

Grupo	Departamento	MÓDULO	CURSO
B2C	COMERCIO Y MARKETING	F.C.T.	2019/2020

OJETIVOS Y COMPETENCIAS ESENCIALES

El objetivo general de este módulo consiste en que *el alumno tenga la oportunidad real de aplicar lo aprendido en el Centro Educativo, así como de evidenciar las competencias adquiridas en procesos productivos concretos y en situaciones laborales reales.*

CONTENIDOS ESENCIALES

3ª EVALUACION MÓDULO F.C.T.

Ver "Instrucción de 27 de abril de 2020, de la Dirección General de Formación Profesional, Régimen Especial y Equidad Educativa, relativa al desarrollo del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo y de los Proyectos de Formación Profesional Dual de la Comunidad de Castilla y León, durante el Curso Escolar 2109/2020."

ADAPTACIONES METODOLÓGICAS

El cauce de comunicación establecido con el alumn@ se ha personalizado individualmente partiendo de las características y medios disponibles de cada uno de ellos: se parte de las metodologías activas, para favorecer el aprendizaje significativo y la motivación del alumnado, teniendo presente que están siendo las plataformas educactivas (Eduacyl) y Google Classroom, las principales herramientas de trabajo del Profesor y Alumnos. Durante la realización del estudio contextualizado de la empresa que el Profesor asigne al alumno o de cualquiera de las actividades que sustituyan a la formación práctica en el Centro de Trabajo: **1.** El alumno contará con la orientación del profesorado del Centro y, en su caso, con la del tutor de la empresa. **2.** El profesor tutor establecerá el calendario de entregas de cada una de las actividades, junto con una ficha resumen de la actividad desarrollada, que será equivalente a la "ficha individual de seguimiento y evaluación". Las actividades serán remitidas al profesor tutor en el siguiente formato: arial 12; justificado; interlineado 1,5 puntos. **3.** El profesor/tutor atenderá, cada semana, al alumnado, con objeto de proporcionar a éste, información sobre su progreso, atender a los problemas de aprendizaje que se presenten y valorar si las actividades que está desarrollando corresponden a lo que se pide en la ficha resumen de cada fase. **4.** El profesor/tutor evaluará el grado de conocimiento alcanzado por el alumno o alumna tomando como referencia los criterios de evaluación establecidos en el R.D. que establece el Título correspondiente, con las adaptaciones que estime necesarias al cambio en el desarrollo en el módulo F.C.T. derivado de las circunstancias sobrevenidas por la pandemia de COVID-19. La calificación del citado módulo será de APTO o NO APTO y no será tenida en cuenta en el cálculo del expediente.

ADAPTACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

3ª Línea de Actuación: toda la clase avanzará en los contenidos curriculares del tercer trimestre, programados al inicio de curso; se realizarán actividades/tareas basadas en esos contenidos que serán evaluados a lo largo de cada semana.

*Criterios de Calificación para alumnos encuadrados en la 3ª Línea de Actuación:

**En el caso del presente curso 2019-2020, los 8 alumnos se han decantado, dentro de las opciones propuestas por la instrucción vigente, elegir la correspondiente a un "estudio contextualizado en una empresa o institución concreta, en el que se analicen las capacidades necesarias para el desempeño de la actividad profesional, así como de los niveles de desempeño que es necesario alcanzar para la realización de las tareas productivas de la empresa.*

Dicho estudio contará con un total de 10 fases que alumn@ deberá de realizar con fechas marcadas para su realización por el profesor. **En el caso de que el alumn@ no realizara alguna de las fases en el tiempo acordado/establecido por el profesor, el módulo de proyecto será calificado, automáticamente, como No Apto.** En el caso de que sí fueran realizadas en tiempo y forma serán calificadas como Apto, atendiendo a lo que se describe en la instrucción del 17 de abril de 2020, instrucción quinta, apartado 4: "se valorarán de forma positiva todas las actividades y pruebas realizadas por el alumnado durante el tercer trimestre", siempre y cuando cumplan con los criterios de presentación establecidos por el profesor, que serán proporcionados al alumnado antes del comienzo de la materialización del mismo.

Este es un RESUMEN de las adaptaciones a programaciones didácticas dirigido a los/as alumnos/as. Las programaciones completas están a disposición de los interesados para su consulta en la Jefatura de Estudios del Centro.

Grupo	Departamento	MÓDULO	CURSO
B2C	COMERCIO Y MARKETING	ATENCIÓN AL CLIENTE	2019/2020

OJETIVOS Y COMPETENCIAS ESENCIALES

Los **objetivos generales** de este módulo consisten en describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.

Entre las **competencias esenciales** se encuentran:

- Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

CONTENIDOS ESENCIALES

1ª EVALUACION

ATENCIÓN AL CLIENTE: El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Dificultades comunicativas. La empatía Comunicación verbal y no verbal. La comunicación oral, telefónica y escrita

VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS: El vendedor. Características, funciones, y actitudes. Técnicas de venta. Exposición de las cualidades de los productos y servicios. El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente. Servicios postventa.

2ª EVALUACION

INFORMACIÓN AL CLIENTE: Roles, objetivos y relación cliente-profesional. Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.

TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES: Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones; Utilización de herramientas informáticas básicas de gestión de reclamaciones. Normativa legal en materia de protección de datos.

3ª EVALUACION

MÓDULO F.C.T.

ADAPTACIONES METODOLÓGICAS

El cauce de comunicación establecido con el alumn@ se ha personalizado individualmente partiendo de las características y medios disponibles de cada uno de ellos: se parte de las metodologías activas, para favorecer el aprendizaje significativo y la motivación del alumnado, teniendo presente que están siendo las plataformas educactivas (Eduacyl) y Google Classroom, las principales herramientas de trabajo del Profesor y Alumnos.

ADAPTACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

1ª Línea de Actuación: se va a realizar un "programa personalizado de recuperación" de los aprendizajes trabajados y no adquiridos del 1º y 2º Trimestre. Para aquellos alumnos que tengan algún trimestre suspenso, se desarrollará un "programa personalizado de recuperación" que debe contener los siguientes puntos: -Objetivos del plan de recuperación. -Contenidos del plan de recuperación. -Instrumentos de recuperación y de evaluación del plan de recuperación. -Convocatoria de la recuperación de la evaluación cuando proceda.

*Criterios de Calificación para alumnos encuadrados en la 1ª Línea de Actuación:

-Pruebas prácticas. (70%)

-Implicaciones en la actitud con el profesor en la comunicación telemática y Asistencia virtual en horario lectivo. (30%)

Este es un RESUMEN de las adaptaciones a programaciones didácticas dirigido a los/as alumnos/as. Las programaciones completas están a disposición de los interesados para su consulta en la Jefatura de Estudios del Centro.

Grupo	Departamento	MÓDULO	CURSO
B2C	COMERCIO Y MARKETING	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS	2019/2020

OJETIVOS Y COMPETENCIAS ESENCIALES

Los **objetivos generales** de este módulo consisten en “determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos”; “aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina”; “desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental”.

Entre las **competencias esenciales** se encuentran: desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal. Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal. Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales. Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente. Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo. Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

CONTENIDOS ESENCIALES

1ª EVALUACION

ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA: Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos. Periodos de garantía. Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución. Técnicas básicas de venta. La atención del cliente. La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información. Reglas para hablar por teléfono. El léxico comercial. Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo.

CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS DE PRODUCTOS: Tipos de mercancías/productos. Características. Tipos de pedidos. Unidad de pedido. Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos. Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.

2ª EVALUACION

PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN: Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características. Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su manipulación. Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: trazabilidad. Equipos y medios para la preparación de pedidos. Finalización de pedidos. Presentación y embalado para su transporte o entrega. Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico. Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido, etc. **SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSTVENTA:** El servicio postventa. Entrega de pedidos. Las reclamaciones. Procedimientos para tratar las reclamaciones: Documentos necesarios para la gestión de Reclamaciones; Procedimiento de recogida de formularios. Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

3ª EVALUACION

MÓDULO F.C.T.

ADAPTACIONES METODOLÓGICAS

El cauce de comunicación establecido con el alumn@ se ha personalizado individualmente partiendo de las características y medios disponibles de cada uno de ellos: se parte de las metodologías activas, para favorecer el aprendizaje significativo y la motivación del alumnado, teniendo presente que están siendo las plataformas educativas (Eduacyl) y Google Classroom, las principales herramientas de trabajo del Profesor y Alumnos.

ADAPTACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

1ª Línea de Actuación: se va a realizar un "programa personalizado de recuperación" de los aprendizajes trabajados y no adquiridos del 1º y 2º Trimestre. Para aquellos alumnos que tengan algún trimestre suspenso, se desarrollará un "programa personalizado de recuperación" que debe contener los siguientes puntos: -Objetivos del plan de recuperación. -Contenidos del plan de recuperación. -Instrumentos de recuperación y de evaluación del plan de recuperación. -Convocatoria de la recuperación de la evaluación cuando proceda.

*Criterios de Calificación para alumnos encuadrados en la 1ª Línea de Actuación:

-Pruebas prácticas. (70%)

-Implicaciones en la actitud con el profesor en la comunicación telemática y Asistencia virtual en horario lectivo. (30%)

Este es un RESUMEN de las adaptaciones a programaciones didácticas dirigido a los/as alumnos/as. Las programaciones completas están a disposición de los interesados para su consulta en la Jefatura de Estudios del Centro.