

ETAPA __ CFGB ____
2º CURSO
AÑO ACADÉMICO: ____ 25-26 ____

ÁREA: PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA nº 1.- Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.

Criterios de evaluación:

- a) **Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.**
- b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.
- c) **Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.**
- d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.
- f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.

RA nº 2.- Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada
- b) **Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.**
- c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- d) **Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.**
- e) **Se han realizado operaciones de pesado y medida con los equipos y herramientas requeridos.**
- f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos

RA nº 3.- Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.

Criterios de evaluación:

- a) **Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).**
- b) **Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.**
- c) **Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.**
- d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
- e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.
- f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

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

Criterios de evaluación:

- a) **Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.**
- b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).
- c) **Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.**
- d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- e) **Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.**
- f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.

PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Observación de la actitud y la actividad de en clase. (20%)

Realización y entrega de ejercicios y cuestionarios (20%)

Examen teórico práctico de la unidad. (60%)

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

1) Aspectos a valorar a través de cada instrumento:

❖ **Observación de la actividad didáctica diaria** (Calificación trimestral de 0-10) se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Actitud y hábitos de trabajo
- Asistencia y puntualidad*
- Interés y participación
- Respeto a las normas de convivencia
- Cumplimiento de las normas: no beber ni comer en clase, cuidado de los materiales, orden y limpieza del área de trabajo, autonomía....)

❖ **Entrega de actividades de la unidad, cuaderno, deberes, y trabajos en grupo** (Calificación trimestral de 0-10) se tendrá en cuenta lo siguiente:

- **Deberes y Trabajos en grupo** (Calificación trimestral de 0-10): Entrega puntual de deberes, realización de y contribución a los trabajos en grupo (5%)

▪ Para los **deberes** se tendrá en cuenta el que se hayan presentado puntualmente (se tomará nota en el cuaderno del profesor)

▪ Para los **trabajos en grupo** se tendrá en cuenta el grado de corrección del trabajo presentado, la observación del profesor si el trabajo se realiza en clase y la coevaluación que hagan los compañeros.

❖ **Pruebas de evaluación y exámenes** (Calificación trimestral de 0-10) se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- La puntuación de los exámenes y pruebas de evaluación. Se realizará un examen en cada Unidad Didáctica con ejercicios teóricos y prácticos. Según el tema se le asignará diferente ponderación a cada parte y se especificará en el examen.

▪ Los **ejercicios teóricos** podrán ser preguntas de respuesta corta, media o larga, preguntas tipo test o V/F, rellenar huecos, conectar con flechas, ordenación,....

▪ Los **ejercicios prácticos** serán: casos prácticos donde aplicar los conocimientos, ejercicios, prácticas en el ordenador....

2) Ponderación de cada instrumento de evaluación:

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
Observación de la actividad didáctica diaria	20%
Entrega de actividades de la unidad, cuaderno, deberes, y trabajos en grupo	20%
Pruebas de evaluación y exámenes	60%

El tutor de la empresa de FEOE valorará con un 10% de la calificación final del módulo.

TRIMESTRE	UNIDAD DIDÁCTICA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN N % de peso en la nota final	Instrumentos de evaluación
1ª Ev.	U.D.1 Asesoramiento en el punto de venta	RA1 a) b) c) d)	20%	Actividades 20% Pruebas 60% Observación 20%
	U.D.2 Conformación de pedidos y mercancías	RA1 a) b) c) d) e)		Actividades 20% Pruebas 60% Observación 20%
	U.D.3 Preparación de pedidos para la expedición (I)	RA2 a) b) c)	30%	Actividades 20% Pruebas 60% Observación 20%
2ª Ev.	U.D.4 Preparación de pedidos para la expedición (II)	RA3 a) b) c)	30%	Actividades 20% Pruebas 60% Observación 20%
	U.D.5 Seguimiento del servicio posventa	RA4 a) b) c) d) e) f)	20%	Actividades 20% Pruebas 60% Observación 20%
3ª Ev.	FEOE	RA1 y RA3	10% (su valoración tendrá un peso del 10%) en cada RA a evaluar en la empresa	Informe cuantitativo y cualitativo

3) Forma de obtener la nota final del módulo:

Para la evaluación positiva del módulo se deberá obtener una nota igual o superior a 5. En función de la situación del alumno la nota se calculará teniendo en cuenta lo siguiente:

- **a) Para los alumnos que siguen evaluación continua:** En base a los instrumentos de evaluación detallados en el cuadro anterior se obtendrá la nota de cada RA y se ponderarán conforme al % establecido.
- **b) Para los alumnos que siguen la evaluación continua pero haya obtenido una nota menor a 5 en algún RA:** El alumnado deberá realizar de nuevo las pruebas y/o actividades que permitan comprobar la adquisición del RA. Esta recuperación tendrá lugar en el trimestre inmediatamente posterior al trimestre.
- **c) Para los alumnos que han perdido el derecho a la evaluación continua:** En el boletín informativo constará como NE (nota obtenida mediante los instrumentos de evaluación utilizados). Si mediante los Instrumentos de evaluación se evidencia que el alumno adquiere los RAs se enviará un trabajo relacionado con los RAs del trimestre. Esta recuperación se realizará en el trimestre inmediatamente siguiente. Si el alumno ha perdido el derecho a la evaluación continua y, además, no adquiere los RAs realizará la recuperación mediante la repetición de pruebas y/o actividades que permitan comprobar la adquisición del RA.

Cálculo de la nota final en 1º convocatoria

Se calculará ponderando las calificaciones obtenidas en cada RA mediante los instrumentos de evaluación indicados en el cuadro anterior y atendiendo a la ponderación especificada en la tabla anterior, donde se incluye la valoración del tutor de empresa.

Cálculo de la nota final en 2º convocatoria

En el periodo que media entre la 1º y la 2º convocatoria de evaluación se realizará una prueba final compuesta de varias actividades teórico-prácticas. En cada actividad se indicará a qué RA y CE corresponde. El alumnado deberá realizar aquellas actividades correspondientes a las RAs y CE pendientes de superar.

En 2º convocatoria la nota máxima será 5 ya que por las limitaciones temporales de dicha prueba únicamente se evaluarán los RA y CE mínimos, siendo una prueba de nivel básico que permite comprobar únicamente un nivel de suficiencia. Solo se podrá hacer media con un mínimo de 3 en algún RA y se considerará superado el módulo siempre y cuando la ponderación de los RAs sea de un mínimo de 5.

4) Criterios para aplicar el redondeo de las notas:

La nota de cada evaluación trimestral se calculará con dos decimales. Se redondeará matemáticamente (decimal superior a 5 se redondea al entero superior)

La nota final se expresará en un numérico entero sin decimales. Para su cálculo se ponderará la nota de cada RA con 2 decimales, Para expresar como número entero se redondeará matemáticamente, (decimal superior a 5 se redondea al entero superior).

Para aquel alumnado que en el periodo de FEOE no haya superado el módulo de PPVP se les proporcionarán actividades adicionales que deberán presentarse en las tutorías quincenales. Estas actividades serán muy parecidas a las que se realizarán en la prueba de 2º convocatoria de evaluación final. Se ponderarán 50% el seguimiento de las actividades y un 50% la prueba objetiva de 2º convocatoria

Para aquel alumnado que no acceda a la FEOE se realizarán actividades enfocadas repasar los RA combinadas con las actividades que se deriven del “Proyecto Cafetería 3º Trimestre” en el que aplicarán todos los conocimientos aprendidos en los diferentes módulos formativos en un entorno real de trabajo.

En concreto, en lo que respecta el Módulo de Preparación de pedidos y venta de productos se trabajarán con:

1. Archivos compartidos en la nube con documentación sobre la cafetería (Documentos de Texto, Excel, Formulario para encuestas de satisfacción...)
2. Hojas de cálculo con stocks, ingresos y gastos, arqueos de caja.
3. Preparación de los pedidos y gestión del inventario

Posteriormente, se presentará a la prueba de evaluación final de 2º convocatoria (junio) para recuperar el módulo.