

IES MOSSÈN ALCOVER

PREPARACIÓ DE COMANDES I VENDA DE PRODUCTES

2n CFGB

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

Resultats d'aprenentatge	Criteris d'avaluació (Reial Decret de títol 127/2014 de 28 de febrer)
1. Assessora sobre les característiques dels productes sol·licitats i selecciona les mercaderies requerides d'acord amb les instruccions establertes.	a) S'han identificat les fases del procés d'atenció a clients i preparació de comandes a comerços, grans superfícies, magatzems i empreses o departament de logística.
	b) S'han aplicat tècniques de comunicació adequades al públic objectiu del punt de venda, adaptant l'actitud i el discurs a la situació de la que es parteix, obtenint la informació necessària del possible client.
	c) S'han donat respostes a les preguntes de fàcil solució, utilitzant el lèxic comercial adequat.
	d) S'ha mantingut una actitud conciliadora i sensible amb els demás, demostrant cordialitat i amabilitat en el tracte, transmetent la informació amb claredat, de manera ordenada, estructurada i precisa.
	e) S'ha informat al possible client de les característiques dels productes, especialment de les qualitats esperables, formes d'ús i consum, argumentant sobre els avantatges i comunicant el període de garantia.
	f) S'han relacionat les operacions de cobrament i devolució amb la documentació de les possibles transaccions.
2. Conformar comandes d'acord amb els requeriments de possibles clients, aplicant tècniques de medició i pesatge mitjançant eines manuals i terminals específics.	a) S'han aplicat les recomanacions bàsiques de conservació i embalatge de comandes de mercaderies o productes interpretant la simbologia relacionada.
	b) S'ha interpretat la informació continguda en ordres de comanda tipus, complimentant els documents relacionats, tals com fulls de comanda, albarans, ordres de repartiment i packing list, entre d'altres.
	c) S'han descrit els danys que poden patir les

	mercaderies/productes durant la seva manipulació per la conformació i preparació de comandes.
	d) S'han descrit les característiques d'un TPV i els procediments per la utilització de mitjans de pagament electrònics.
	e) S'han realitzat operacions de pesatge i mesura amb els equips i eines requerits.
	f) S'han identificat els documents d'entrega associats a la venda i a les devolucions, realitzant, en el seu cas, tancaments de caixa.
	g) S'han aplicat les normes bàsiques de prevenció de riscos laborals, relacionats amb la manipulació de mercaderies/productes.
3. Prepara comandes per la seva expedició aplicant procediments manuals i automàtics d'embalatge i etiquetatge mitjançant equips específics.	a) S'han descrit les passes i procediments generals per la preparació de comandes (selecció, agrupament, etiquetatge i presentació final).
	b) S'han identificat els principals tipus d'envasos i embalatges, relacionant-los amb les característiques físiques i tècniques dels productes o mercaderies que contenen.
	c) S'han utilitzat els criteris d'etiquetatge establerts, consignant, en el seu cas, el nombre d'unitats, mesura i/o pes dels productes o mercaderies embalades.
	d) S'han pres les mesures oportunes per a minimitzar i reduir els residus generats pels processos d'embalatge.
	e) S'ha manejat amb la precisió requerida els equips de pesatge i/o compteig manual i/o mecànic, utilitzant les unitats de mesura i pes especificades en les ordres de comanda.
	f) S'han aplicat les mesures i normes de seguretat, higiene i salut establertes, retirant els residus generats en la preparació i embalatge.
4. Realitza el seguiment del servei postvenda identificant les situacions possibles aplicant els protocols corresponents.	a) S'han descrit les funcions del servei d'atenció al client.
	b) S'han identificat els procediments per tractar les reclamacions i els documents associats (formularis de reclamacions, fulls de reclamacions i cartes, entre d'altres).
	c) S'han reconegut els aspectes principals en els quals incideix la legislació vigent, en relació a les reclamacions.
	d) S'han oferit alternatives al client davant les reclamacions

	fàcilment subsanables, exposant clarament els temps i condicions de les operacions a realitzar, així com el nivell de probabilitat de modificació esperable.
	e) S'ha subministrat la informació i la documentació necessària al client per la presentació d'una reclamació escrita, si fos el cas.
	f) S'han recollit els formularis presentats pel client per a la realització d'una reclamació, classificant-los i transmetent la seva informació al responsable del seu tractament.

Avaluació i qualificació

UT	Sessions	RA	%	Criteris d'avaluació
1	20	1	16,67 %	a, b, c, d, e, f
2	35	2	33,33 %	a, b, c, d, e, f, g
3	35	3	33,33 %	a, b, c, d, e, f
4	20	4	16,67 %	a, b, c, d, e, f

Aquest mòdul serà avaluat i qualificat per resultats d'aprenentatge. La diferència entre criteris d'avaluació fa necessari emprar instruments d'avaluació diversos. Els que s'aniran emprant durant el curs són els següents:

- Proves objectives: es tracta de proves tipus examen.
- Entrega de tasques: es pot tractar de qualsevol tasca feta a l'aula o fora de l'aula. Depenent dels continguts de la unitat poden ésser entregues de llibreta, jocs de rol, simulacions de converses, treballs, exercicis pràctics, etc.

Les activitats no entregades dins el termini oportú o en el format requerit, així com els exàmens o simulacions no realitzats sense justificació tenen una puntuació de 0.

Abans de l'entrega qualificable de les esmentades activitats, siguin quines siguin, s'haurà practicat a classe de manera que l'alumnat haurà rebut un feedback i podrà esmenar els seus errors abans de la qualificació, actuant aquestes pràctiques com a eina reguladora.

Depenent de la unitat de treball que es tracti, s'assignarà una ponderació o una altra a cada instrument d'avaluació, adequada a la naturalesa i pes dels criteris de qualificació de cada unitat.

La qualificació de l'avaluació ordinària respondrà a la següent equació:

$$Q = \left(\frac{1}{6}\right) * RA\ 1 + \left(\frac{1}{3}\right) * RA\ 2 + \left(\frac{1}{3}\right) * RA\ 3 + \left(\frac{1}{6}\right) * RA\ 4,$$

on la qualificació de cada resultat d'aprenentatge dependrà dels diversos instruments d'avaluació emprats durant la unitat. La ponderació de cada RA depèn del nombre de sessions que té assignades. El criteri de superació del mòdul consisteix en tenir aprovats (qualificació igual o superior a 5 punts sobre 10) tots els resultats d'aprenentatge.

La qualificació de la primera i la segona avaluació serà orientativa, ja que dependrà del nombre d'unitats de treball completament avaluades en el moment d'introduir les qualificacions al sistema. El fet que una unitat de treball no hagi estat completament avaluada no afecta en cap cas a la qualificació final. El pes de les unitats de treball finalitzades serà proporcional al pes que tenen aquestes unitats a la qualificació final.

Criteris de recuperació

Els alumnes amb alguna unitat de treball suspesa, la podran recuperar a final de curs depenent de quina part es suspengui:

- Part d'exàmens: es presentaran a una prova escrita de recuperació on hi entraran els mateixos continguts que a l'examen ordinari.
- Entrega de tasques: s'hauran de tornar entregar totes les tasques de la unitat suspesa, i repetir les simulacions, treballs, etc. que s'hagin fet durant la unitat en qüestió.
- Si s'han suspès les dues parts, s'han de fer les entregues i la prova escrita.
- Si una part (exàmens o tasques) està suspesa però la unitat de treball queda aprovada, l'alumne no té dret a recuperació.

La qualificació obtinguda a la part recuperada es substituirà per la qualificació obtinguda durant el curs d'aquella part. En cas de no recuperar, les unitats de treball romandran suspeses amb la nota més alta de les dues obtingudes (la del curs o la de la recuperació), i s'hauran de presentar a la convocatòria extraordinària.

A la convocatòria extraordinària, els alumnes suspesos hauran de recuperar la matèria de tot el mòdul a través d'una prova on hi entraran tots els continguts del curs, i que pot tenir part teòrica i part pràctica. Una part d'aquesta esmentada part pràctica consistirà en la realització de tasques semblants a les realitzades durant el curs.