfono.
- El léxico comercial.
- Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo.

2. Conformación de pedidos de mercancías y productos:

- Tipos de mercancías/productos. Características.
- Tipos de pedidos. Unidad de pedido.
- Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.
- Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.
- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.
- Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz.
- Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información.
- Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs.
- Los medios de pago electrónicos. El datáfono.

3. Preparación de pedidos para la expedición:

- Operativa básica en la preparación de pedidos. 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.
- Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.
- Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos.

Accidentes y riesgos habituales.

- Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
- Exposición a posturas forzadas.

4. 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.

8.2. Temporización

Del análisis del Anexo II del Decreto 67/2014 por el cual se distribuye la carga horaria de cada módulo profesional correspondiente al ciclo formativo de Servicios Comerciales, podemos afirmar, que el módulo profesional de Preparación de Pedidos y Venta de Productos se encuadra en el primer curso del ciclo formativo, con una distribución horaria de 4 horas a la semana con una duración total de 110 horas. Las fechas de las evaluaciones son las siguientes:

- Evaluación inicial: 5 de octubre de 2022
- Primera evaluación: 28, 29, 30 de noviembre y 1 de diciembre de 2022
- Segunda evaluación: 28 de febrero de 2023
- 1ª Ordinaria: 11 de abril de 2023
- 2ª Ordinaria: junio de 2023

UNIDADES DE TRABAJO	RA	PONDERACIÓN	EVALUACIÓN	SESIONES
B.I. Asesoramiento en el punto de venta.	1	38%	1	15
B.II. Conformación de pedidos de mercancías y productos.	2	62%		25
B.III. Preparación de pedidos para su expedición	3	71%	2	50
B.IV. Seguimiento del servicio postventa.	4	29%		20
HORAS TOTALES				110

9. Organización y metodología.

Se impartirán 4 horas semanales, distribuidas en sesiones de 2 horas, los lunes y los miércoles, respectivamente.

La metodología se basa en una serie de principios pedagógicos, mediante la utilización de diferentes recursos didácticos y materiales.

Aunque seguiremos en la práctica la metodología identificada en esta programación, siempre tenemos que tener presente que unos métodos son más adecuados para unos contenidos que para otros y unos métodos son más adecuados para algunos alumnos que para otros.

9.1. Principios metodológicos

Los principios metodológicos de la práctica docente son:

- Los planteamientos educativos han de adaptarse a las características, ritmos de trabajo y situaciones de cada persona. Prima la educación a personas individuales que a colectivos genéricos.
- Posibilitar que los alumnos y las alumnas realicen aprendizajes significativos por sí solos estableciendo una relación con los conocimientos previos.
- Acordar actuaciones en las que los alumnos deban poner a prueba sus conocimientos. El aprendizaje nunca debe estar basado en la adquisición pasiva de conocimientos.
- Promover la interacción en el aula como motor de aprendizaje. El grupo debe ser considerado como un valor en sí mismo donde el alumno aprende a comprender y respetar el punto de vista del compañero y a cooperar en las tareas. Debe primar el aprendizaje cooperativo por encima del individual.
- Trabajar la expresión oral y escrita, comprensión lectora y la comunicación audiovisual.
- Fomentar el constructivismo que supone que quien construye el propio aprendizaje es el alumno y el profesor promueve la capacidad del alumno de aprender a aprender. Situaciones de aprendizaje que exijan una intensa actividad mental del alumno que le lleve a reflexionar y justificar sus actuaciones.
- Comunicación y diálogo con los alumnos y familia: Se fomentará en todo momento la comunicación con los alumnos y familia en la propia aula, en los recreos, a través del uso de la plataforma PAPAS y vía telefónica.
- Para aplicar de una manera adecuada los criterios metodológicos, es fundamental crear en el aula un clima de respeto y escucha. El clima cordial y afectivo del aula condiciona todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ello, es esencial trabajar una relación de respeto, aceptación y reconocimiento entre profesor y alumnado. Por otro lado, es importante fomentar la confianza, motivación y participación entre el alumnado.
- Potenciar la investigación y el uso de las TIC (proyecciones, cañón, vídeos, uso de internet, etc.). Para ello, se considerará como un instrumento metodológico de vital

importancia la utilización para la exposición, de los diferentes contenidos, de las unidades del libro, de las presentaciones multimedia facilitadas en los recursos del profesor (apuntes, presentaciones...) para cada unidad de trabajo.

9.2. Estrategias metodológicas

La diversidad del alumnado y la variedad de contenidos a impartir aconseja utilizar una amplia gama de estrategias didácticas, que combinen las de mayor peso expositivo con aquellas de indagación. El mayor o menor grado de ayuda pedagógica a prestar por el profesor, dependerá en gran medida de los conocimientos previos que el alumno posea respecto al nuevo aprendizaje al que se va a enfrentar y del tipo de contenidos que se va a abordar. Proponemos las siguientes estrategias metodológicas:

a) Estrategias expositivas. Consistirán en presentar, de forma oral o escrita, los contenidos estructurados de forma clara y coherente, que conecten con los conocimientos de partida del alumnado. Los contenidos que el alumno debe aprender le son presentados explícitamente; necesita asimilarlos de forma significativa, relacionándolos con conocimientos anteriores y encontrando sentidos a las actividades de aprendizaje.

Al inicio de cada unidad didáctica sería útil realizar un debate sobre las cuestiones que plantea el caso práctico inicial que sirva para poner de manifiesto lo que el alumnado conoce o intuye acerca de los nuevos contenidos que se van a desarrollar. Esta información puede obtenerse también oralmente, planteando un torbellino de ideas sobre las cuestiones planteadas o mediante la respuesta individual por parte de cada alumno y la posterior puesta en común por el grupo clase.

Un posible riesgo que puede tener la utilización de estrategias expositivas es que el alumnado aprenda de forma memorística y repetitiva, por lo que es necesario cerciorarse de que los conocimientos adquiridos por los estudiantes se han integrado en su estructura de conocimientos, relacionándolos con los que ya conoce y siendo capaces de transferirlos y/o utilizarlos en diferentes situaciones.

b) Estrategias de indagación. Este tipo de estrategias requieren la utilización de técnicas de investigación por parte del alumnado, ofreciéndole un protagonismo mayor en la construcción del aprendizaje.

Los objetivos principales de las actividades basadas en la investigación y descubrimiento no suelen ser los aprendizajes conceptuales, sino que cumplen una función muy importante en la adquisición de procedimientos y de actitudes.

A través de las estrategias de indagación se posibilita el acercamiento del alumnado a situaciones reales, nuevas y/o problemáticas que le permitirán aplicar conocimientos ya adquiridos para la realización de nuevos aprendizajes, así como la posibilidad de ofrecer respuestas creativas a la solución de problemas. Todo ello contribuye, a su vez, a fomentar la autonomía en el trabajo de los alumnos y alumnas, así como a la creación de un clima de interrelaciones en el aula.

Existe una tipología variada de actividades o secuencias de acciones que pueden ser más o menos concretas o aplicables a situaciones diferentes. Entre las que proponemos los siguientes ejemplos:

1. Realización de mapas conceptuales.
2. Realización de ejercicios para asentar conceptos en ocasiones difíciles de asimilar.
3. Trabajos monográficos.

Estas estrategias se pueden ver reforzadas con las presentaciones multimedia facilitadas al profesorado entre los recursos del libro y consideramos de gran importancia.

Sea cual sea la estrategia de enseñanza, las actividades se irán realizando en los distintos momentos del proceso de enseñanza y aprendizaje para:

- El diagnóstico de los conocimientos previos.
- La introducción y desarrollo de nuevos aprendizajes.
- La consolidación de las nuevas ideas y su contraste y relación con los conocimientos previos.

9.3. Espacios

Los espacios utilizados para desarrollar la materia serán:

- Aula polivalente con ordenadores. Althia
- Aula taller de comercio y de almacenaje
- Biblioteca del centro educativo
- Espacio exterior

9.4 Materiales y recursos

Para desarrollar los contenidos se promueve la utilización de materiales y recursos variados según las características de los alumnos para dar respuesta a la complejidad de situaciones que puedan producirse. Los materiales y los recursos que serán utilizados son los siguientes:

MATERIALES	
Que poseerá el alumno y los usará habitualmente	<ul style="list-style-type: none"> - Cuaderno de clase/online - Calculadora científica, regla, bolígrafos y goma. - Libro obligatorio: <i>“Preparación de pedidos y venta de productos”</i>. Ed. MERCURIO.
Que se entregarán al alumno para usarlos en determinados momentos	<ul style="list-style-type: none"> - Esquemas, guiones de trabajo. Imágenes, cuestionarios, test. - Artículos relacionados con investigaciones de la materia. - Posters y letreros informativos de información de la unidad a tratar y su implicación en la vida diaria.
RECURSOS	
Propios del área	<ul style="list-style-type: none"> - Aula de clase: Pizarra, proyector, ordenador del profesor, tablón de anuncios para publicar investigaciones, entrevistas, imágenes y curiosidades relacionadas con la materia. - Biblioteca del centro educativo con libros de interés de la materia. - Web del centro educativo.
Audiovisuales (TICs)	<ul style="list-style-type: none"> - Películas y documentales - Presentaciones en plataformas como Powerpoint, Prezi.
Informáticos (TICs)	<ul style="list-style-type: none"> - Imágenes, infografías y muros: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Canva: Web donde los alumnos pueden realizar infografías con gran cantidad de imágenes y datos. - Programas informáticos propios de la JCCM: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Delphos: Información del alumnado y publicación de evaluación ✓ PAPAS/EducamosCLM: Programa que permite la comunicación con el profesorado del centro, alumnos/as y familias. - Correo electrónico docente proporcionado por la JCCM para que los alumnos puedan realizar consultas al profesor en horario distinto al de la materia. - Aplicaciones móviles (APPS) - Microsoft Office: procesador de textos Word, hoja de cálculo Excel y base de datos Access. - Navegadores: Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox.
Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Alumnos del grupo, profesor de aula, equipo docente del grupo y equipo directivo

	<ul style="list-style-type: none"> - Familia o tutores legales - Departamento de Orientación - Asociación de padres y madres (A.M.P.A.)
No presencial	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Teams - Aula virtual - Plataforma EducamosCLM

9.5. Agrupamientos

- **Gran grupo.** El trabajo colectivo es un buen instrumento para aglutinar al grupo clase alrededor de una idea. El papel del docente en este tipo de agrupamiento será dinamizar el grupo para que surjan ideas nuevas y hacer de hilo conductor de las aportaciones sobre diferentes temas. Así, este tipo de agrupación será muy útil para presentar un tema de interés general, dar nociones básicas o explicaciones sobre conceptos teóricos, detectar los intereses del grupo, comunicar experiencias o puesta en común del trabajo de pequeños grupos y conclusiones.
- **Pequeños grupos y en parejas.** Será idóneo para trabajos de investigación activa, elaboración de planes de trabajo, desarrollar actitudes cooperativas y de trabajo en grupo, buscar y sistematizar informaciones, entre otras. El papel del profesor consistirá en cohesionar los grupos y orientar y dinamizar el trabajo de estos.
- **Trabajo individual.** Es el que permite un mayor grado de individualización del proceso enseñanza-aprendizaje, adecuándose al ritmo y posibilidades de cada alumno. Resulta muy válido para afianzar conceptos y realizar un seguimiento más pormenorizado del proceso de cada alumno, comprobando el nivel de comprensión alcanzado y detectando dónde encuentran las dificultades. El papel del profesor será el de ayudar a superar las dificultades y reforzar los aspectos positivos.

10. Actividades

Las diferentes actividades pretenden conseguir los objetivos y desarrollar las competencias.

10.1 Motivación del alumnado

En el comienzo del curso académico, cada alumno rellenará un cuestionario realizado por el profesor dedicado exclusivamente a conocer los gustos, aficiones, etc. de los alumnos. La información permitirá al profesor utilizarla para seleccionar recursos y realizar actividades que permitan mejorar la motivación del alumno y su interés por los contenidos a desarrollar.

10.2 Actividades de enseñanza-aprendizaje

Las actividades pueden agruparse según su finalidad y son las que a continuación se señalan:

- a) Actividades de presentación, motivación: Sirven para suscitar la curiosidad del alumno e introducen contenidos que se quieren desarrollar.
- b) Actividades de iniciación: Son actividades que permiten conocer el nivel de conocimientos previos de los alumnos y así saber el nivel académico de los mismos y los conceptos erróneos.
- c) Actividades de desarrollo: Mediante estas actividades, el alumno pone en práctica los conocimientos adquiridos. Se trabajan uno o dos contenidos de la unidad a tratar.
- d) Actividades de consolidación y aplicación: Permite consolidar los conocimientos adquiridos en las actividades de desarrollo. Aplica los conocimientos adquiridos a la práctica real a través de protocolos establecidos por el profesor o en las que el alumno debe realizar su propio procedimiento.
- e) Actividades de refuerzo: Son actividades que persiguen alcanzar los objetivos y trabajar los contenidos mediante otras estrategias y actividades.
- f) Actividades de ampliación: Actividades de ampliación de los conocimientos adquiridos.
- g) Actividades de evaluación (autoevaluación y coevaluación) y conclusión: Actividades para valorar el progreso de los alumnos.

Tanto en caso de PRESENCIALIDAD como de NO PRESENCIALIDAD, se realizarán y subirán las actividades que van a ser incluidas semanalmente en la plataforma EducamosCLM, del módulo correspondiente, en la cual se dictan las instrucciones que debe seguir el alumnado.

11. Evaluación

La evaluación de los resultados obtenidos incluye dos campos:

- Evaluación del proceso de aprendizaje, para conocer el nivel de competencia alcanzado en el desarrollo de las capacidades de los alumnos mediante la utilización de diferentes procedimientos e instrumentos de evaluación.
- Evaluación del proceso de enseñanza, se realiza una evaluación del proceso de enseñanza del profesorado mediante autoevaluación y encuesta a los alumnos.

11.1 Evaluación del proceso de aprendizaje

La evaluación de la Formación Profesional Básica tiene como finalidad valorar el aprendizaje del alumnado dirigido a la adquisición de la competencia general del ciclo formativo, sus competencias profesionales, personales y sociales. Para ello se tendrán en cuenta los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

Se tendrán en cuenta, además, sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

La evaluación del proceso de aprendizaje será continua, formativa, integradora y diferenciada.

La evaluación tendrá un carácter formativo y orientador ya que proporciona información constante. Las actividades de evaluación también lo son de aprendizaje y no únicamente de evaluación, y predomina los avances sobre las metas.

Los referentes para la comprobación de grado de logro de los objetivos y de las unidades de competencia serán los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación.

El proceso de evaluación del aprendizaje desarrollado por los alumnos tiene un carácter continuo ya que se realiza en todo momento y será un instrumento para la mejora de los procesos de enseñanza como los de aprendizaje. Al comienzo del curso se llevará a cabo una evaluación inicial o fase de diagnóstico para conocer el nivel de conocimientos previos de nuestros alumnos. Esta fase no computa para la nota de evaluación

B) Sesiones de evaluación

- Evaluación inicial
- Sesiones de evaluación parcial: dos sesiones que no coincidirán con la ordinaria

- Sesiones de evaluación ordinaria: dos sesiones, una entre marzo y abril y la segunda a finales de junio.

11.1.1. Instrumentos de evaluación

Se utilizarán diferentes instrumentos para la evaluación de los objetivos, competencias clave y estándares de aprendizaje evaluables. Se utilizan estrategias que permitan al alumnado evaluar su propio aprendizaje. Son las siguientes:

- d) **Prueba Objetiva** de contenidos teórico/prácticos.
- e) **Listas de control de actividades prácticas y observación directa:** Se valorará la subida y presentación de las diferentes tareas en la plataforma EducamosCLM, según los plazos y el desempeño hacia el módulo, colaborando en el buen funcionamiento del trabajo en el aula. El alumno será preguntado en clase bien oral o por escrito sobre aspectos parciales y de corrección, del tema en desarrollo.
- f) **Proyectos de investigación:** se basará en la realización de trabajos monográficos, sobre algún contenido del tema y que, si el tiempo lo permite, serán expuestos oralmente o por escrito.

11.1.2 Criterios de calificación

El alumno deberá lograr cada uno de los RRAA, es decir, tener una calificación mínima de **5** en cada uno de los RRAA. De lo contrario, tendrá una nota en la evaluación inferior a 5.

Además de lograr los criterios de evaluación con respecto a los contenidos del módulo, se establecen los siguientes **condicionantes**:

- Un alumno podrá perder el derecho a la evaluación continua cuando acumule faltas de asistencia que sobrepasen el **30% de las horas totales**. El profesor tutor con el visto bueno de la Dirección del centro, comunicará, según modelo establecido en el Anexo I, la pérdida del derecho a la evaluación continua y sus consecuencias al alumnado objeto de tal medida y, en el caso de minoría de edad, a sus representantes legales, en el momento en que se produzca. (*Orden de 19/05/2016, de la Consejería de Educación, Ciencia y Cultura.*)
- Las faltas debidamente justificadas NO serán computables. NO se contemplarán como justificadas las faltas por trabajo continuo y ordinario, debiendo en este caso

remitir un escrito dirigido al Sr. Director del Centro en caso de queja o reclamación por parte del alumno para su estudio y observación.

- En caso de perder la evaluación continua, tendrán derecho a la realización de una prueba objetiva. Dicha prueba tendrá como objeto comprobar el grado de adquisición de todos los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo y en base a ella se realizará la calificación del alumno en la primera sesión de evaluación ordinaria.
- En el caso de que un alumno no pueda asistir a un examen teórico o práctico se le podrá repetir el examen en otra fecha, o acumularse en la siguiente prueba en caso de existir, **siempre y cuando** la ausencia esté debidamente justificada mediante documento médico oficial y de gravedad, o laboral. En caso de no justificar la ausencia se dará por no superado el examen y se aplicaran los criterios de recuperación.
- En casos excepcionales y analizados los hechos, el equipo docente tomará medidas excepcionales.
- Los alumnos que no estén oficialmente matriculados en un módulo no tienen derecho a la asistencia a las clases de dicho módulo, salvo que el profesor lo estime oportuno.

11.1.3. Criterios de recuperación

- El alumno deberá recuperar los RRAA no logrados hasta el momento.
- Los RRAA se evaluarán de 0 a 10, y la nueva nota será única que cuente para la calificación del resultado y, por tanto, para la nota final, respetando así el principio de evaluación continua.
- Algunos resultados de aprendizaje se calificarán en base a un plan de trabajo establecido.
- Cuando se recurra a la re-entrega de prácticas, trabajos, actividades, cuya realización pueda albergar dudas de autoría y correcto aprendizaje, se podrá exigir al alumno que explique y justifique su solución propuesta y la calificación vendrá determinada por la adecuación de dicha defensa.

- En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, en función de sus ponderaciones.

Cantidad y momento de las recuperaciones:

- Se realizarán 2 recuperaciones antes de la primera sesión de evaluación ordinaria:
 - Una al inicio del segundo trimestre.
 - Otra antes de la evaluación ordinaria.
- Segunda sesión de evaluación ordinaria, en caso de existir:
 - Los alumnos que no hayan superado el módulo en la primera evaluación ordinaria, tendrán que evaluarse de nuevo a finales del mes de junio en la segunda convocatoria ordinaria del curso.
 - Para ello, se entregará un plan de recuperación individualizado en el que se indicará los RRAA pendientes de superar de los que se tiene que volver a evaluar.

Alumnos con el módulo superado en primera Ordinaria:

Según indica la Orden 152/2019, de 30 de Julio la 2ª evaluación ordinaria pasa de septiembre a junio, y entendiendo que los alumnos con el módulo superado deben seguir asistiendo a clase. Se propondrá a estos alumnos actividades (Realización de un Dossier, practicas, Realización de un proyecto, etc.) que ayuden al alumno a consolidar y reforzar, los contenidos y Resultados de Aprendizaje pertenecientes al módulo.

11.2. Evaluación del proceso de enseñanza

La evaluación de la práctica docente del profesorado se realiza mediante la opinión de los alumnos, profesorado y el departamento. Este proceso tiene un carácter únicamente formativo, para la mejora en el diseño y aplicación de la programación de aula. Para llevarla a cabo se realizarán tres acciones principales:

- d) Realización de test de preguntas por los alumnos para evaluar el proceso de enseñanza ejercido por el profesor. Al término del segundo trimestre, los alumnos rellenarán un test tipo que evalúa en una escala de 1 a 10 diferentes campos relacionados con la enseñanza (metodología, claridad en las explicaciones, receptividad cuando hay dudas, interés por la adquisición de contenidos, ejercicios prácticos, etc.).

- e) Autoevaluación del profesorado. Utilización de escalas estimativas en las que se valora el proceso de enseñanza mediante diferentes indicadores (si los alumnos han realizado todas las actividades, la temporalización, el interés que han mostrado los alumnos, etc.). La escala de estimación utilizada será verbal pues es de mayor complejidad la valoración numérica. La autoevaluación será realizada al finalizar cada una de las unidades didácticas.
- f) Reunión de departamento. Se valorará los resultados obtenidos en los procesos anteriores para reconsiderar si fuera necesario la modificación en algún apartado de la programación didáctica.

12. Medidas de inclusión educativa

El desarrollo del principio de atención a la diversidad presenta tres niveles que se concretan en las adaptaciones curriculares, la opcionalidad curricular y la diversificación curricular.

Para atender a estas diferencias se han previsto las siguientes actuaciones:

- Se diferencian todos aquellos elementos que resultan esenciales de los contenidos que amplían o profundizan en los mismos.
- Se ha graduado la dificultad de las tareas, de forma que todos los alumnos puedan encontrar espacios de respuesta adecuados para su actuación.
- Las actividades se pueden desarrollar en grupos de trabajo heterogéneos con flexibilidad en el reparto de tareas.
- Realización de ejercicios de apoyo (en casa) para su posterior corrección.
- Realización de ejercicios con un nivel de dificultad más elevado para aquellos alumnos que deseen aprender más. Con su posterior corrección.

Alumnos con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo / Alumnos con Necesidades Educativas Especiales

Se realizarán las adaptaciones necesarias en los medios y procedimientos de evaluación para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, con el fin de garantizar su accesibilidad a las pruebas y que sea evaluado con los medios apropiados a sus posibilidades y características.

Alumnos con incorporación tardía al sistema educativo

Sobre la dificultad con el lenguaje o bajo nivel curricular, realizaríamos las adaptaciones necesarias de los materiales curriculares que favorecen el aprendizaje del módulo, a la vez que de la lengua, con las directrices marcadas por el departamento. También participaremos en las acciones que se promuevan desde el Departamento de Orientación o directamente fuesen desarrolladas por el Claustro o la Comisión de Coordinación Pedagógica. En el caso de la falta de integración lo trabajaríamos a través de las actividades a desarrollar en grupos, con el apoyo del Departamento de Orientación.

13. Actividades complementarias y extracurriculares

Estas actividades se han programado de forma conjunta por el departamento y se recogen en la programación de la familia profesional.

14. Observaciones

- La programación es flexible, adaptándose a las circunstancias de alumnado. Siempre respetando los objetivos mínimos.
- Se hace hincapié a los alumnos en el tratamiento, cuidado y mantenimiento del aula y material disponible.
- **Entre la primera y la segunda ordinaria, los alumnos que no estén haciendo el módulo de Formación en Centros de Trabajo (FCT), se les dará clases de refuerzo para la recuperación.**

PLAN DE LECTURA

Marco legislativo:

Según la orden 169/2022, de 1 de septiembre, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se regula la elaboración y ejecución de los planes de lectura de los centros docentes de Castilla-La Mancha, la lectura se considera una condición básica transversal a todo conocimiento, una competencia alfabetizadora múltiple que combina

diferentes lenguas, textos y formatos, y un derecho humano con impacto directo en el desarrollo integral de los individuos, en el bienestar individual y colectivo, en el desarrollo económico, en el ámbito social, en la calidad de nuestra democracia, en beneficio de la inclusión y de la ciudadanía en su conjunto.

La relevancia de la lectura viene reflejada en distintas leyes orgánicas: 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en el artículo 157.1.b que establece que las administraciones pongan en marcha planes de fomento de la lectura y 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se establece que el proyecto educativo de centro debe contener el Plan de Lectura; así como en la ley 7/2010, de 20 de julio de Educación de Castilla-La Mancha que dispone la prioridad de la lectura en todas las áreas y materias y la 3/2011, de 24 de febrero que define apunta que la lectura debe ser amparada por todas las Administraciones Públicas.

Objetivos:

1. Contextualizar los saberes básicos.
2. Potenciar la lectura para mejorar la comprensión de los textos.
3. Fomentar el gusto por la lectura como entretenimiento personal.
4. Fortalecer las capacidades afectivas del alumnado y fomentar la actitud crítica ante los estereotipos que presentan las redes sociales.
5. Analizar y cuestionar el uso del lenguaje.
6. Elaborar pautas de conducta y comunicación acorde con los valores de solidaridad y civismo para su implementación en la vida cotidiana a través de la reflexión sobre lo que se lee.

Colaboración de cada departamento en el PLC:

Atendiendo a las anteriores instrucciones y en el marco de la importancia que la destreza lectora supone en nuestros días, nuestro departamento participa en el PLC de la siguiente manera:

			OBJETIVOS					
2º FPB	Se trabajará en tutoría diversos artículos que permitan profundizar y reflexionar en valores en el aula. Algunos alumnos realizarán algunas lecturas en casa, de libros juveniles y comic	Lectura y comentarios en clase	x	x	x			x

PUBLICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN

La programación será puesta a disposición del alumnado al inicio de curso de curso escolar en formato digital, tanto en la web del instituto el aula virtual de cada módulo.

Ciudad Real, Octubre 2022