



**Componente Curricular
Bachillerato Técnico**

**Figura Profesional Comercialización
y Ventas**

DESARROLLO CURRICULAR

OBJETIVO GENERAL DEL CURRÍCULO

Realizar el almacenamiento, la expedición y la venta de productos y/o servicios en el ámbito local y/o nacional, aplicando planes de actuación comercial, de acuerdo con objetivos y procedimientos establecidos y con la normativa vigente, y optimizando, en cada operación, los resultados de las gestiones asignadas a su ámbito de responsabilidad; y, en su caso, administrar y gestionar un pequeño establecimiento comercial.

A) MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA

- Operaciones de almacenaje (202 períodos)
- Animación del punto de venta (342 períodos)
- Operaciones de venta (402 períodos)

B) MÓDULOS DE CARÁCTER BÁSICO Y/O TRANSVERSAL

- Aplicaciones de computación (206 períodos)
- Relaciones en el equipo de trabajo (70 períodos)
- Lengua extranjera aplicada (132 períodos)
- Dibujo Técnico Aplicado (105 períodos)

C) MÓDULO DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

D) MÓDULO DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

DESARROLLO CURRICULAR DEL MÓDULO

MÓDULO DE OPERACIONES DE ALMACENAJE

Objetivo del Módulo Formativo:

Gestionar operaciones de almacenamiento y de expedición internacional de mercancías.

(Asociado a la Unidad de Competencia 1)

Selección del tipo de contenido organizador: los procedimientos (excepto en la UT1 en la que son los hechos/conceptos)

Identificación y ordenación de las Unidades de Trabajo (UT):

UT 1: Introducción al módulo. (5 períodos)

UT 2: Organización de almacenes. (35 períodos)

UT 3: Recepción de productos. (30 períodos)

UT 4: Almacenamiento de productos. (45 períodos)

UT 5: Gestión de stocks. (30 períodos)

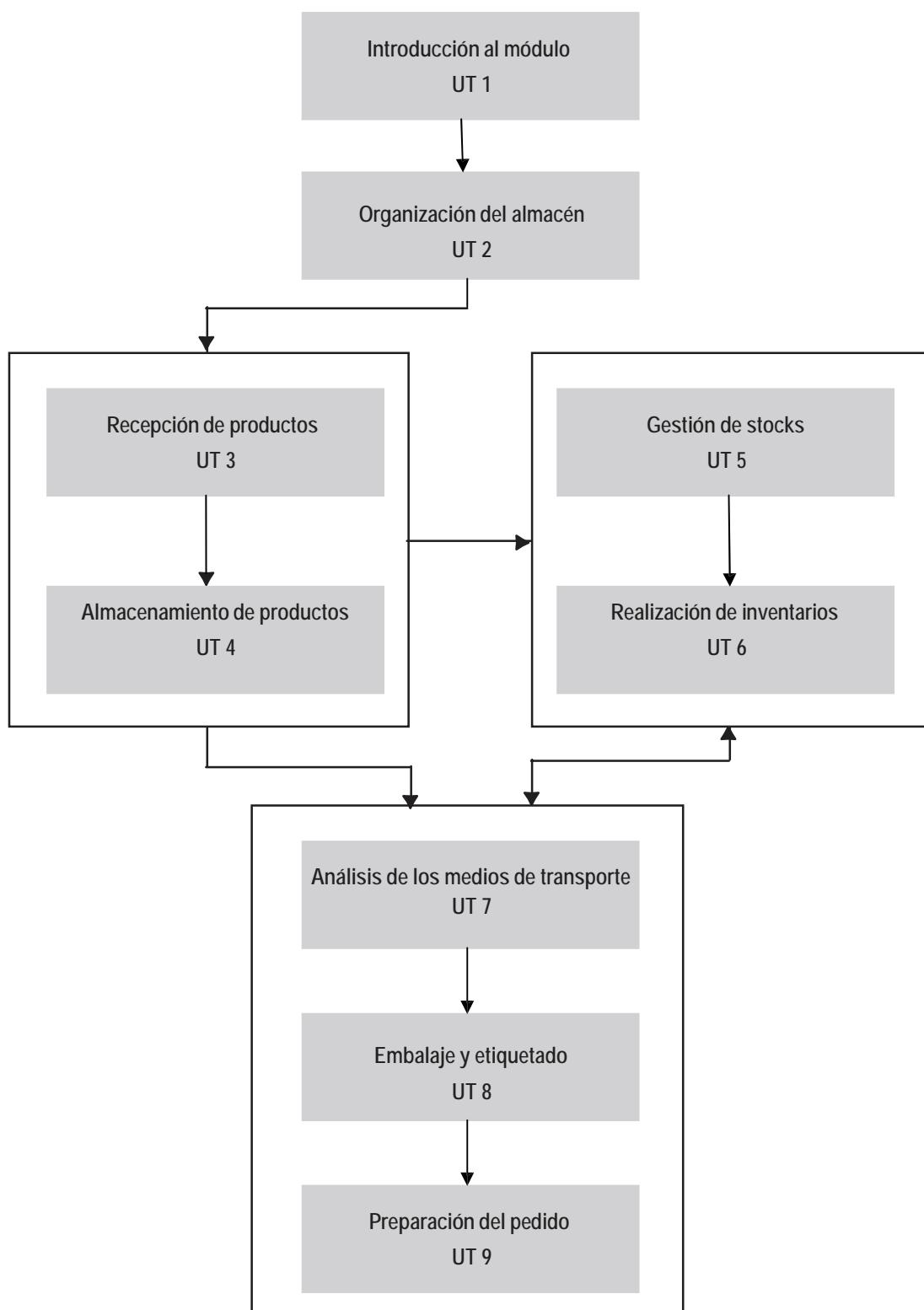
UT 6: Realización de inventarios. (20 períodos)

UT 7: Análisis de los medios de transporte. (7 períodos)

UT 8: Embalaje y etiquetado. (15 períodos)

UT 9: Preparación del pedido. (15 períodos)

RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO DEL MÓDULO Y CONEXIÓN ENTRE ELLAS



DESARROLLO DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD DE TRABAJO N° 1 - *Introducción al módulo*

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Reconocer la aportación de los contenidos del módulo al desarrollo de las capacidades necesarias para gestionar operaciones de almacenamiento y de expedición de productos. Motivar e interesar al alumno en el aprendizaje del módulo

(Tiempo estimado: 5 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Identificar y analizar las funciones y realizaciones propias de un técnico en gestión de operaciones de almacenamiento y expedición de productos
- Analizar las relaciones de la UC asociada al módulo con el conjunto del perfil de la figura profesional de técnico en Comercio Interior
- Analizar el objetivo y los contenidos del módulo.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- Objetivo del módulo. Competencia profesional que se adquiere con el módulo. Relaciones con los demás módulos.
- Aptitudes y actitudes necesarias para el desempeño de la competencia profesional asociada al módulo.
- Posición en el proceso productivo. Ocupaciones y puestos de trabajo. Evolución de la competencia.
- Contenidos del módulo: Relación secuenciada de las unidades didácticas del módulo.
- Introducción a los métodos de enseñanza y aprendizaje que se utilizarán en el módulo. Métodos y criterios de evaluación.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Interesarse por progresar y mejorar su competencia profesional.
- Valorar las posibilidades que proporciona la adquisición de competencias en gestión de almacenamiento expedición de productos en futuros itinerarios académicos y/o profesionales del alumno y formarse criterios personales para la elección de los mismos
- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Responsabilizarse de las acciones encomendadas, manifestando rigor en su planificación y desarrollo.
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Elaborar una lista de tareas propias de un técnico en animación del punto de venta, realizando una tormenta de ideas o brainstorming con todo el grupo y, posteriormente, clasificar, en pequeños grupos, las tareas identificadas según su función o finalidad. Puesta en común final para integrar las clasificaciones realizadas en una única
- Por parte del profesor, explicación de los objetivos del módulo, relacionándolos con la UC asociada y con el Perfil general de la figura profesional e informando sobre las ocupaciones y puestos de trabajo más característicos
- Explicación, por parte del profesor, de la metodología didáctica, de los métodos de evaluación y de los criterios de calificación que se van a aplicar. Breve descripción de las unidades de trabajo que se van a desarrollar y de su secuencia y de los espacios formativos, equipos y materiales que se utilizarán en el módulo

Criterios de evaluación

- Se ha identificado con precisión suficiente la competencia profesional asociada al módulo.
- Se han reconocido adecuadamente las relaciones entre el objetivo y los contenidos del módulo y la competencia a la que está asociado.
- Se han identificado con precisión suficiente los métodos y criterios de evaluación y calificación.
- Se ha participado activamente en el desarrollo de la unidad.

UNIDAD DE TRABAJO N° 2 - *Organización de almacenes*

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Aplicar métodos de organización de almacenes.

(Tiempo estimado: 35 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Diferenciar los tipos de existencias en empresas productivas, comerciales y de servicios.
- Identificar y clasificar los productos que hay que almacenar y determinar sus características.
- Analizar los tipos de almacén.
- Distribuir y organizar el espacio de almacenes tipo.
- Determinar los recursos humanos y materiales necesarios en almacenes tipo.
- Interpretar la normativa de seguridad, higiene y salud laboral aplicable en los almacenes tipo.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- Objetivos del almacén.
- Tipos de existencias en empresas de producción, comerciales y de servicios.
- Formas de clasificar las existencias según características: De gestión de stocks. De transporte. De manejo. De almacenaje
- Tipos de almacenes: por su forma, por su función y pequeños almacenes.
- Zonas más comunes en un almacén: Muelles de entrada. Zona de recepción. Zonas de almacenamiento. Zona de expedición. Muelles de salida
- El diseño de la distribución de planta (Layout): objetivos.
- Los equipos mecánicos que se utilizan en el almacén:
Transporte horizontal (de superficie): sin instalación fija (carretillas); con guías (calle, rieles) e instalaciones auto transportadoras.
Transporte vertical: ascensores, montacargas, elevadores de cangilones (norias de agua).
Transporte mixto: grúas (puente, pórtico, torre y móviles), manutención continua (de cinta y por gravedad).
Handling (carga, descarga, posicionamiento): neumáticos, contenedores, palets y carretillas.
- Métodos y procedimientos para la determinación cuantitativa y por categorías de los recursos humanos en el almacén.
- Normativa de seguridad y salud laboral en el funcionamiento de almacenes tipo.
- El almacén y su relación con los restantes departamentos de la empresa.
- Normas para la manipulación de productos tipo.
- Legislación higiénico-sanitaria.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Valorar el cuidado y mantenimiento los equipos utilizados en el almacenamiento y expedición de productos.
- Respeto a las normas de utilización de medios informáticos.
- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Responsabilizarse de las acciones encomendadas, manifestando rigor en su planificación y desarrollo
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Rigor en la aplicación de métodos de organización de almacenes.
- Respetar la normativa que regula la gestión de existencias y la seguridad, higiene y salud laboral en el almacén.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Descripción, por parte del profesor, de los tipos de existencias, de las funciones del almacén y de sus relaciones con los demás departamentos en empresas tipo productiva, comercial y de servicios.
- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en la organización de almacenes tipo
- Analizar distintos tipos de organización espacial de almacenes ya diseñados y explicar sus ventajas e inconvenientes.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Clasificar los productos, atendiendo a las características previamente establecidas en el supuesto. Determinar el tipo de almacén más adecuado para su almacenamiento. Interpretar la normativa aplicable a la manipulación de productos tipo definidos y las normas de seguridad y salud laboral aplicables al almacén. Interpretar y describir las medidas de seguridad que debe reunir el almacén. Diseñar y justificar la distribución espacial más adecuada a partir de planos debidamente caracterizados, indicando las diferentes zonas, los itinerarios de traslado interno de los productos y aplicando la normativa de seguridad e higiene. Asignar los recursos humanos y materiales necesarios.
Describir las relaciones que se pueden generar entre el almacén y los demás departamentos de la empresa.
- Verificar que un almacenes tipo (por ejemplo, de productos inflamables, de productos alimenticios), previamente definidos, cumplen las normas de seguridad y salud laboral.
- Visita a un almacén para observar cómo está organizado.

Criterios de evaluación

- Se han distinguido adecuadamente los diferentes tipos de productos de una empresa dada y se han clasificado atendiendo a unas características prefijadas.

- Se ha analizado y distribuido adecuadamente el espacio destinado a almacén en función de las características de los productos, de su localización y de la movilidad en el almacén, a partir de unos planos dados.
- Se han determinado adecuadamente los itinerarios dentro de almacenes.
- Se han asignado adecuadamente los recursos humanos y materiales necesarios para el funcionamiento de almacenes previamente caracterizados
- Se ha verificado adecuadamente que determinados almacenes tipo cumplen las normas de seguridad y salud laboral.

Se han interpretado adecuadamente la normativa aplicable a la manipulación de determinados productos tipo.

UNIDAD DE TRABAJO N º 3 – Recepción de productos

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Identificar y aplicar procedimientos de recepción de productos en función de sus características.

(Tiempo estimado: 30 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Analizar las prestaciones y características técnicas del equipo necesario para el control en la recepción de productos.
- Interpretar los documentos relacionados con la recepción de productos.
- Recepcionar cuantitativa y cualitativamente productos.
- Codificar productos recibidos.
- Confeccionar informes de recepción y comunicación de las anomalías surgidas en la recepción de productos.
- Registrar la entrada de productos recibidos y procesar la documentación relativa a la recepción.
- Utilizar aplicaciones de computación de gestión de almacén para la codificación y registro de la entrada de los productos recibidos y la elaboración de etiquetas.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- Equipos para el control de la mercancía.
- Documentos relacionados con la recepción: Pedido. Notas de entrega. Albarán o remito de transporte. Catálogos. Acta de recepción o informe de recepción. Etiquetas
- Clases o tipos de recepción: Cuantitativa. Cualitativa.
- El archivo de documentos.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Valorar el cuidado y mantenimiento adecuado de los equipos utilizados en la recepción de productos en el almacén.
- Valorar la capacidad de comunicación.
- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Responsabilizarse de las acciones encomendadas, manifestando rigor en su planificación y desarrollo
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Valorar la documentación organizada, elaborada y presentada correctamente.
- Rigor en los procesos de recepción de productos.
- Respetar la normativa que regula la recepción de existencias y la seguridad, higiene y salud laboral en el almacén.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Descripción, por parte del profesor, de las prestaciones y características técnicas del equipo necesario para el control de la recepción de determinados productos.
- Explicación, por parte del profesor, de los criterios y procedimientos aplicables en la recepción de productos, describiendo la información generada y los métodos para su procesamiento.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Interpretar el contenido de las notas de entrega y verificar su contenido con la mercancía recibida y con el expediente del pedido. Deducir las necesidades de control e inspección de la mercancía recibida y el tipo de recepción más adecuado a sus características. Realizar la recepción cuantitativa/cualitativa y confeccionar el informe correspondiente sobre el resultado de la recepción. Codificar y etiquetar los productos. Registrar y procesar la información sobre los productos recepcionado, utilizando aplicaciones de computación de gestión de almacén.

Criterios de evaluación

- Se han interpretado correctamente los elementos que contiene la nota de entrega.
- Se ha verificado correctamente la información de la nota de entrega con los documentos del expediente del pedido.
- Se ha especificado la información que se debe incluir las notas de entrega correspondientes a las existencias que se van a recibir.
- Se ha determinado adecuadamente el tipo control y de inspección de mercancías tipo.
- Se ha elaborado adecuadamente el informe con el resultado de la recepción.
- Se ha codificado, registrado y procesado adecuadamente la entrada de productos, utilizando aplicaciones de computación de gestión de almacén de

UNIDAD DE TRABAJO N° 4 - Almacenamiento de productos

Procedimientos (contenidos organizadores)

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Aplicar procedimientos de almacenamiento de productos.

(Tiempo estimado: 45 períodos)

- Determinar el tipo de almacenamiento de mercancías tipo según sus características.
- Determinar el espacio para cada referencia de producto que hay que almacenar.
- Confeccionar etiquetas identificativas de la mercancía para colocar en el lugar de ubicación de la misma.
- Interpretar y aplicar las normas de colocación para la ubicar las mercancías en el almacén.
- Analizar los sistemas de manutención o movimiento de materiales y determinar los más adecuados para el almacenamiento de productos tipo.
- Interpretar y aplicar las normas de seguridad y salud laboral aplicables en la ubicación de productos.
- Confeccionar y mantener el manual de colocación.
- Interpretar y aplicar las normas relativas a la conservación o mantenimiento de productos tipo en el almacén.
- Utilizar aplicaciones de computación de gestión de almacén para determinar y registrar la ubicación de productos en el almacén

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- Tipos de almacenamiento en función del volumen y de las características de las mercancías: Cubiertos, Descubiertos.
- Normas de colocación.
- Formas de colocación: en paralelo y en zig-zag.
- Sistemas de almacenaje: Sistema convencional, sistema dinámico, sistema compacto y bloques apilados.
- Criterios de distribución: Número de referencias o artículos. Cálculo de existencias medias. Informes sobre la posible evolución de existencias. Unidades mínimas de compra por referencia. Unidades mínimas de almacenamiento. Características de los artículos y sus embalajes o paletización. Normas de seguridad e higiene
- Tipos de etiquetas: de Estante, Individuales y Frontales.
- Sistemas de manutención o de movimiento de materiales.
- Manual de colocación.
- Normas de seguridad e higiene que regulan la conservación o mantenimiento de las mercancías.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Responsabilizarse de las acciones encomendadas, manifestando rigor en su planificación y desarrollo
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Valorar la documentación organizada, elaborada y presentada correctamente.
- Rigor en los procesos de almacenamiento de productos.
- Interesarse por actuar con eficiencia, minimizando costes, en el ámbito de su competencia.
- Valorar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información.
- Valorar el cuidado y mantenimiento adecuado de los equipos utilizados en el almacenamiento de productos.
- Valorar las normas y criterios de ubicación y de conservación de productos en el almacén.
- Respetar la normativa que regula la gestión de existencias y la seguridad, higiene y salud laboral en el almacén

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Exposición y debate sobre las normas para el trabajo del técnico en almacenamiento de productos.
- Descripción, por parte del profesor, de las prestaciones y características técnicas del equipo necesario para el almacenamiento de productos.
- Explicación, por parte del profesor, de los criterios y procedimientos aplicables en el almacenamiento de productos, describiendo la información generada y los métodos para su procesamiento.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Determinar el tipo de almacenamiento que requieren las mercancías. Calcular el espacio que se le debe adjudicar a cada referencia de producto, partiendo de sus características, de la demanda de los mismos y del espacio disponible en un almacén. Confeccionar las etiquetas que identifican la mercancía en los lugares de ubicación. Determinar las normas de colocación que se deben tener en cuenta en la ubicación. Determinar las operaciones de almacenamiento, aplicando criterios de manipulación adecuados y teniendo en cuenta la normativa de seguridad e higiene aplicables. Establecer los sistemas de manutención o de movimiento de materiales. Elaborar el manual de ubicación. Interpretar

y aplicar la normativa de seguridad, higiene y salud laboral aplicable a la conservación y mantenimiento de los productos. Registrar y procesar la información sobre los productos almacenados, utilizando aplicaciones de computación de gestión de almacén.

- Visita a un almacén con el fin de observar cómo está almacenada la mercancía.

Criterios de evaluación

- Se ha calculado adecuadamente el espacio preciso para determinadas referencias de productos, indicando el espacio total disponible, el número de referencias y los datos necesarios para determinar dicho cálculo
- Se han confeccionado correctamente etiquetas que identifiquen la mercancía en su lugar de ubicación, conforme a pautas determinadas.
- Se ha confeccionado adecuadamente el manual de colocación con los datos de un almacén prefijado.
- Se ha identificado e interpretado adecuadamente la normativa de seguridad, higiene y salud laboral aplicable a la manipulación, ubicación y conservación de mercancías en el almacén

UNIDAD DE TRABAJO N º 5 – Gestión de stocks

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Aplicar métodos de control y valoración de existencias.

(Tiempo estimado: 30 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Analizar los objetivos y factores que determinan la gestión de stocks.
- Clasificar los costes de almacenamiento.
- Calcular costes de almacenamiento.
- Calcular el coeficiente de rotación de las existencias y del período medio de maduración.
- Calcular el lote óptimo punto de pedido.
- Determinar el stock de seguridad.
- Clasificar productos aplicando el método ABC.
- Elaborar fichas de almacén aplicando los métodos de valoración de existencias: Precio promedio ponderado, P.E.P.S., U.E.P.S. y último precio de mercado.
- Utilizar programas de computación de gestión de stocks.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- Tipos de stocks.
- Objetivos de la gestión de los stocks.
- Factores que intervienen en la gestión de los stocks: la demanda, los costes y los plazos.
- Los costes de los productos almacenados: El coste de adquisición. El coste de producción. El coste de mantenimiento. El coste de aprovisionamiento. El coste de ruptura o de demanda insatisfecha. El coste de manutención.
- La rotación de las existencias: El coeficiente de rotación de las existencias.
- El período medio de maduración. El período medio de almacenamiento. El período medio de fabricación. El período medio de venta. El período medio de cobro
- Métodos de valoración de las existencias: Precio promedio ponderado, P.E.P.S., U.E.P.S. y último precio de mercado.
- Las correcciones valorativas según las normas contables.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Responsabilizarse de las acciones encomendadas, manifestando rigor en su planificación y desarrollo
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Valorar la documentación organizada, elaborada y presentada correctamente.
- Rigor en los procesos de gestión de stocks.
- Respetar la normativa que regula la gestión de existencias y la seguridad, higiene y salud laboral en el almacén.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Debate con todo el grupo para identificar ideas previas sobre la gestión de stocks.
- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en la gestión de stocks.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Identificar y clasificar los costes, relacionados con la gestión de los stocks, que se han originado en una determinada empresa que se indica en un supuesto. Calcular el precio de adquisición de unos productos adquiridos a otras empresas, a partir de las facturas de los mismos.

Calcular el coste de producción de unos productos que se han fabricado en una empresa industrial, a partir de un supuesto. Calcular e interpretar el coeficiente de rotación y el período medio de maduración de una determinada empresa. Aplicar el sistema de lote óptimo punto de pedido para la gestión de los stocks en una empresa comercial e interpretar el resultado. Realizar la clasificación ABC de unos productos de una determinada empresa

- Elaborar las fichas de almacén de una determinada empresa aplicando los métodos Precio Promedio Ponderado, P.E.P.S., U.E.P.S. y último precio de mercado.
- Elaborar, archivar e imprimir las fichas de almacén mediante el programa de gestión de almacén, localizando los datos que proporciona facturación y que están archivados en los ficheros correspondientes.

Criterios de evaluación

- Contestar a un cuestionario sobre tipos de stocks,

Objetivos de gestión de los stocks y factores que intervienen en la gestión de los stocks.

- Se han calculado correctamente los costes de adquisición o de producción y de almacenamiento.
- Se han calculado correctamente el lote óptimo punto de pedido
- Se han calculado correctamente el coeficiente de rotación de las existencias y el período medio de maduración.
- Se han elaborado adecuadamente las fichas de almacén aplicando los métodos de valoración de existencias: Precio promedio ponderado, P.E.P.S., U.E.P.S. y último precio de mercado y analizar los resultados.
- Se han utilizado adecuadamente las aplicaciones de computación de gestión de almacén en la elaboración, archivo e impresión de las fichas de almacén.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 6 - Realización de inventarios

Objetivo de la Unidad de Trabajo: *Aplicar procedimientos de elaboración de inventarios*

(Tiempo estimado: 20 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Determinar la periodicidad con que interesa realizar cada tipo de inventario.
- Realizar diferentes tipos de inventarios.
- Verificar las existencias reales de la hoja de recuento con las existencias de las fichas de almacén.
- Elaborar un informe con las incidencias detectadas en la realización de un inventario.
- Utilizar las aplicaciones de computación de gestión de inventarios

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- El inventario: Finalidad. Hoja de recuento.
- Tipos de inventarios: Por la amplitud: total o parcial. Por la información que proporcionan: analítico, sin téctico o mixto. Por la fecha de realización: inicial o de gestión.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte):

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Responsabilizarse de las acciones encomendadas, manifestando rigor en su planificación y desarrollo
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Valorar la documentación organizada, elaborada y presentada correctamente.
- Responsabilidad y rigor en los recuentos físicos del almacén.
- Respetar la normativa que regula la gestión de existencias y la seguridad, higiene y salud laboral en el almacén.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Debate sobre la necesidad y periodicidad de realizar inventarios dependiendo del tipo de almacén.

- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en la realización de inventarios.
- Descripción, por parte del profesor, de los elementos y documentos necesarios para realizar un determinado inventario en un almacén previamente caracterizado.
- Realizar diferentes tipos de inventarios en el centro educativo, con el fin de acercarlos a la realidad en lo posible: de la biblioteca, del almacén general y del almacén de tecnología, si hubiera.
- Confeccionar el inventario analítico con los datos que se reflejan en la hoja de recuento y el listado de costes de unas existencias.
- Verificar los resultados obtenidos en el recuento físico, con los datos que figuran en las fichas de almacén u otros documentos que se adjunten para la realización de esta actividad. En el caso de haberse realizado el recuento físico real se proporcionarán los datos necesarios.
- Elaborar un informe a partir de una hoja de recuento y de su inventario valorado, donde se indiquen las anomalías detectadas y proponiendo medidas correctoras.
- Utilizar el programa de gestión de almacén para la elaboración de inventarios y para la verificación de datos

Criterios de evaluación

- Se han descrito y caracterizado adecuadamente los diferentes tipos de inventarios.
- Se han elaborado correctamente inventarios a partir de los datos referentes a existencias previamente definidas.

Se han propuesto correcciones adecuadas a las anomalías detectadas en los resultados de inventarios.

Se han utilizado adecuadamente las aplicaciones de computación de gestión de aprovisionamientos para la elaboración de inventarios de almacén.

UNIDAD DE TRABAJO N º 7 – Análisis de los medios de transporte

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Analizar las características de los medios de transporte relacionándolas con la tipología de los productos y destinos.

(Tiempo estimado: 7 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Analizar las características de los distintos medios de transporte.
- Seleccionar el medio de transporte adecuado para la distribución de mercancías, en función del servicio, calidad y precio.
- Interpretar los documentos relacionados con el transporte.
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Valorar la documentación organizada, elaborada y presentada correctamente.
- Responsabilidad y rigor en los recuentos físicos del almacén.
- Respetar la normativa que regula la gestión de existencias y la seguridad, higiene y salud laboral en el almacén.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- La función del transporte.
- Medios de transporte: Por carretera. Por ferrocarril. Aéreo. Marítimo/fluvial.
- Los factores que influyen en la elección del medio de transporte: Términos de venta. Exigencias específicas del cliente. Características físicas del producto. Medios disponibles de transporte. Frecuencia, puntualidad, rapidez y fiabilidad. Precio del transporte y otras condiciones.
- Documentos relacionados con el transporte: Carta de porte. Conocimiento de embarque. Póliza de fletamiento. Conocimiento aéreo

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Responsabilizarse de las acciones encomendadas, manifestando rigor en su planificación y desarrollo
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Debate sobre los medios de transporte existentes para la distribución de los productos.
- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en la selección de medios de transporte
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Identificar las características de los medios de transporte. Analizar los factores que influyen en la elección del medio de transporte. Seleccionar el medio de transporte más conveniente. Identificar e interpretar los documentos de transporte

Criterios de evaluación

- Se han identificado los distintos medios de transporte existente y descrito sus ventajas e inconvenientes.
- Se ha seleccionado el medio de transporte en función de la calidad, servicio y coste de entre varias ofertas previamente establecidas.
- Se han interpretado correctamente los documentos relacionados con cada medio de transporte

UNIDAD DE TRABAJO N º8 – Embalaje y etiquetado

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Determinar el embalaje y etiquetado más adecuado según las características de los productos y destinos.

(Tiempo estimado: 15 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Analizar las características de los distintos tipos de embalaje.
- Interpretar la normativa que regula el embalaje y el etiquetado de los productos.
- Determinar el tipo de embalaje adecuado.
- Rotular y señalizar los embalajes.
- Ubicar el etiquetado en el embalaje.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- La función del embalaje.
- Factores que se deben considerar para la selección del embalaje.
- Tipos de embalaje. Atados. Balas. Cajas claraboya. Cajas de cartón. Cajas de madera. Contenedores. Fardos. Sacos. Toneles.
- El rotulado y las señales de los embalajes.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Responsabilizarse de las acciones encomendadas, manifestando rigor en su planificación y desarrollo
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Valorar la documentación organizada, elaborada y presentada correctamente.

- Rigor en los procesos de embalaje y etiquetado.
- Respetar la normativa que regula la gestión de existencias y la seguridad, higiene y salud laboral en el almacén.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Debate sobre los tipos de embalaje para identificar ideas previas.
- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en el embalaje y etiquetado.
- En sus puestos prácticos convenientemente caracterizados: Identificar las características de los tipos de embalaje. Identificar e interpretar la normativa que regula el embalaje y etiquetado de los productos. Seleccionar el tipo de embalaje adecuado. Determinar el contenido de las etiquetas. Determinar el lugar de ubicación de las etiquetas. Realizar los rótulos y las señales precisas.
- Interpretar las señales de protección y de orientación de determinados productos tipo.

Criteria de evaluación:

- Se han relacionado correctamente las características de distintos tipos de embalaje con las características físicas y técnicas de cada producto.
- Se ha identificado el embalaje adecuado para la mercancía, para su manipulación y para el medio de transporte.
- Se han rotulado adecuadamente las etiquetas y ubicado en un embalaje a partir de unos datos definidos.
- Se han establecido adecuadamente las indicaciones de orientación y de protección correspondientes según características de los productos.

UNIDAD DE TRABAJO N º 9 – Preparación de pedidos

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Aplicar procedimientos de preparación de pedidos para su expedición.

(Tiempo estimado: 15 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Interpretar el vale de salida y la nota de pedido.
- Determinar la ubicación del pedido en el almacén y su nivel de existencias.
- Determinar los movimientos hasta la zona de expedición.
- Elaborar y verificar la nota de entrega.
- Registrar las salidas de mercancías en las fichas de almacén.
- Utilizar el embalaje adecuado y verificar el acondicionamiento de la mercancía.
- Ordenar la carga.
- Utilizar aplicaciones de computación de gestión de almacén en la preparación del pedido para su expedición

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- Los vales de salida. La nota de pedido. El albarán o remito. La documentación que acompaña a la expedición.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Responsabilizarse de las acciones encomendadas, manifestando rigor en su planificación y desarrollo
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Valorar la documentación organizada, elaborada y presentada correctamente.
- Rigor en los procesos de expedición de productos.
- Respetar la normativa que regula la gestión de existencias y la seguridad, higiene y salud laboral en el almacén.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Debate para identificar las necesidades que surgen para la preparación de un pedido.
- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en la preparación del pedido para su expedición.
- Descripción, por parte del profesor, de los elementos y documentos necesarios para expedir productos en almacenes tipo.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Interpretar los elementos de los vales de salida y de notas de pedido. Determinar la cantidad de mercancía que se puede expedir. Establecer los movimientos hasta su colocación en la zona de expedición. Elaborar las notas de entrega. Verificar la concordancia entre la nota de entrega y los documentos utilizados para su confección. Registrar la mercancía expedida en las fichas de almacén correspondientes. Elaborar la documentación que acompañará a la expedición. Verificar el acondicionamiento de la mercancía en el embalaje, la señalización y el etiquetado. Determinar la ubicación de la mercancía en el medio de transporte. Utilizar programas de gestión de almacén para la elaboración de notas de entrega, registro de salidas de la mercancía.

Criterios de evaluación

- A partir de las notas de pedido, se ha establecido adecuadamente la mercancía a expedir.
- Se han elaborado adecuadamente las notas de entrega correspondientes a las existencias expedidas.
- Se han utilizado adecuadamente los programas de gestión de almacén para registrar las salidas. Se han definido correctamente los criterios de ordenación de la mercancía dentro de los medios de transporte.

EJEMPLIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

UNIDAD DE TRABAJO N° 5 - Gestión de stocks

Total de periodos de la Unidad de Trabajo: **30**

Número de actividades propuestas: **10**

ACTIVIDAD N° 1

Tiempo estimado: 1 período

Realización: en grupo

Ubicación: aula polivalente

Objetivos de la actividad:

Diagnosticar los conocimientos de partida de los alumnos sobre la gestión de stocks

Medios didácticos y tecnológicos y documentos de apoyo:

No se requiere ninguno en especial.

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Breve exposición sobre el objetivo de la actividad y sobre el método con el que se va a desarrollar.
- Organiza y dinamiza la tormenta de ideas o *brainstorming* sobre lo que consideran los alumnos que deben ser las

funciones de la gestión de stocks.

- Organiza y dinamiza el debate sobre las ideas propuestas.
- Orienta en la realización del resumen del debate.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición.
- Participan en la tormenta de ideas.
- Participan en el debate.
- Realizan un esquema-resumen de las conclusiones del debate.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor:

- Controla que la actividad se realiza dinámica y ordenadamente.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa activamente en el debate.
- Elabora adecuadamente el esquema-resumen.

ACTIVIDAD N° 2

Tiempo estimado: 4 períodos

Realización: en grupo

Ubicación: aula polivalente

Objetivos de la actividad:

Desarrollar los conceptos y hechos asociados a la gestión de stocks.

Medios didácticos y documentos de apoyo: Esquema resumido elaborado en la actividad anterior, apuntes de contenidos y/o libro de texto, bibliografía de aula y retroproyector

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Exposición teórica sobre hechos y conceptos asociados a la gestión de stocks.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición teórica.
- Toman apuntes.
- Plantean dudas, preguntas y sugerencias.
- Realizan un esquema-resumen de la exposición.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor:

- Resuelve dudas.
- Comprueba los apuntes y los esquemas-resumen de los alumnos.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa planteando dudas y haciendo sugerencias.
- Elabora adecuadamente el esquema-resumen.
- Explica correctamente los conceptos y hechos fundamentales asociados a la gestión de stocks.

ACTIVIDAD N° 3

Tiempo estimado: 1 períodos

Realización: en pequeño grupo

Ubicación: aula polivalente

Objetivos de la actividad:

Identificar y clasificar los costes generados en la gestión de stocks.

Medios didácticos y documentos de apoyo:

Esquema-resumen elaborado en la actividad anterior, apuntes de contenidos y/o libro de texto, bibliografía de aula, documentación de un supuesto práctico sobre costes de stocks y retroproyector

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Breve exposición sobre el objetivo de la actividad y sobre el método con el que se va a desarrollar.

- Entrega y explica el supuesto práctico.
- Organiza y dinamiza la actividad de los grupos de trabajo.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición teórica.
- Identifican y clasifican los costes propuestos en el supuesto práctico.
- Elaboran un informe sobre los resultados de su trabajo.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor

- Realiza un seguimiento del trabajo de los alumnos, resolviendo las dudas o peticiones de más información.
- Comprueba los informes elaborados por los grupos.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa activamente en el trabajo del grupo.
- Identifica y clasifica correctamente los costes propuestos en el supuesto práctico.
- Elabora adecuadamente el informe.

ACTIVIDAD N° 4

Tiempo estimado: 1 período

Realización: individual

Ubicación: aula polivalente

Objetivos de la actividad:

Calcular costes de adquisición de productos

Medios didácticos y documentos de apoyo:

Informe elaborado en la actividad anterior, apuntes de contenidos y/o libro de texto, bibliografía de aula, documentación de un supuesto práctico sobre costes de adquisición y retroproyector.

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Breve exposición sobre el objetivo de la actividad y sobre

el método con el que se va a desarrollar.

- Entrega y explica el supuesto práctico.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición teórica.
- Exponen los comentarios y dudas que les surjan.
- Calculan los costes.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor:

- Resuelve dudas.
- Comprueba los cálculos realizados por los alumnos.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa activamente en la realización de la actividad.
- Calcula correctamente los costes planteados en el supuesto práctico.
- Presenta los resultados de manera adecuada.

ACTIVIDAD N° 5

Tiempo estimado: 2 períodos

Realización: individual

Ubicación: aula polivalente

Objetivos de la actividad:

Calcular costes de producción

Medios didácticos y documentos de apoyo:

Resultado del trabajo de la actividad anterior, apuntes de contenidos y/o libro de texto, bibliografía de aula, documentación de un supuesto práctico sobre costes de producción y retroproyector.

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Breve exposición sobre el objetivo de la actividad y sobre el método con el que se va a desarrollar.

- Entrega y explica el supuesto práctico.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición teórica.
- Exponen los comentarios y dudas que les surjan.
- Calculan los costes.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor:

- Resuelve dudas.
- Comprueba los cálculos realizados por los alumnos.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa activamente en la realización de la actividad.
- Calcula correctamente los costes planteados en el supuesto práctico.
- Presenta los resultados de manera adecuada.

ACTIVIDAD N° 6

Tiempo estimado: 4 períodos

Realización: individual

Ubicación: aula polivalente

Objetivos de la actividad:

Calcular e interpretar el coeficiente de rotación y el período medio de maduración

Medios didácticos y documentos de apoyo:

Resultado del trabajo de las actividades anteriores, apuntes de contenidos y/o libro de texto, bibliografía de aula, documentación de supuestos prácticos sobre la rotación de existencias y el ciclo de almacén y retroproyector

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Breve exposición sobre el objetivo de la actividad y sobre el método con el que se va a desarrollar.

- Entrega y explica el supuesto práctico.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición teórica.
- Exponen los comentarios y dudas que les surjan.
- Calculan la rotación de stocks y el período medio de maduración.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor:

- Resuelve dudas.
- Comprueba los cálculos realizados por los alumnos.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa activamente en la realización de la actividad.
- Calcula correctamente la rotación de stocks y el período medio de maduración.
- Presenta los resultados de manera adecuada.

ACTIVIDAD N° 7

Tiempo estimado: 3 períodos

Realización: individual

Ubicación: aula polivalente

Objetivos de la actividad:

Calcular e interpretar el volumen óptimo de pedido y el número de pedidos

Medios didácticos y documentos de apoyo:

Resultado del trabajo de las actividades anteriores, apuntes de contenidos y/o libro de texto, bibliografía de aula, documentación de supuestos prácticos sobre la rotación de existencias, el ciclo de almacén y las condiciones de compra y retroproyector.

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Breve exposición sobre el objetivo de la actividad y sobre el método con el que se va a desarrollar.

- Entrega y explica el supuesto práctico.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición teórica.
- Exponen los comentarios y dudas que les surjan.
- Calculan el volumen óptimo de pedido y el número de pedidos.
- Interpretan su significado.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor:

- Resuelve dudas.
- Comprueba las interpretaciones y los cálculos realizados por los alumnos.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa activamente en la realización de la actividad.
- Calcula e interpreta correctamente el volumen óptimo de pedido y el número de pedidos.
- Presenta los resultados de manera adecuada.

ACTIVIDAD N° 8

Tiempo estimado: 2 períodos

Realización: individual

Ubicación: aula polivalente

Objetivos de la actividad:

Realizar clasificaciones ABC de productos y su representación gráfica

Medios didácticos y documentos de apoyo:

Resultado del trabajo de las actividades anteriores, apuntes de contenidos y/o libro de texto, bibliografía de aula, documentación de supuestos prácticos sobre la rotación de existencias, el ciclo de almacén, las condiciones de compra y las características de productos y retroproyector.

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Breve exposición sobre el objetivo de la actividad y sobre el método con el que se va a desarrollar

- Entrega y explica el supuesto práctico.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición teórica.
- Exponen los comentarios y dudas que les surjan.
- Clasifican y representan gráficamente productos, aplicando el método ABC.
- Interpretan su significado.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor:

- Resuelve dudas.
- Comprueba las interpretaciones, representaciones y clasificaciones realizadas por los alumnos.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa activamente en la realización de la actividad.
- Clasifica correctamente los productos
- Representa adecuadamente la clasificación.
- Presenta los resultados de manera adecuada.

ACTIVIDAD N° 9

Tiempo estimado: 4 períodos

Realización: individual

Ubicación: aula polivalente

Objetivos de la actividad:

Realizar fichas de almacén aplicando métodos de valoración adecuados

Medios didácticos y documentos de apoyo:

Resultado del trabajo de las actividades anteriores, apuntes de contenidos y/o libro de texto, bibliografía de aula, documentación de supuestos prácticos sobre compras y ventas y retroproyector.

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Breve exposición sobre el objetivo de la actividad y sobre el método con el que se va a desarrollar.

- Entrega y explica el supuesto práctico.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición teórica.
- Exponen los comentarios y dudas que les surjan.
- Elaboran fichas de almacén aplicando los métodos propuestos.
- Interpretan su significado.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor:

- Resuelve dudas.
- Comprueba las interpretaciones y las fichas de almacén realizadas por los alumnos.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa activamente en la realización de la actividad.
- Realiza correctamente las fichas de almacén
- Interpreta adecuadamente la información de la ficha.
- Presenta los resultados de manera adecuada.

ACTIVIDAD N° 10

Tiempo estimado: 8 períodos

Realización: individual

Ubicación: aula de informática

Objetivos de la actividad:

Elaborar y procesar fichas de almacén utilizando aplicaciones de computación

Medios didácticos y documentos de apoyo:

Resultado del trabajo de las actividades anteriores, apuntes de contenidos y/o libro de texto, bibliografía de aula, documentación de supuestos prácticos sobre compras y ventas, documentación sobre las aplicaciones de computación de gestión de stocks y retroproyector. Computadores y aplicaciones de gestión de almacén

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Breve exposición sobre el objetivo de la actividad y sobre el método con el que se va a desarrollar.

- Breve exposición sobre el manejo del programa de gestión de stocks.
- Entrega y explica el supuesto práctico.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición teórica.
- Exponen los comentarios y dudas que les surjan.
- Elaboran fichas de almacén utilizando aplicaciones de computación de gestión de stocks.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor:

- Resuelve dudas.
- Comprueba las fichas de almacén realizadas por los alumnos.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa activamente en la realización de la actividad.
- Realiza correctamente las fichas de almacén
- Maneja adecuadamente el programa de gestión de stocks.
- Presenta los resultados de manera adecuada.

DESARROLLO CURRICULAR DEL MÓDULO

MODULO DE ANIMACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

Objetivo del Módulo formativo:

Realizar operaciones de animación del punto de venta.
(Asociado a la Unidad de Competencia 2)

Selección del tipo de contenido organizador: los procedimientos (excepto en el caso de la UT 1, para la que son los hechos/conceptos)

Identificación y ordenación de las Unidades de Trabajo (UT):

UT 1: Introducción al módulo. (10 períodos)

UT 2: Organización del punto de venta. (50 períodos)

UT 3: Análisis del comportamiento del cliente en el punto de venta. (45 períodos)

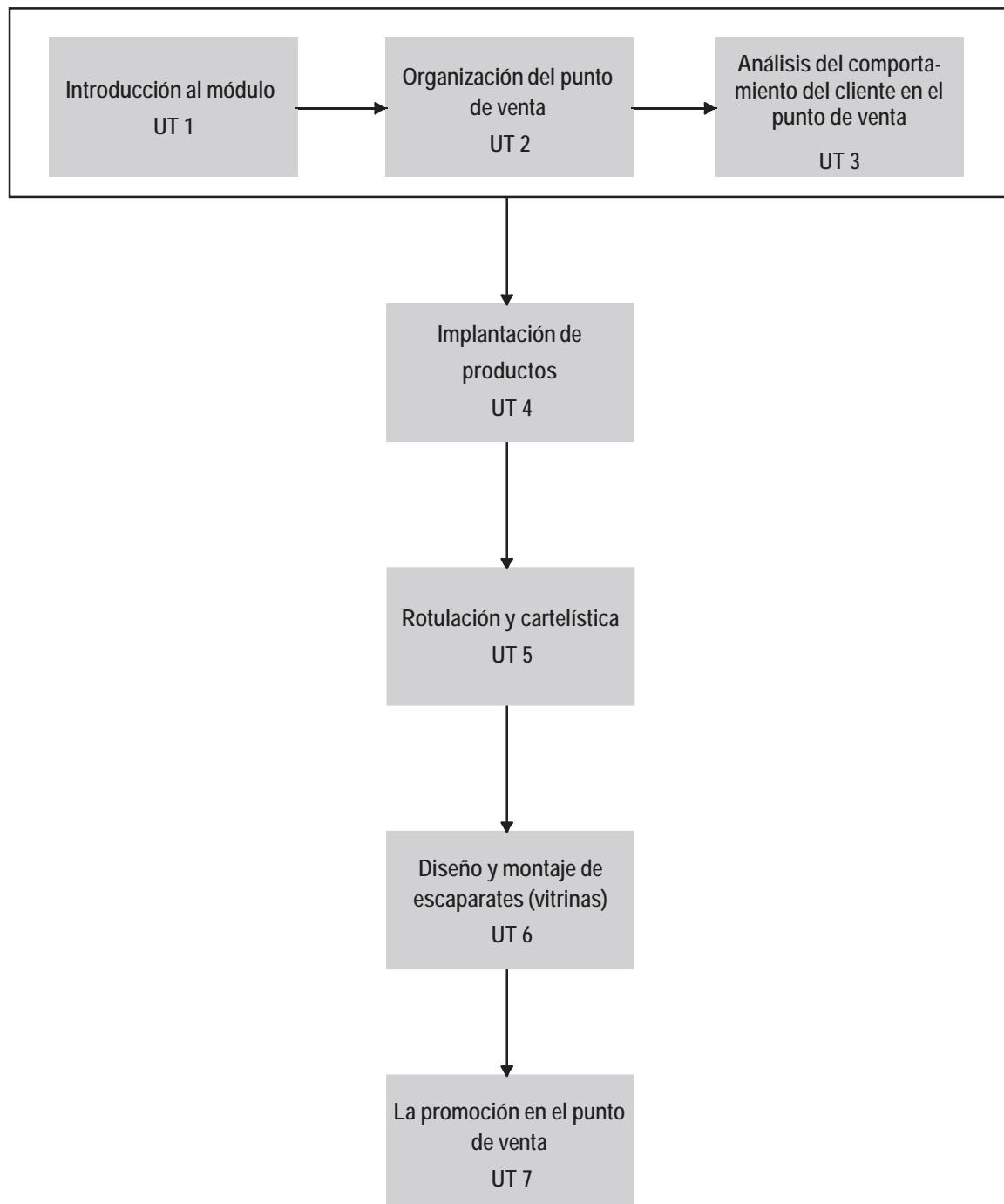
UT 4: Implantación de productos. (80 períodos)

UT 5: Rotulación y cartelística. (25 períodos)

UT 6: Diseño y montaje de escaparates (vitrinas) (70 períodos)

UT 7: La promoción en el punto de venta. (62 períodos)

RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO DEL MÓDULO Y CONEXIÓN ENTRE ELLAS



DESARROLLO DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD DE TRABAJO Nº 1 - Introducción al módulo

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Reconocer la aportación de los contenidos del módulo al desarrollo de las capacidades necesarias para gestionar operaciones de almacenamiento y de expedición de productos. Motivar e interesar al alumno en el aprendizaje del módulo.

(Tiempo estimado: 10 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Identificar y analizar las funciones y realizaciones propias de un técnico en animación del punto de venta.
- Analizar las relaciones de la UC asociada al módulo con el conjunto del perfil de la figura profesional de técnico en Comercio Interior.
- Analizar el objetivo y los contenidos del módulo.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- Objetivo del módulo. Competencia profesional que se adquiere con el módulo. Relaciones con los demás módulos.
- Aptitudes y actitudes necesarias para el desempeño de la competencia profesional asociada al módulo.
- Posición en el proceso productivo. Ocupaciones y puestos de trabajo. Evolución de la competencia.
- Contenidos del módulo: Relación secuenciada de las unidades didácticas del módulo.
- Introducción a los métodos de enseñanza y aprendizaje que se utilizarán en el módulo. Métodos y criterios de evaluación.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Interesarse por progresar y mejorar su competencia profesional.
- Valorar las posibilidades que proporciona la adquisición de competencias en animación del punto de venta en futuros itinerarios académicos y/o profesionales del alumno y formarse criterios personales para la elección de los mismos.
- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.

- Responsabilizarse de las acciones encomendadas, manifestando rigor en su planificación y desarrollo
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Elaborar una lista de tareas propias de un técnico en animación del punto de venta, realizando una tormenta de ideas o brainstorming con todo el grupo y, posteriormente, clasificar, en pequeños grupos, las tareas identificadas según su función o finalidad. Puesta en común final para integrar las clasificaciones realizadas en una única.
- Por parte del profesor, explicación de los objetivos del módulo, relacionándolos con la UC asociada y con el perfil general de la figura profesional e informando sobre las ocupaciones y puestos de trabajo más característicos.
- Explicación, por parte del profesor, de la metodología didáctica, de los métodos de evaluación y de los criterios de calificación que se van a aplicar. Breve descripción de las unidades de trabajo que se van a desarrollar y de su secuencia y de los espacios formativos, equipos y materiales que se utilizarán en el módulo

Criterios de evaluación

- Se ha identificado con precisión suficiente la competencia profesional asociada al módulo.
- Se han reconocido adecuadamente las relaciones entre el objetivo y los contenidos del módulo y la competencia a la que está asociado.
- Se han identificado con precisión suficiente los métodos y criterios de evaluación y calificación.
- Se ha participado activamente en el desarrollo de la unidad.

UNIDAD DE TRABAJO N° 2 - Organización del punto de venta

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Aplicar métodos de organización de puntos de venta.

(Tiempo estimado: 50 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Calcular ratios de rendimientos anuales de ventas por metro cuadrado de superficie de venta.
- Analizar estrategias de marca para la distribución de la superficie de venta.
- Optimizar la circulación de la clientela por el establecimiento comercial
- Determinar los recursos humanos y materiales necesarios en el punto de venta.
- Identificar puntos calientes y fríos en el establecimiento comercial.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- Principios y criterios para la distribución de la superficie de venta en los establecimientos.
- La concepción del establecimiento: ubicación de los sectores más importantes.
- Hechos y conceptos asociados a la determinación cuantitativa de los recursos humanos y materiales en el punto de venta.
- Normativa de seguridad, higiene y salud laboral en establecimientos comerciales.
- Normas para la manipulación de productos.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas
- Valorar la capacidad de comunicación y la importancia de la imagen personal y corporativa.

- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia
- Respetar la normativa que regula la actividad comercial y la documentación derivada de la
- Responsabilidad y rigor en la organización del punto de venta.
- Respetar las normas de seguridad, higiene y salud laboral aplicables en establecimientos comerciales.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en la organización de puntos de venta.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados sobre establecimientos comerciales tipo: Identificar sectores, familias y gamas de productos. Analizar planos de distintos establecimientos que nos permitan de forma visual estudiar y comparar la circulación del cliente y la ubicación de los distintos sectores. Analizar cifras ventas. Determinar los recursos humanos y materiales. Identificar puntos fríos y calientes.
- Visita a un almacén para observar cómo está organizado.

Criterios de evaluación

- Se han precisado los conceptos de zona fría y zona caliente.
- Se han identificado correctamente zonas frías y calientes en supuestos prácticos y en casos reales.
- Se ha planificado adecuadamente la distribución de la superficie de venta en función de criterios previamente definidos.
- Se han ubicado correctamente los distintos sectores, familias y líneas de productos en el punto de venta.

UNIDAD DE TRABAJO N° 3 - Análisis del comportamiento del cliente en el punto de venta

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Identificar y analizar las características del comportamiento de clientes en establecimientos comerciales.

(Tiempo estimado: 45 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Analizar los principales instrumentos de conocimiento del consumidor.
- Analizar el comportamiento del consumidor en el punto de venta.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- Hechos y conceptos asociados a los principales instrumentos de conocimiento del consumidor: Cuantitativos (paneles de consumidores, paneles de distribución). Cualitativos (los geotipos).
- Hechos y conceptos asociados al análisis del comportamiento de clientes tipo en el punto de venta: Comportamiento racional de compra. Comportamiento irracional de compra. Influencias y prescriptores.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.

- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.

- Valorar la capacidad de comunicación y la importancia de la imagen personal y corporativa.
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Responsabilidad y rigor en el análisis de comportamientos de clientes en el punto de venta.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Identificar y analizar las fuentes de información disponibles.
- Determinar los elementos básicos que influyen en el comportamiento de los consumidores tipo propuestos.
- Analizar y justificar los tipos de compra en función del tipo de cliente.

Criterios de evaluación

- Se han identificado adecuadamente los instrumentos de conocimientos del consumidor.
- Se han aplicado correctamente los instrumentos en el análisis de consumidores tipo.

UNIDAD DE TRABAJO N ° 4 – Implantación de productos

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Aplicar procedimientos de organización y preparación de lineales

(Tiempo estimado: 80 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Analizar las características de familias de productos tipo.
- Determinar los lineales mínimos de las familias de productos en función de las dimensiones del establecimiento.
- Estimar el momento de reposición de productos en los lineales.
- Determinar los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de los productos en distintos niveles, zonas del lineal y posición
- Aplicar procedimientos de merchandising para la implantación de productos.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- El lineal. La Función del lineal. La percepción de los productos en el lineal.
- Las familias de productos. Normativa vigente aplicable a las familias de artículos tipo
- Las reglas de implantación: implantación vertical y horizontal.
- Instrumentos de medida y eficacia de una implantación: Medidas cuantitativas. Medidas cualitativas
- Hechos y conceptos asociados a la implantación de productos: Organización del trabajo. Realización de los frentes. Adaptación de los anaqueles. Rentabilidad. Estética y ritmo. El precio. Artículos gancho. Complementariedad. Rellenado.
- Normas de seguridad e higiene que regulan la manipulación y conservación o mantenimiento de mercancías.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.
- Valorar la capacidad de comunicación y la importancia de la imagen personal y corporativa.
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Respetar la normativa que regula la actividad comercial y la documentación derivada de la misma.

- Valorar con sentido crítico las técnicas de venta y, en general, de marketing
- Responsabilidad y rigor en la implantación de productos en el punto de venta
- Respetar las normas de seguridad, higiene y salud laboral aplicables en la actividad comercial.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en la implantación de productos en el punto de venta.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados y por grupos de alumnos: Identificar las familias de productos. Determinar los lineales mínimos. Determinar la distribución lineal del suelo. Calcular el lineal desarrollado necesario. Establecer el número de niveles de implantación. Analizar la rotación de stocks. Determinar el momento de reposición de los productos en el lineal. Establecer la cronología de aparición de la satisfacción de las necesidades en el consumidor. Implantar las familias de productos en los lineales.
- Realizar visitas a distintos establecimientos para estudiar la implantación de familias de artículos y posterior análisis.
- Exposición y debate sobre la organización realizada por cada grupo en la actividad anterior.

Criterios de evaluación

- Se ha determinado adecuadamente el lineal mínimo para distintos productos tipo.
- Se ha especificado correctamente el momento de reposición de los lineales.
- Se ha justificado y argumentado correctamente la relación entre el índice de rotación y el beneficio, a partir de casos previamente definido.
- Se ha realizado correctamente la distribución lineal del suelo por familias de productos, justificándolo y argumentándolo.
- Se han descrito adecuadamente los efectos que producen sobre el consumidor los distintos modos de ubicación de los productos en el lineal.
- Se han identificado correctamente los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de los productos en los distintos niveles, zonas del lineal y posición.
- Se ha organizado correctamente lineales con determinados productos aplicando técnicas de merchandising adecuadas.

UNIDAD DE TRABAJO N° 5 - Rotulación y cartelística

Objetivo de la Unidad de Trabajo:
Aplicar técnicas de rotulación y cartelística

(Tiempo estimado: 25 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Aplicar técnicas de rotulación.
- Diseñar carteles.
- Etiquetar productos.
- Aplicar herramientas de computación de autoedición y multimedia para la elaboración de carteles y etiquetas

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- Muestrario de tipos de letra.
- Estudio comparado de las familias de letras más usuales.
- La rotulación como medio de comunicación.
- Principios de diseño de carteles. La idea, primeros bosquejos. Materiales necesarios. El boceto. El color. Realización del original. Adaptaciones posibles. Estilos y modalidades. Hechos y conceptos asociados a las aplicaciones de computación de autoedición y multimedia.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Responsabilizarse de las acciones encomendadas, manifestando rigor en su planificación y desarrollo
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.
- Valorar la capacidad de comunicación y la importancia de la imagen personal y corporativa.
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Valorar con sentido crítico las técnicas de merchandising.

- Responsabilidad y rigor en la aplicación de técnicas de rotulación y cartelística.
- Respetar las normas de seguridad, higiene y salud laboral aplicables en establecimientos comerciales.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, técnicas y procedimientos aplicables en la rotulación y cartelística.
- Descripción, por parte del profesor, de los elementos y materiales necesarios para elaborar carteles en establecimientos comerciales previamente caracterizados.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Rotular utilizando todo tipo de letras. Rotular con distintos colores para asociar sus efectos. Asociar imágenes de distintas formas y colores con el mensaje que transmite. Analizar anuncios de TV, diapositivas, vídeos, anuncios de prensa. Realizar distintos tipos de carteles. Realizar etiquetas. Utilizar programas de autoedición, multimedia e Internet en la elaboración de carteles.

Criterios de evaluación

- Se han identificado adecuadamente los distintos tipos de letras agrupadas por familias y sus efectos en la comunicación
- Se han aplicado correctamente las técnicas de rotulación con distintas letras utilizando los colores adecuadamente
- Se han elaborado adecuadamente mensajes visuales en función de la forma, color y textura del mismo, asociándolo con la idea que se quiere transmitir.
- Se han realizado carteles y etiquetas, combinando forma, color y textura, de forma manual y mediante aplicaciones de computación.

UNIDAD DE TRABAJO N ° 6 – Diseño y montaje de escaparates (vitrinas)

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Aplicar procedimientos de montaje de vitrinas (escaparates)

(Tiempo estimado: 70 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Analizar las funciones del escaparate (vitrina).
- Diseñar vitrinas.
- Montar vitrinas previamente diseñadas.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- El escaparatismo. Objetivo. Razón de ser. Misión: información y publicidad. Base psicológica: impacto, atención y sugestión. Color, iluminación y composición
- El escaparate (vitrina) y su relación con las ventas.
- Estilismo, metodología proyectual.
- Fases de ejecución de un escaparate.
- Normativa de seguridad.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Responsabilizarse de las acciones encomendadas, manifestando rigor en su planificación y desarrollo
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.
- Valorar la capacidad de comunicación y la importancia de la imagen personal y corporativa.
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Valorar con sentido crítico las técnicas de merchandising.
- Responsabilidad y rigor en la realización de vitrinas.
- Respetar las normas de seguridad, higiene y salud laboral aplicables en establecimientos comerciales.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en la realización de inventarios
- Descripción, por parte del profesor, de los elementos y materiales necesarios para montar vitrinas en un establecimiento previamente caracterizado.
- Realizar visitas por grupos a distintos escaparates, con el fin de analizar los mismos y como medio que facilite la distinción entre unos y otros, para una posterior puesta en común, donde se analizarán el impacto, atención y sugestión que la visita anterior ha producido en cada uno de los grupos.
- Transcurrido un período de tiempo, visitar los mismos escaparates para el análisis de los cambios producidos en los mismos, para posteriormente realizar una puesta en común.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Identificar el tipo de vitrina que hay que diseñar. Analizar los efectos que produce sobre el consumidor la aplicación de las técnicas de escaparatismo (color, iluminación y composición). Simulación de escaparates en espacios vacíos, para establecer una relación de materiales, que en principio puedan ser aptos. Diseñar las vitrinas. Organizar el montaje de las vitrinas. Realizar el montaje de las vitrinas

Criterios de evaluación

- Se han argumentado adecuadamente las funciones de las vitrinas.
- Se han analizado adecuadamente los efectos psicológicos y sociológicos de la vitrina en el consumidor.
- Se han aplicado adecuadamente las técnicas de escaparatismo.
- Se ha realizado adecuadamente el montaje de vitrinas definidas.

UNIDAD DE TRABAJO ° 7 – La promoción en el punto de venta

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Aplicar técnicas de promoción en establecimientos comerciales.

(Tiempo estimado: 62 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Identificar y aplicar métodos físicos y psicológicos a calentar puntos fríos.
- Analizar distintos tipos de campañas promocionales.
- Diseñar campañas promocionales.
- Aplicar técnicas de P.L.V.
- Valorar con sentido crítico las técnicas de merchandising.
- Responsabilidad y rigor en la ejecución de las actividades de promoción en el punto de venta
- Respetar las normas de seguridad, higiene y salud laboral aplicables en establecimientos comerciales.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- Hechos y conceptos asociados a métodos físicos y psicológicos para calentar puntos fríos.
- Tipos de campañas de promoción: Por su duración. Por su importancia dentro del marketing. Por su objetivo. Por sus resultados. Por su forma. Por su contenido. Por su sistema. Por su integración.
- Etapas de un programa de promoción: Situación del problema. Idea central. Tipos de acciones. Calendario. Medios materiales y humanos. Test de las acciones. Programa de seguimiento de las acciones.
- Concepto y características de la P.L.V.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Responsabilizarse de las acciones encomendadas, manifestando rigor en su planificación y desarrollo
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.
- Valorar la capacidad de comunicación y la importancia de la imagen personal y corporativa.
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en la promoción en el punto de venta.
- Descripción, por parte del profesor, de los elementos y documentos necesarios para realizar promociones en el punto de venta.
- Analizar distintas campañas de promoción publicadas en revistas especializadas y posterior debate.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Determinar los objetivos de la promoción. Proponer distintos métodos y procedimientos para calentar zonas frías. Colocar islas. Colocar áreas bases precisas. Colocar indicadores visuales. Organizar actuaciones promocionales.
- Realizar visitas a distintos establecimientos donde se observarán promociones puntuales.

Criterios de evaluación

- Se han identificado adecuadamente las etapas de un programa de promoción.
- Se han utilizado métodos adecuados para calentar zonas frías
- Se han organizado y realizado adecuadamente campañas promocionales, según especificaciones recibidas.

EJEMPLIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

UNIDAD DE TRABAJO N° 1- Introducción al módulo

Total de períodos de la Unidad de Trabajo: **10**

Número de actividades propuestas: **3**

ACTIVIDAD N° 1

Tiempo estimado: 2 períodos

Realización: en pequeño grupo

Ubicación: aula polívante

Objetivos de la actividad:

Identificar funciones propias un técnico en animación del punto de venta. Motivar e interesar al alumno en el aprendizaje del módulo

Medios didácticos y tecnológicos y documentos de apoyo:

Documentación sobre la unidad de competencia y el módulo asociado *Animación del punto de venta*.

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Organización de grupos de trabajo y exposición de la tarea.
- Organiza y dinamiza la tormenta de ideas o *brainstorming*

sobre lo que consideran los alumnos que deben ser las funciones de un técnico en animación del punto de venta.

- Organiza y dinamiza el debate en pequeño grupo sobre funciones de un técnico en animación del punto de venta.
- Orienta en la realización del resumen de la puesta en común del debate.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición teórica.
- Aportan ideas.
- Identifican y clasifican, en pequeño grupo, funciones propias del técnico en animación del punto de venta.
- Realizan una puesta en común de los resultados.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor:

- Controla que la actividad se realiza dinámicamente y ordenadamente.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa activamente en el trabajo del grupo.
- Participa activamente en el debate.

ACTIVIDAD N° 2

Tiempo estimado: 4 períodos

Realización: en grupo

Ubicación: aula polivalente

Objetivos de la actividad:

Relacionar los objetivos del módulo con la competencia asociada al mismo e informar sobre la posición de ese perfil profesional en el proceso productivo, sobre sus ocupaciones y puestos de trabajo más característicos y significativos y sobre la evolución de su competencia. Motivar e interesar al alumno en el aprendizaje del módulo.

Medios didácticos y tecnológicos y documentos de apoyo:

Documentación sobre la unidad de competencia y el módulo asociado *Animación del punto de venta*, información sobre la realidad productiva de ese técnico y retroproyector.

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Breve exposición sobre el objetivo de la actividad y sobre el método con el que se va a desarrollar.

- Explicación de los objetivos del módulo y de sus relaciones con la UC asociada y con el perfil general de la figura profesional.

- Informa sobre la realidad productiva del técnico en animación del punto de venta.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición.
- Toman apuntes.
- Plantean dudas, preguntas y sugerencias.
- Realizan un esquema-resumen de la exposición.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor:

- Resuelve dudas.
- Comprueba los apuntes y los esquemas-resumen de los alumnos.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa planteando dudas y haciendo sugerencias.
- Elabora adecuadamente el esquema-resumen.
- Define correctamente los objetivos del módulo y la competencia a la que está asociado

ACTIVIDAD N° 3

Tiempo estimado: 4 períodos.

Realización: en grupo

Ubicación: aula polivalente

Objetivos de la actividad:

Introducir a la metodología didáctica utilizada en el módulo, precisar los criterios de evaluación y calificación, enumerar las UT que se van a desarrollar y presentar y describir los espacios formativos y el equipamiento disponibles. Motivar e interesar al alumno en el aprendizaje del módulo.

Medios didácticos y tecnológicos y documentos de apoyo:

Documentación sobre la unidad de competencia y el módulo asociado *Animación del punto de venta*, información sobre la programación y sobre los equipamientos y retroproyector.

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Breve exposición sobre el objetivo de la actividad y sobre el método con el que se va a desarrollar.

- Explica de la metodología didáctica, de la estructura del curso y de los criterios de evaluación y calificación.
- Describe brevemente los espacios formativos y los equipamientos.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición.
- Toman apuntes.
- Plantean dudas, preguntas y sugerencias.
- Realizan un esquema-resumen de la exposición.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor:

- Resuelve dudas.
- Comprueba los apuntes y los esquemas-resumen de los alumnos.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa planteando dudas y haciendo sugerencias.
- Elabora adecuadamente el esquema-resumen.
- Precisa correctamente los criterios de evaluación y calificación.

DESARROLLO CURRICULAR DEL MÓDULO

MODULO DE OPERACIONES DE VENTA

Objetivo del Módulo formativo:

Realizar las operaciones de venta de productos y/o servicios
(Asociado a la Unidad de Competencia 3)

Selección del tipo de contenido organizador: los procedimientos
(excepto en la UT 1 en la que son los hechos/conceptos)

Identificación y ordenación de las Unidades de Trabajo (UT):

UT 1: Introducción al módulo. (8 períodos)

UT 2: Análisis del consumidor/cliente. (52 períodos)

UT 3: Análisis del producto/servicio. (45 períodos)

UT 4: Organización de la venta. (40 períodos)

UT 5: Comunicación oral y escrita. (45 períodos)

UT 6: Técnicas de venta. (80 períodos)

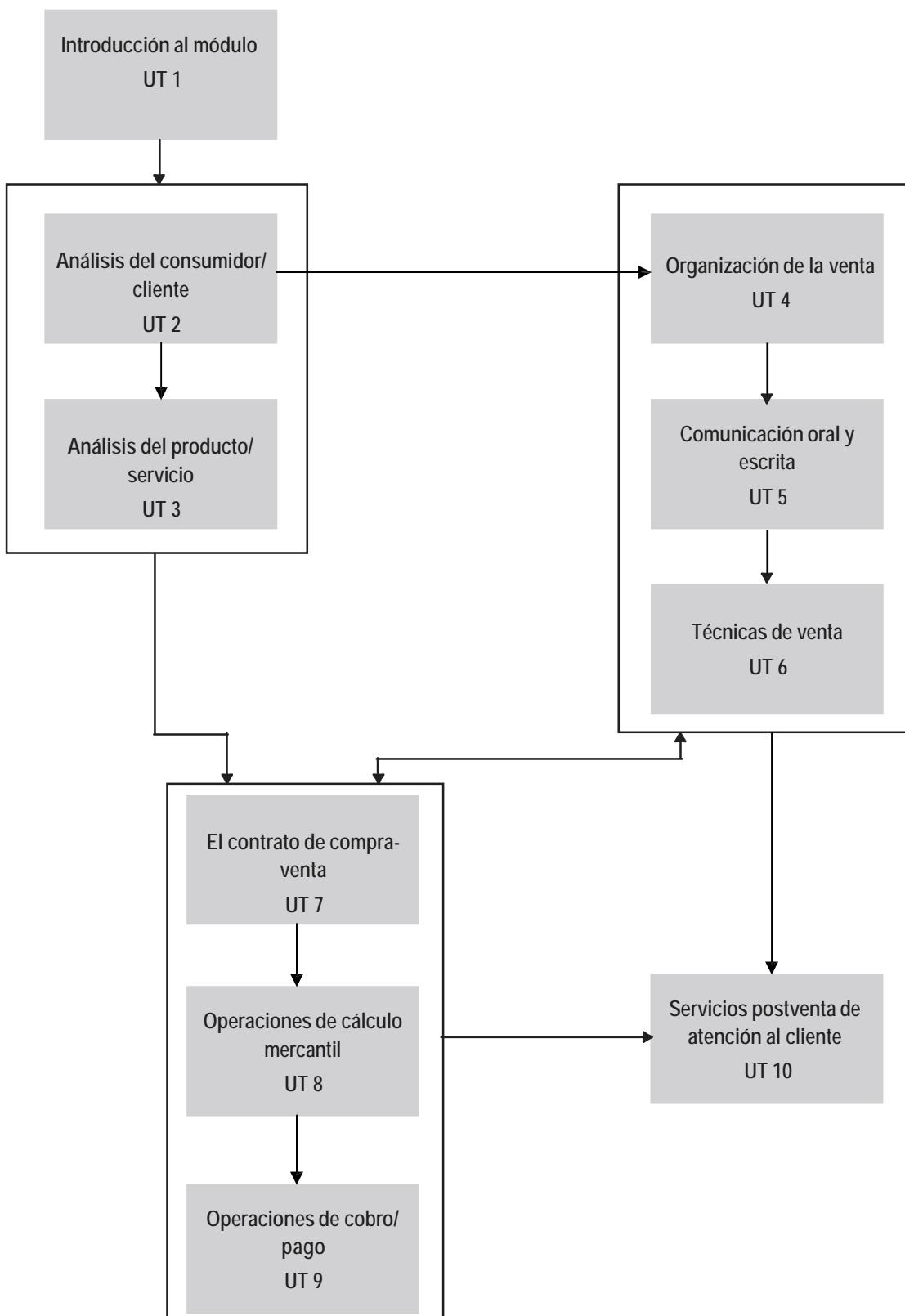
UT 7: El contrato de compraventa. (15 períodos)

UT 8: Operaciones de cálculo mercantil. (25 períodos)

UT 9: Operaciones de cobro/pago. (42 períodos)

UT 10: Servicios postventa de atención al cliente. (50 períodos)

RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO DEL MÓDULO Y CONEXIÓN ENTRE ELLAS



DESARROLLO DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD DE TRABAJO Nº 1 - Introducción al módulo

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Reconocer la aportación de los contenidos del módulo al desarrollo de las capacidades necesarias para gestionar operaciones de almacenamiento y de expedición de productos. Motivar e interesar al alumno en el aprendizaje del módulo.

(Tiempo estimado: 8 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Identificar y analizar las funciones y realizaciones propias de un técnico en operaciones de venta de productos y servicios
- Analizar las relaciones de la UC asociada al módulo con el conjunto del perfil de la figura profesional de técnico en Comercio Interior
- Analizar el objetivo y los contenidos del módulo.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- Objetivo del módulo. Competencia profesional que se adquiere con el módulo. Relaciones con los demás módulos
- Aptitudes y actitudes necesarias para el desempeño de la competencia profesional asociada al módulo.
- Posición en el proceso productivo. Ocupaciones y puestos de trabajo. Evolución de la competencia.
- Contenidos del módulo: Relación secuenciada de las unidades didácticas del módulo.
- Introducción a los métodos de enseñanza y aprendizaje que se utilizarán en el módulo. Métodos y criterios de evaluación.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Interesarse por progresar y mejorar su competencia profesional.
- Valorar las posibilidades que proporciona la adquisición de competencias en gestión de almacenamiento y expedición de productos en futuros itinerarios académicos y/o profesionales del alumno y formarse criterios personales para la elección de los mismos
- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Responsabilizarse de las acciones encomendadas, manifestando rigor en su planificación y desarrollo
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Elaborar una lista de tareas propias de un técnico en animación del punto de venta, realizando una tormenta de ideas o brainstorming con todo el grupo y, posteriormente, clasificar, en pequeños grupos, las tareas identificadas según su función o finalidad. Puesta en común final para integrar las clasificaciones realizadas en una única.
- Por parte del profesor, explicación de los objetivos del módulo, relacionándolos con la UC asociada y con el perfil general de la figura profesional e informando sobre las ocupaciones y puestos de trabajo más característicos.
- Explicación, por parte del profesor, de la metodología didáctica, de los métodos de evaluación y de los criterios de calificación que se van a aplicar. Breve descripción de las unidades de trabajo que se van a desarrollar y de su secuencia y de los espacios formativos, equipos y materiales que se utilizarán en el módulo.

Criterios de evaluación

- Se ha identificado con precisión suficiente la competencia profesional asociada al módulo.
- Se han reconocido adecuadamente las relaciones entre el objetivo y los contenidos del módulo y la competencia a la que está asociado.
- Se han identificado con precisión suficiente los métodos y criterios de evaluación y calificación.
- Se ha participado activamente en el desarrollo de la unidad.

UNIDAD DE TRABAJO N ° 2 – Análisis de consumidor/cliente

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Analizar las características del comportamiento de clientes tipo.

(Tiempo estimado: 52 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Analizar las necesidades del consumidor/cliente.
- Analizar las distintas motivaciones de compra del consumidor/cliente.
- Relacionar las necesidades del consumidor/ cliente con sus motivaciones de compra de productos y servicios.
- Clasificar clientes potenciales de según diferentes criterios.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- La teoría de Maslow.
- Las motivaciones de compra.
- Tipología de clientes: Basadas en el sentido común. Basadas en el aspecto físico. Basadas en el SAM. Basadas en la personalidad.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.
- Valorar la capacidad de comunicación y la importancia de la imagen personal y corporativa.
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Responsabilizarse de la confidencialidad en el acceso a la información y documentación.
- Respetar la normativa que regula la actividad comercial y la documentación derivada de la misma.
- Valorar con sentido crítico las técnicas de venta y, en general, de marketing.
- Responsabilidad y rigor en la ejecución de las operaciones de venta.
- Respetar las normas de seguridad, higiene y salud laboral aplicables en la actividad comercial.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en el análisis del consumidor-cliente.
- Analizar, en pequeños grupos, vídeos sobre necesidades del consumidor/cliente. Posterior puesta en común.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Identificar las necesidades que satisfacen productos o servicios concretos. Analizar las necesidades de clientes-consumidores tipo. Clasificar las necesidades analizadas dentro de la jerarquía de necesidades de Maslow. Enumerar las posibles motivaciones de compra de productos y servicios concretos. Enumerar las posibles motivaciones de utilidad, temor, emulación, orgullo, placer, sentimientos, etc.
- Analizar personas, conocidas por el grupo, como posibles clientes.

Criterios de evaluación

- Se han argumentado adecuadamente las posibles necesidades que puede satisfacer un producto o servicio concreto.
- Se han argumentado correctamente las posibles motivaciones para la compra de un producto o servicio concreto.
- Se han clasificado adecuadamente las necesidades y motivaciones de clientes tipo según distintos criterios.
- Se han determinado adecuadamente las características del comportamiento y las motivaciones de compra de clientes tipo.

UNIDAD DE TRABAJO N° 3 - Análisis del producto/servicio

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Analizar las características de productos y servicios tipo.

(Tiempo estimado: 45 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Analizar características de productos/servicios tipo.
- Localizar información actualizada de productos/servicios tipo.
- Analizar las características del producto/servicio que hay que enseñar en la demostración.
- Realizar demostraciones de las características de productos/servicios tipo.
- Empaquetar productos tipo.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- Características de los productos y/o servicios que debe conocer un vendedor: Técnicas. Comerciales.
- La presentación y demostración de un producto y/o servicio: Objetivos de la demostración. Cuándo utilizar la demostración. Puntos que se deben destacar en la presentación o demostración. Materiales de apoyo.
- Técnicas de empaquetado.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.
- Valorar la capacidad de comunicación y la importancia de la imagen personal y corporativa.
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Respetar la normativa que regula la actividad comercial y la documentación derivada de la misma.

- Valorar con sentido crítico las técnicas de venta y, en general, de marketing
- Responsabilidad y rigor en la ejecución de las actividades de venta.
- Respetar las normas de seguridad, higiene y salud laboral aplicables en la actividad comercial.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en el análisis de las características de productos/servicios.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Determinar los conocimientos, que debería poseer el vendedor, de un producto concreto. Analizar las características (puntos fuertes y débiles) de los productos/servicios propuestos. Realizar demostraciones de las utilidades y manejo de los productos/servicios propuestos. Realizar el empaquetado y embalado de los productos.

Criterios de evaluación

- Se han determinado adecuadamente las características que identifican a un producto o servicio concreto.
- Se han enumerado correctamente posibles necesidades que satisface un producto o servicio concreto.
- Se han identificado adecuadamente las características objeto de posible demostración en un producto concreto.
- Se ha realizado correctamente la demostración de productos concretos.
- Se ha realizado correctamente el empaquetado y embalado adecuado a las características físicas del producto y a la imagen determinada de empresa.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 4 - Organización de la venta

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Aplicar métodos de organización de operaciones de venta.

(Tiempo estimado: 40 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Planificar visitas de venta.
- Confeccionar el argumentarlo de ventas.
- Elaborar ofertas.
- Elaborar información estadística útil para posteriores programaciones de venta.
- Analizar estadísticas de ventas.

Hechos/conceptos (contenidos soporte):

- La estructura/organigrama del departamento de venta: Organización por zonas geográficas. Organización por productos. Organización por mercados. Organización por clientes. Organización mixta.
- Parámetros que afectan a la actuación comercial (empresa, sector, características del producto/servicio).
- Los territorios de ventas.
- Tipos de itinerarios.
- Los objetivos de venta.
- El argumento: Argumentos racionales. Argumentos afectivos. Elementos que forman parte de la argumentación.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.
- Valorar la capacidad de comunicación y la importancia de la imagen personal y corporativa.
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.

- Responsabilizarse de la confidencialidad en el acceso a la documentación.
- Respetar la normativa que regula la actividad comercial y la documentación derivada de la misma.
- Valorar con sentido crítico las técnicas de venta y, en general, de marketing
- Responsabilidad y rigor en la ejecución de las actividades de venta.
- Respetar las normas de seguridad, higiene y salud laboral aplicables en la actividad comercial.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en la organización de la venta.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Elaborar el organigrama de la organización comercial. Determinar posibles rutas de visitas. Determinar el número y la frecuencia de visitas. Confeccionar argumentarlos de ventas. Simular la presentación de argumentarlos. Elaborar ofertas. Realizar estadísticas de ventas. Analizar estadísticas de ventas.

Criterios de evaluación

- Se han descrito adecuadamente los parámetros que afectan a la actuación comercial de una empresa.
- Se ha analizado correctamente la información sobre la cartera de clientes relevante para la programación de la actuación de venta.
- A partir de información convenientemente caracterizada sobre objetivos de venta, cartera de clientes y características de la empresa y del producto, se ha realizado una programación adecuada de la acción de venta que incluya: Número y frecuencia de visitas. Rutas que optimizan el tiempo y el coste. Argumentar de venta.
- Se han elaborado correctamente ofertas a clientes.

UNIDAD DE TRABAJO N° 5 - Comunicación oral y escrita

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Utilizar la comunicación oral y escrita adecuada en operaciones de venta.

(Tiempo estimado: 45 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Expresar mensajes orales.
- Comunicar por teléfono.
- Adaptar la expresión oral a situaciones concretas.
- Interpretar el lenguaje corporal.
- Identificar distintos sistemas de comunicación oral.
- Analizar distintas comunicaciones escritas en la empresa.
- Redactar distintas comunicaciones escritas.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- El proceso de comunicación: Emisores, transmisores. Canales, mensajes. Receptores, decodificadores.
- Técnicas de recepción y transmisión de mensajes orales: concreción y claridad en el lenguaje
- La precisión y la claridad en el lenguaje.
- Los gestos y la expresión facial.
- La comprensión del mensaje.
- Reglas para hablar por teléfono.
- Reglas para hablar bien en público.
- Normas de comunicación y expresión escrita.
- Modelos de comunicaciones escritas: Cartas comerciales. Cartas circulares. Comunicaciones breves. La instancia, el oficio y el certificado.
- Medios y equipos de comunicación escrita actuales.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.
- Valorar la capacidad de comunicación y la importancia de la imagen personal y corporativa.
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Responsabilizarse de la confidencialidad en el acceso a la documentación.
- Respetar la normativa que regula la actividad comercial y la documentación derivada de la misma.
- Valorar con sentido crítico las técnicas de venta y, en general, de marketing
- Responsabilidad y rigor en la ejecución de las actividades de venta.
- Respetar las normas de seguridad, higiene y salud laboral aplicables en la actividad comercial.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Analizar videos sobre comunicación oral y sobre comunicación no verbal. Posterior puesta en común.
- Analizar las características de expresión oral propias de personas muy caracterizadas por su forma de expresión oral. Posterior puesta en común.
- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en la comunicación oral y escrita.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Exponer temas. Grabar en casete y en vídeo las siguientes actividades: exposición individual de noticias, role-playing sobre un supuesto relacionado con las ventas, conversación telefónica sobre un supuesto elegido por los alumnos relacionados con la venta. Analizar la actividad anterior.
- Utilizar los distintos sistemas de comunicación oral actuales, disponibles en el centro de enseñanza, para establecer distintas comunicaciones.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Analizar, por grupos de alumnos, distintos ejemplos de comunicaciones escritas, unas bien elaboradas y otras no: identificando el tipo de escrito, identificando los elementos de que consta, enumerando las normas que se han tenido en cuenta en su elaboración, observando las deficiencias de los escritos no correctos. Elaborar distintos tipos de escritos.
- Utilizar los distintos sistemas de comunicación escrita disponibles en el centro de enseñanza para establecer distintas comunicaciones.
- Visita a un centro con medios de comunicación avanzados.

Criterios de evaluación

- De forma oral: Se ha expuesto de forma clara y precisa un tema. Se ha respondido adecuadamente a las preguntas formuladas por el profesor. Se han formulado preguntas claras y precisas. Se han utilizado los gestos adecuados.
- A partir de una simulación de una situación de atención a un cliente de forma directa o por teléfono: Se ha analizado el comportamiento del cliente. Se ha adaptado la actitud y discurso a la situación de la que se parte. Se ha controlado la claridad y precisión en la transmisión de la información.
- Se ha elaborado el escrito adecuado a partir de un supuesto: Observando el tratamiento adecuado. Expresando bien el contenido. Presentando el escrito de forma correcta. Realizando una exposición sensata, con precisión y claridad y utilizando un lenguaje suelto y natural.

UNIDAD DE TRABAJO N° 6 - Técnicas de venta

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Aplicar técnicas adecuadas en operaciones de venta.

(Tiempo estimado: 80 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Analizar los puntos fuertes y débiles del vendedor.
- Analizar el ABC de la venta.
- Aplicar técnicas de atención, interés, convencimiento, deseo y cierre para clientes tipo.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- El perfil del vendedor: Aptitudes físicas, intelectuales y morales. Vocación. Profesionalismo. Formación técnica y profesional. La personalidad del vendedor. Madurez y experiencia.
- Capacidades del vendedor: Conocimientos (del producto, de la competencia, de los clientes, de la organización del trabajo, de la política comercial de la empresa, de las técnicas de venta). Motivación. Destreza.
- Las actividades del vendedor en su relación con los clientes: El vendedor como educador. El vendedor como informador. El vendedor como consejero. El vendedor como estratega.
- Las fases de la venta.
- La atención del cliente: Las técnicas «Miss Grace» para captar la atención del cliente potencial. La relación con el cliente potencial. Cómo despertar la curiosidad del cliente potencial.
- El interés del cliente: Los problemas o intereses probables del cliente. Las preguntas para recoger información del cliente. El problema e interés específico.
- El convencimiento del cliente: La muestra de los beneficios. Las pruebas. Las objeciones: su comprensión y prevención. Las objeciones: su refutación.
- El deseo del cliente: La imagen visual en la mente del cliente.
- El cierre de la venta: El cierre ponderado. Los cierres supuestos, tentadores o a presión.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.
- Valorar la capacidad de comunicación y la importancia de la imagen personal y corporativa.

- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Responsabilizarse de la confidencialidad en el acceso a la documentación.
- Respetar la normativa que regula la actividad comercial y la documentación derivada de la misma.
- Valorar con sentido crítico las técnicas de venta y, en general, de marketing
- Responsabilidad y rigor en la ejecución de las actividades de venta.
- Respetar las normas de seguridad, higiene y salud laboral aplicables en la actividad comercial.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Analizar situaciones concretas de buenas y malas experiencias en las relaciones de los alumnos con los vendedores.
- Debate sobre los conocimientos que debe poseer un vendedor, sobre la necesidad de motivación del vendedor y sobre cómo conseguir la motivación y destreza de un vendedor.
- Analizar frases que podría decir un vendedor a un cliente indicando las que corresponderían a un buen vendedor.
- Analizar cuáles serían los puntos fuertes y débiles de cada uno de los alumnos como vendedores, teniendo en cuenta su personalidad (expresivo, impulsor, analítico, afectivo).
- Analizar videos sobre las distintas fases de la venta. Posterior puesta en común en la que se interpretará el ABC de la venta.
- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en la venta de productos y servicios.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Distinguir, en un guión de venta, las fases de la misma. Analizar modelos de conversación entre cliente y vendedor referido a tratamiento de objeciones. Analizar modelos de conversación entre cliente y vendedor sobre el tratamiento del cierre de la venta. Aplicar técnicas de venta en situaciones simuladas. Grabación en casete y vídeo un role-playing sobre ventas simuladas.

Criterios de evaluación

- Se han descrito adecuadamente las cualidades y capacidades que debe reunir un vendedor para el desarrollo de las relaciones comerciales.
- Se han descrito adecuadamente las fases de una venta.

- Se han analizado correctamente las técnicas de atención, interés, convencimiento, deseo y cierre de la venta.
- En la simulación de una entrevista con un cliente supuesto, y a partir de información convenientemente caracterizada: Se ha identificado adecuadamente la tipología del cliente y sus necesidades de compra, realizando las preguntas oportunas.
- Se han descrito con claridad las características del producto, destacando sus ventajas y su adecuación a las necesidades del cliente. Se ha mantenido una actitud correcta que facilite la decisión de compra. Se han rebatido adecuadamente las objeciones en función del tipo de cliente. Se han utilizado las técnicas de venta adecuadas en cada fase de la entrevista.

UNIDAD DE TRABAJO N° 7- El contrato de compraventa

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Analizar las características de los contratos de compraventa.

(Tiempo estimado: 15 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Seleccionar el formato tipo adecuado para la elaboración del contrato de compraventa.
- Confeccionar contratos de compraventa.
- Verificar las condiciones de contratos de compraventa.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- Definición y objeto del contrato de compraventa.
- Clausulado del contrato de compraventa.
- Normativa que regula los contratos de compraventa.
- Formatos tipo de contratos de compraventa.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.
- Valorar la capacidad de comunicación y la importancia de la imagen personal y corporativa.
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Responsabilizarse de la confidencialidad en el acceso a la documentación.

- Respetar la normativa que regula la actividad comercial y la documentación derivada de la misma.
- Responsabilidad y rigor en la realización de contratos de compraventa.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Debate sobre la necesidad de un documento que refleje los acuerdos entre vendedor y cliente en una operación de compraventa
- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, normas, criterios y procedimientos aplicables en la elaboración de contratos de compraventa.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Enumerar los aspectos que hay que tener en cuenta para la confección de contratos de compraventa utilizando la normativa mercantil aplicable a los mismos. Seleccionar el formato tipo más adecuado. Confeccionar contratos de compraventa. Analizar contratos de compraventa (un bien confeccionado y otros con deficiencias. Observar deficiencias en contratos y corregirlas.

Criterios de evaluación

- Se ha identificado la normativa mercantil que regula los contratos de compraventa.
- Se ha seleccionado el formato tipo más adecuado para la elaboración del contrato de compraventa.
- Se han confeccionado correctamente contratos de compraventa.
- Se han verificado adecuadamente contratos de compraventa.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 8 - Operaciones de cálculo mercantil

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Aplicar procedimientos de cálculo mercantil en operaciones de venta

(Tiempo estimado: 25 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Calcular el precio de venta al contado aplicando el margen comercial establecido.
- Analizar las leyes financieras básicas.
- Aplicar el cálculo financiero en operaciones de cobro.
- Calcular el valor equivalente de una moneda extranjera en moneda nacional.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- Margen comercial: Sobre el precio de venta. Sobre el precio de compra.
- Interés simple: Fórmula general de la capitalización simple. Equivalencia de capitales en capitalización simple. Fraccionamiento del tanto de interés. Tantos equivalentes en capitalización simple. Año comercial y año natural.
- Descuento comercial simple: Fórmula del descuento comercial y del valor efectivo. Vencimiento común y vencimiento medio. Importe líquido en la negociación de efectos.
- Tipos de cambio.
- Equivalencia entre moneda nacional y extranjera.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.
- Valorar la capacidad de comunicación y la importancia de la imagen personal y corporativa.

- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Responsabilizarse de la confidencialidad en el acceso a la documentación.
- Respetar la normativa que regula la actividad comercial y la documentación derivada de la misma.
- Responsabilidad y rigor en las operaciones de cálculo mercantil.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en la realización de operaciones de cálculo mercantil.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Analizar las variables que componen el precio de venta. Resolver problemas de cálculo del precio de venta al contado. Resolver problemas de cálculo del precio de venta a plazos. Resolver problemas de cambio de moneda extranjera.

Criteria de evaluación

- Se han descrito correctamente las variables que intervienen en la formación del precio de venta de un producto/servicio.
- Se han aplicado correctamente las leyes financieras de interés simple y descuento comercial simple.
- Se ha calculado correctamente el precio de venta al contado de un producto/servicio aplicando el margen comercial establecido.
- Se ha calculado correctamente el precio de venta a plazos de un producto/servicio.
- Se han calculado correctamente los valores equivalentes entre la moneda nacional y una extranjera.

UNIDAD DE TRABAJO N° 9 - Operaciones de cobro/pago

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Aplicar procedimientos adecuados en operaciones de cobro y pago.

(Tiempo estimado: 42 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Realizar cobros-pagos
- Manejar cajas registradoras.
- Manejar terminales punto de venta (T.P.V.)
- Realizar el arqueo y cierre de caja.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- Conceptos y hechos asociados al terminal de punto de venta (T.P.V.): Concepto y tipos de terminales más usuales. Los medios de pago electrónicos. La transferencia electrónica de fondos. El código EAN y/o código de barras. El datafono. Terminales pesados. Los terminales de los grandes comerciantes.
- Conceptos y hechos asociados a las cajas registradoras.
- Conceptos y hechos asociados a los flujos de caja.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.
- Valorar la capacidad de comunicación y la importancia de la imagen personal y corporativa.
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.

- Responsabilizarse de la confidencialidad en el acceso a la documentación.
- Respetar la normativa que regula la actividad comercial y la documentación derivada de la misma.
- Responsabilidad y rigor en la realización de cobros y pagos.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en la realización de cobros y pagos.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Analizar códigos de productos. Simular cobros/pagos a través de terminales punto de venta (cuando los códigos de precios de los artículos ya estén actualizados y cuando los códigos de precios de los artículos no estén actualizados). Realizar el arqueo y cierre de la caja. Simular cobros a través de cajas registradoras.

Criterios de evaluación

- Se han enumerado y explicado correctamente los distintos tipos de codificación comercial.
- Se han descrito adecuadamente las funciones del teclado del T.P.V.
- Se han utilizado correctamente, en simulaciones de cobro de ventas, las cajas registradoras y los distintos tipos de T.P.V.
- Se han realizado correctamente arqueos y cierres de caja

UNIDAD DE TRABAJO N° 10 - Servicios de atención al cliente después de la venta

Objetivo de la Unidad de Trabajo:

Aplicar procedimientos adecuados de atención a clientes en servicios postventa.

(Tiempo estimado: 50 períodos)

Procedimientos (contenidos organizadores)

- Atender y resolver reclamaciones.
- Canalizar formularios de reclamación.
- Analizar la adecuación de la entrega de un pedido.
- Analizar la disponibilidad de servicios postventa.
- Tratar clientes inactivos.

Hechos/conceptos (contenidos soporte)

- Conceptos y hechos asociados a las reclamaciones: Utilidad de las reclamaciones en la empresa. Política para reclamaciones. Estructura dentro de la empresa para el tratamiento de las reclamaciones. Procedimientos para tratar las reclamaciones. El factor personal. «Síes y noes» en el tratamiento de las reclamaciones cara a cara.
- Conceptos y hechos asociados al seguimiento de la venta: El cumplimiento de las promesas. La etapa entre el pedido y la entrega. La exactitud y adecuación de las entregas. El servicio posventa. Los clientes inactivos.

Actitudes/valores/normas (contenidos soporte)

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Trabajar de forma autónoma y con iniciativa.
- Ser flexible y adaptarse a los cambios.
- Desarrollar una actitud de seguridad y gusto por el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las actividades emprendidas.
- Valorar la capacidad de comunicación y la importancia de la imagen personal y corporativa.
- Valorar la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados a su ámbito de competencia.
- Responsabilizarse de la confidencialidad en el acceso a la documentación.

- Respetar la normativa que regula la actividad comercial y la documentación derivada de la misma.
- Valorar con sentido crítico las técnicas de venta y, en general, de marketing
- Responsabilidad y rigor en la prestación de servicios postventa.
- Respetar las normas de seguridad, higiene y salud laboral aplicables en la actividad comercial.

Actividades de enseñanza y aprendizaje

- Analizar vídeos sobre actuaciones en servicios postventa. Posterior puesta en común.
- Explicación, por parte del profesor, de los métodos, criterios y procedimientos aplicables en la realización de inventarios.
- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados: Analizar los aspectos a tener en cuenta para tratar reclamaciones. Grabar en casete y vídeo un role-playing sobre una reclamación concreta, en el que se observe. Cumplimentar formularios de reclamaciones. Elaborar comunicaciones escritas breves para transmitir el formulario de reclamación. Analizar las actividades de seguimiento de ventas. Simular llamadas telefónicas sobre seguimientos de compras. Valorar actuaciones de vendedores.

Criterios de evaluación

- Se han analizado correctamente las actividades de servicio al cliente después de la venta.
- Se han identificado adecuadamente los posibles beneficios para la empresa derivados de un tratamiento adecuado de las reclamaciones.
- Se han aplicado correctamente procedimientos para tratar reclamaciones.
- Se han aplicado técnicas adecuadas de atención a clientes inactivos.

EJEMPLIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

UNIDAD DE TRABAJO N° 8 - Operaciones de cálculo mercantil

Total de períodos de la Unidad de Trabajo: 25

Número de actividades propuestas: 5

ACTIVIDAD N° 1

Tiempo estimado: 3 períodos

Realización: en grupo

Ubicación: aula polivalente

Objetivos de la actividad:

Desarrollar los conceptos y hechos asociados a las operaciones de cálculo mercantil.

Medios didácticos y tecnológicos y documentos de apoyo:

Apuntes de contenidos y/o libro de texto, bibliografía de aula y retroproyector.

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Exposición teórica sobre hechos y conceptos asociados

a las operaciones de cálculo mercantil.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición teórica.
- Toman apuntes.
- Plantean dudas, preguntas y sugerencias.
- Realizan un esquema-resumen de la exposición.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor:

- Resuelve dudas.
- Comprueba los apuntes y los esquemas-resumen de los alumnos.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa planteando dudas y haciendo sugerencias.
- Elabora adecuadamente el esquema-resumen.
- Precisa los conceptos y hechos fundamentales asociados a las operaciones de cálculo mercantil.

ACTIVIDAD N° 2

Tiempo estimado: 3 período

Realización: en pequeño grupo

Ubicación: aula polivalente

Objetivos de la actividad:

Analizar las variables que componen el precio de venta.

Medios didácticos y tecnológicos y documentos de apoyo:

Esquema-resumen elaborado en la actividad anterior, apuntes de contenidos y/o libro de texto, bibliografía de aula, documentación de un supuesto práctico sobre precios de venta y retroproyector.

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Breve exposición sobre el objetivo de la actividad y sobre el método con el que se va a desarrollar.

- Entrega y explica el supuesto práctico.

- Organiza y dinamiza la actividad de los grupos de trabajo.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición teórica.
- Identifican y clasifican los componentes del precio de venta.
- Elaboran un informe sobre los resultados de su trabajo.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor:

- Realiza un seguimiento del trabajo de los alumnos, resolviendo las dudas o peticiones de más información.
- Comprueba los informes elaborados por los grupos.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa activamente en el trabajo del grupo.
- Identifica y clasifica correctamente los componentes del precio de venta propuestos en el supuesto práctico.
- Elabora adecuadamente el informe.

ACTIVIDAD N° 3

Tiempo estimado: 6 períodos

Realización: individual

Ubicación: aula de polivalente

Objetivos de la actividad:

Resolver problemas de cálculo de precios de venta al contado.

Medios didácticos y tecnológicos y documentos de apoyo:

Informe elaborado en la actividad anterior, apuntes de contenidos y/o libro de texto, bibliografía de aula, documentación de un supuesto práctico sobre ventas al contado y retroproyector.

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Breve exposición sobre el objetivo de la actividad y sobre

el método con el que se va a desarrollar.

- Entrega y explica el supuesto práctico.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición teórica.
- Exponen los comentarios y dudas que les surjan.
- Calculan precios de venta al contado.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor:

- Resuelve dudas.
- Comprueba los cálculos realizados por los alumnos.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa activamente en la realización de la actividad.
- Calcula correctamente precios de venta al contado.
- Ha presentado los resultados de forma ordenada y clara.

Tiempo estimado: 6 períodos

Realización: individual

Ubicación: aula de polivalente

Objetivos de la actividad:

Resolver problemas de cálculo de precios de venta a plazos.

Medios didácticos y tecnológicos y documentos de apoyo:

Resultados de las actividades anteriores, apuntes de contenidos y/o libro de texto, bibliografía de aula, documentación de supuestos prácticos sobre ventas a plazo y retroproyector.

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Breve exposición sobre el objetivo de la actividad y sobre

el método con el que se va a desarrollar.

- Entrega y explica el supuesto práctico.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición teórica.
- Exponen los comentarios y dudas que les surjan.
- Calculan precios de venta a plazos.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor:

- Resuelve dudas.
- Comprueba los cálculos realizados por los alumnos.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa activamente en la realización de la actividad.
- Calcula correctamente precios de venta a plazos.
- Ha presentado los resultados de forma ordenada y clara.

ACTIVIDAD N° 5

Tiempo estimado: 7 períodos

Realización: individual

Ubicación: aula de polivalente

Objetivos de la actividad:

Resolver problemas de cambio de moneda extranjera.

Medios didácticos y tecnológicos y documentos de apoyo:

Resultados de las actividades anteriores, apuntes de contenidos y/o libro de texto, bibliografía de aula, documentación de supuestos prácticos sobre ventas a plazo y retroproyector.

Secuencia/desarrollo de la actividad:

PROFESOR

- Breve exposición sobre el objetivo de la actividad y sobre

el método con el que se va a desarrollar.

- Entrega y explica el supuesto práctico.

ALUMNOS

- Atienden a la exposición teórica.
- Exponen los comentarios y dudas que les surjan.
- Calculan cambios de moneda extranjera.

Seguimiento de la actividad por parte del profesor:

- Resuelve dudas.
- Comprueba los cálculos realizados por los alumnos.

Evaluación de la actividad realizada por el alumno:

- Participa activamente en la realización de la actividad.
- Calcula correctamente precios de venta al contado.
- Ha presentado los resultados de forma ordenada y clara