

**Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso
CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES**

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza



Región de Murcia
Consejería de Educación y Universidades
Dirección General de Centros Educativos



I.E.S. Los Albares
Vereda de Mocillo, s/n
30530 Cieza (Murcia)

Tel: 968 77 30 77
Fax: 968 77 32 69

30002775@murciaeduca.es
www.ieslosalbares.es



Fondo Social
Europeo

PROGRAMACIÓN DOCENTE

PROCESOS DE VENTA

1º Actividades Comerciales

Curso escolar: 2023/2024

Centro: IES Los Albares

Localidad: Cieza

**Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso
CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES**

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

ÍNDICE	Página

1. REFERENTE LEGAL _____ ¡Error! Marcador no definido.
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN ___ ¡Error! Marcador no definido.
3. ORGANIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SECUENCIACIÓN DE LOS CONTENIDOS BÁSICOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE _____ ¡Error! Marcador no definido.
4. DECISIONES METODOLÓGICAS Y DIDÁCTICAS _____ ¡Error! Marcador no definido.
 - 4.1. ORIENTACIONES _____ ¡Error! Marcador no definido.
 - 4.2. AGRUPAMIENTOS _____ ¡Error! Marcador no definido.
- 3.3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN _____ ¡Error! Marcador no definido.
5. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD _____ ¡Error! Marcador no definido.
6. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS _____ ¡Error! Marcador no definido.
7. RELACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES PARA EL CURSO ESCOLAR _____ 21
8. ELEMENTOS TRANSVERSALES: PREVENCIÓN DE RIESGOS ___ ¡Error! Marcador no definido.
9. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO _____ ¡Error! Marcador no definido.
 - 9.1. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA ORDINARIA _____ ¡Error! Marcador no definido.
 - 9.2. EVALUACIÓN DE ALUMNOS A LOS QUE NO SE LES HA PODIDO REALIZAR LA EVALUACIÓN CONTINUA _____ ¡Error! Marcador no definido.
 - 9.3. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA ¡Error! Marcador no definido.
 - 9.4. PLAN DE RECUPERACIÓN PARA ALUMNOS CON EL MÓDULO PENDIENTE NO SUPERADO _____ ¡Error! Marcador no definido.
10. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE _____ ¡Error! Marcador no definido.
11. MEDIDAS PREVISTAS PARA EL FOMENTO DE LA LECTURA Y DE LA MEJORA DE LA EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA _____ ¡Error! Marcador no definido.

Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

1.- REFERENTE LEGAL

Los cambios producidos en la sociedad actual han provocado un cambio en el sector del comercio que se traduce en:

- Un aumento de la demanda de vendedores especializados por segmentos de productos.
- Un incremento, cada vez mayor, de profesionales dedicados a la acción comercial.
- Vender satisfacción de necesidades en lugar de vender productos/servicios.
- Prestar una mayor atención al cliente.
- Avances tecnológicos como la utilización del código de barra para la identificación de productos, la aplicación de sistema informático EDIT, el incremento de la utilización de los terminales punto de venta, terminales de cobro, el uso de Internet, la aparición de la radiofrecuencia, sistemas antihurto, etc.

Todo esto exige una renovación en la formación del vendedor, del representante comercial y del empleado de atención al cliente.

1.1.- IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

Este módulo se encuentra dentro del título de Técnico en Actividades Comerciales, de grado Medio, según el artículo 10 del RD 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la **ordenación del Sistema de Formación Profesional**, el currículo básico de los módulos profesionales incluye los siguientes aspectos:

- a) La denominación y el código identificador.
- b) Los resultados de aprendizaje correspondientes a los elementos de competencia de cada estándar de competencia profesional.
- c) Los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje.
- d) La duración mínima en la modalidad presencial.
- e) El número de créditos ECTS, en caso de responder a un estándar o estándares de competencia de nivel 3.
- f) Los requisitos del personal docente y formador.

El CFGM de Actividades comerciales se rige por la LOE y la base normativa a partir de la cual se irán desarrollando los elementos de la programación son:

- **Normativa Título: Decreto** 1688/2011, de 18 de noviembre
- **Normativa Currículo:** Orden de 30 de noviembre de 2011

Tal y como se refleja en el artículo 37 del Decreto n.º 235/2022, de 7 de diciembre, los apartados de la programación docente son, al menos, los siguientes:

- a) Organización, distribución y secuenciación de los contenidos básicos, criterios de evaluación y resultados de aprendizaje del módulo.
- b) Decisiones metodológicas y didácticas.
- c) Medidas de atención a la diversidad.
- d) Materiales y recursos didácticos.
- e) Relación de actividades complementarias y extraescolares para el curso escolar.
- f) Elementos transversales: prevención de riesgos.
- g) Estrategias e instrumentos para la evaluación del aprendizaje del alumnado.

Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

- h) Estrategias e instrumentos para la evaluación del proceso de enseñanza y la práctica docente.
- i) Medidas previstas para el fomento de la lectura y de la mejora de la expresión oral y escrita.

El módulo “**Procesos de venta**” (código **1232**) se imparte en el ciclo de grado medio de Actividades Comerciales, tiene una carga horaria de **160 horas**.

Entorno profesional.

Las personas que obtienen este título ejercen su actividad en cualquier sector productivo dentro del área de comercialización o en las distintas secciones de establecimientos comerciales, realizando actividades de venta de productos y/o servicios a través de diferentes canales de comercialización o bien realizando funciones de organización y gestión de su propio comercio.

Se trata de trabajadores por cuenta propia que gestionan un pequeño comercio o tienda tradicional, o de trabajadores por cuenta ajena que ejercen su actividad en los departamentos o secciones de comercialización de cualquier empresa u organización, en distintos subsectores:

- En establecimientos comerciales pequeños, medianos o grandes trabaja por cuenta ajena en las diferentes secciones comerciales.
- En la comercialización de productos y servicios por cuenta propia y ajena fuera del establecimiento comercial.
- En el departamento comercial de pymes y empresas industriales.
- En el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario de organismos públicos.
- En empresas industriales y comerciales grandes y medianas.
- En el sector del comercio al por menor.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Vendedor.
- Vendedor/a técnico/a.
- Representante comercial.
- Orientador/a comercial.
- Promotor/a.
- Televendedor/a.
- Venta a distancia.
- Teleoperador/a (call center).
- Información/atención al cliente.
- Cajero/a o reponedor/a.
- Operador de contact-center.
- Administrador de contenidos online.
- Comerciante de tienda.
- Gerente de pequeño comercio.
- Técnico en gestión de stocks y almacén.
- Jefe de almacén.
- Responsable de recepción de mercancías.
- Responsable de expedición de mercancías.
- Técnico en logística de almacenes.
- Técnico de información/atención al cliente en empresas.

2.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo profesional Procesos de venta con Código: 1232 son los siguientes:

1. Identifica el proceso de decisión de compra del consumidor y/o usuario, analizando los factores que inciden en el mismo y las tipologías de clientes.

**Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso
CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES**

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los tipos de consumidores, diferenciando el consumidor final o particular y el industrial u organizacional.
- b) Se ha definido el contenido y los aspectos que comprende el estudio del comportamiento del consumidor y/o usuario.
- c) Se han definido y clasificado las necesidades del consumidor, teniendo en cuenta el orden jerárquico que se establece a la hora de satisfacerlas.
- d) Se han clasificado las compras, atendiendo al comportamiento racional o impulsivo del consumidor y/o usuario.
- e) Se han identificado las fases del proceso de compra del consumidor final, analizando los factores que determinan su complejidad y duración.
- f) Se han analizado los determinantes internos y externos que influyen en el proceso de decisión de compra de los consumidores y/o usuarios.
- g) Se han identificado las fases del proceso de compra del consumidor industrial, comparando el proceso con el del consumidor final.
- h) Se han caracterizado las tipologías de clientes, atendiendo a su comportamiento de compra, su personalidad y sus motivaciones de compra.

2. Define las funciones, conocimientos y perfil de los vendedores, analizando las necesidades de formación, motivación y remuneración del equipo de ventas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han establecido las funciones y responsabilidades de los vendedores en la venta personal.
- b) Se han clasificado los vendedores en función de las características de la empresa en la que prestan servicios, el tipo de venta que realizan y la naturaleza del producto.
- c) Se ha definido el perfil del vendedor profesional, analizando las cualidades personales, habilidades profesionales y conocimientos que debe tener un buen vendedor.
- d) Se han descrito distintos puestos de trabajo de ventas y el perfil de los vendedores más adecuados para los mismos.
- e) Se han determinado las necesidades de formación, perfeccionamiento y reciclaje del equipo de vendedores.
- f) Se ha definido el contenido del programa de formación y perfeccionamiento de los vendedores.
- g) Se ha valorado la importancia de la motivación de los vendedores analizando los principales factores motivadores.
- h) Se han identificado los sistemas de retribución de los vendedores más habituales.

3. Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas. Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las funciones del departamento de ventas de una empresa y las responsabilidades del director de ventas.
- b) Se han diferenciado las formas de organización del departamento de ventas por zonas geográficas, por productos y por clientes, entre otras.
- c) Se ha calculado el número de vendedores que se requieren para cumplir los objetivos del plan de ventas de la empresa.
- d) Se ha elaborado el programa de ventas del vendedor, definiendo sus propios objetivos y el plan de actuación, en función de los objetivos establecidos en el plan de ventas de la empresa.
- e) Se ha elaborado el argumentario de ventas, incluyendo los puntos fuertes y débiles del producto, resaltando sus ventajas respecto a los de la competencia y presentando soluciones a los problemas del cliente.
- f) Se han aplicado técnicas de prospección de clientes, atendiendo a las características del producto/servicio ofertado.
- g) Se ha determinado el número de visitas comerciales que se van a realizar a los clientes reales y potenciales y el tiempo de duración de las visitas.

**Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso
CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES**

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

h) Se han planificado las visitas a clientes, aplicando las rutas de ventas que permiten optimizar los tiempos del vendedor y reducir los costes.

4. Desarrolla entrevistas con supuestos clientes, utilizando técnicas de venta, negociación y cierre adecuadas, dentro de los límites de actuación establecidos por la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se ha preparado la documentación necesaria para realizar una visita comercial, consultando la información de cada cliente en la herramienta de gestión de relaciones con clientes (CRM).

b) Se ha concertado y preparado la entrevista de ventas, adaptando el argumentario a las características, necesidades y potencial de compra de cada cliente, de acuerdo con los objetivos fijados.

c) Se ha preparado el material de apoyo y la documentación necesaria.

d) Se ha realizado la presentación y demostración del producto, utilizando técnicas de venta adecuadas para persuadir al cliente.

e) Se han previsto las posibles objeciones del cliente y se han definido las técnicas y los argumentos adecuados para la refutación de las mismas.

f) Se han utilizado técnicas de comunicación verbal y no verbal en situaciones de venta y relación con el cliente.

g) Se ha planificado la negociación de los aspectos y condiciones de la operación que pueden ser objeto de negociación.

h) Se han utilizado técnicas para lograr el cierre de la venta y obtener el pedido.

5. Formaliza los contratos de compraventa y otros contratos afines, analizando las cláusulas más habituales de acuerdo con la normativa vigente.

Criterios de evaluación:

a) Se ha interpretado la normativa que regula los contratos de compraventa.

b) Se ha caracterizado el contrato de compraventa, los elementos que intervienen y los derechos y obligaciones de las partes, analizando su estructura y las cláusulas habituales que se incluyen en el mismo.

c) Se ha cumplimentado el contrato de compraventa en el que se recogen los acuerdos entre vendedor y comprador, utilizando un procesador de textos.

d) Se ha interpretado la normativa que regula el contrato de compraventa a plazos y los requisitos que se exigen para su formalización.

e) Se ha caracterizado el contrato de ventas en consignación analizando los casos en que procede su formalización.

f) Se ha caracterizado el contrato de suministro, analizando los supuestos en los que se requiere para el abastecimiento de materiales y servicios.

g) Se han analizado los contratos de leasing y renting como alternativas de adquisición y financiación del inmovilizado de la empresa.

6. Gestiona la documentación comercial y de pago/cobro de las operaciones de compraventa, cumplimentando los documentos necesarios.

Criterios de evaluación:

a) Se ha gestionado la documentación comercial de diferentes operaciones de venta, desde la recepción del pedido hasta el envío y recepción por parte del cliente.

b) Se ha establecido el modo de formalizar el pedido por parte del cliente, en ventas a distancia (por catálogo, televenta, teléfono móvil e Internet, entre otros)

c) Se han identificado las distintas formas de pago, analizando el procedimiento y la documentación necesaria en cada caso.

d) Se han diferenciado los medios de pago al contado de los aplazados.

e) Se han comparado los medios y formas de pago, analizando las ventajas y desventajas en términos de coste, seguridad y facilidad de uso.

f) Se ha cumplimentado la documentación correspondiente a los diferentes medios de pago.

**Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso
CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES**

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

g) Se han cumplimentado cheques, letras de cambio, pagarés y demás documentación correspondiente a los diferentes medios de pago.

h) Se ha identificado la documentación correspondiente a las operaciones de endoso, aval y gestión de cobro de medios de pago.

7. Determina los precios y el importe de las operaciones, aplicando el cálculo comercial en los procesos de venta.

Criterios de evaluación:

a) Se ha calculado el precio de venta del producto, aplicando un cierto margen comercial expresado en forma de porcentaje del precio de coste.

b) Se ha calculado el precio de venta del producto, aplicando un margen comercial expresado en forma de un porcentaje sobre el precio de venta.

c) Se ha determinado el importe total de una operación de venta, aplicando los descuentos y gastos acordados y el IVA correspondiente.

d) Se ha calculado el interés de diferentes operaciones, definiendo las variables que lo determinan y aplicando un determinado tipo de interés.

e) Se ha calculado el descuento de diferentes operaciones, aplicando un determinado tipo de descuento.

f) Se ha calculado el descuento y el efectivo resultante de una remesa de efectos.

g) Se han cumplimentado facturas de negociación de efectos comerciales, aplicando un determinado tipo de descuento y la correspondiente comisión.

3. ORGANIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SECUENCIACIÓN DE LOS CONTENIDOS BÁSICOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Primera evaluación

N.º y título de la unidad de trabajo: 1. Decisión de compra del consumidor

N.º de sesiones: 12 Desde el 18 de septiembre al 5 de octubre de 2023.

Competencias profesionales, personales y sociales: c), m), n), ñ), o), p), q), r) y s) del título

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos
1	a,b,c,d,e,f,g,h	<ol style="list-style-type: none">1. Introducción: Tipos de consumidores. Consumidor final o particular y consumidor industrial o institucional.2. Estudio del comportamiento del consumidor. Aspectos que comprende.3. Las necesidades del consumidor. Tipos. ¿Por qué se compra?4. La jerarquía de las necesidades de Maslow.5. Tipos de compras según el comportamiento del consumidor. Compras racionales o previstas y compras impulsivas.6. Variables externas que influyen en el proceso de compra. Entorno, cultura y subculturas, clase social, grupos sociales, familia,

**Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso
CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES**

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

		<p>influencias personales y determinantes situacionales.</p> <p>7. Las variables de marketing en el proceso de compra.</p> <p>8. El proceso de compra del consumidor industrial u organizacional. Tipos de consumidores. Fases del proceso.</p> <p>9. Tipología de clientes: según su comportamiento, según su personalidad y según sus motivaciones de compra.</p> <p>10.</p>
--	--	--

N.º y título de la unidad de trabajo: 2. El departamento de ventas

N.º de sesiones: 10 Desde el 5 de octubre al 16 de octubre de 2023.

Competencias profesionales, personales y sociales: c), m), n), ñ), o), p), q), r) y s) del título

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos
3	a,b	<ol style="list-style-type: none"> 1. Funciones del departamento de ventas 2. Funciones de la dirección de ventas 3. Planificación de las ventas. Objetivos 4. Factores que condicionan la organización del departamento de ventas. 5. Estructura organizativa del departamento de ventas

N.º y título de la unidad de trabajo: 3 El equipo de ventas

N.º de sesiones: 12 Desde el 9 de noviembre al 23 de noviembre de 2023.

Competencias profesionales, personales y sociales: c), m), n), ñ), o), p), q), r) y s) del título

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos
3	c,d,e,f,g,h	<ul style="list-style-type: none"> • El equipo de ventas. Concepto • Determinación del tamaño del equipo de ventas • Delimitación de las zonas de venta y asignación a los vendedores • Planificación de las visitas a clientes. Tipos y frecuencia • Diseño de las rutas de ventas. Sistema de sectores. Ruta de la margarita. Ruta en zigzag. Ruta del trébol de cuatro hojas. Sistema de línea recta y zonas. Ruta de círculos concéntricos y espiral. • Elaboración del programa de ventas y líneas de actuación de los vendedores: objetivos de venta. Rutas de venta.

**Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso
CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES**

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

		Argumentario de ventas. Material de apoyo. Oferta al cliente.
--	--	---

N.º y título de la unidad de trabajo: 4 Los vendedores

N.º de sesiones: 11 Desde el 27 de noviembre al 7 de diciembre de 2023.

Competencias profesionales, personales y sociales: c), m), n), ñ), o), p), q), r) y s) del título

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos
2	a,b,c,d,e,f,g,h	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción. El vendedor, concepto y funciones. 2. El papel del vendedor en la venta personal. 3. Tipos de vendedores según la empresa en la que prestan sus servicios: vendedores de fabricantes, vendedores de mayoristas y vendedores de minoristas. 4. Tipos de vendedores según la naturaleza del producto: vendedores de productos industriales, vendedores de productos de consumo y vendedores de servicios. 5. Tipos de vendedores según la actividad o tipo de venta que realizan: vendedores internos, de mostrador o dependientes. Vendedores externos, de ruta o viajantes. Vendedores de autoventa. Merchandiser o rellenador de expositores. Vendedor puerta a puerta. Vendedores promotores o itinerantes, demostradores, visitantes, prescriptores y creadores de clientela. 6. Vendedores técnicos. Vendedores de grandes operaciones. 7. Vendedores de servicios. 8. Vendedores de telemarketing o televendedores. 9. Vendedores on line o por internet. 10. El perfil del vendedor profesional. 11. Cualidades personales, capacidades profesionales y conocimientos del buen vendedor. 12. Habilidades profesionales específicas para las ventas. 13. Conocimientos de un vendedor: de la empresa, el producto, los clientes y la competencia. 14. Conocimientos específicos de ventas. 15. El manual del vendedor 16. Formación de los vendedores 17. Necesidad de formación. Programas de formación y perfeccionamiento de los vendedores: formación inicial. Formación sobre el terreno. Programas de

**Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso
CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES**

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

		perfeccionamiento de los vendedores. Formación continua. 18. Motivación de los vendedores: factores motivadores. 19. Sistemas de remuneración de los vendedores.
--	--	---

N.º y título de la unidad de trabajo: 5 Prospección y preparación de la presentación

N.º de sesiones: 10 Desde el 27 de noviembre al 14 de diciembre de 2023.

Competencias profesionales, personales y sociales: c), m), n), ñ), o), p), q), r) y s) del título

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos
4	a,b,c	<ol style="list-style-type: none">1. Introducción2. Elaboración del programa de ventas y líneas de actuación del vendedor: objetivos de venta. Rutas de venta. Argumentario de ventas. Material de apoyo. Oferta al cliente.3. Fases del proceso de venta4. La prospección de clientes. Métodos de prospección de clientes.5. Preparación de la venta6. Objetivos, contenido y estructura del argumentario de ventas.7. Tipos de argumentos: racionales y emocionales.8. Elaboración del argumentario de ventas según tipos de productos, según tipología de productos, según tipología de clientes y según tipo de canales de distribución.9. Descripción del producto. Utilidades, especificaciones técnicas, precio y servicio. Puntos fuertes y puntos débiles del producto. Ventajas y desventajas para determinados tipos de clientes.10. Soluciones a los problemas del cliente. Ventajas y desventajas para distintos tipos de clientes. Ventajas y desventajas respecto a los productos de la competencia. Diferenciación del producto de los de la competencia. Técnicas de venta aplicables en la elaboración del argumentario.11. Preparación del material de apoyo para reforzar los argumentos, según tipos de productos y según tipología de clientes:

**Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso
CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES**

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

		<p>elaboración del argumentario utilizando herramientas informáticas.</p> <p>12. Desarrollo de entrevistas de venta.</p> <p>13. La venta personal.</p> <p>14. Formas de venta: tradicional, autoservicio, sin tienda, televenta y venta on line, entre otras.</p> <p>15.</p>
--	--	--

Segunda evaluación

N.º y título de la unidad de trabajo: 6 Técnicas de venta y comunicación

N.º de sesiones: 13 Desde el 8 de Enero al 22 de Enero de 2024

Competencias profesionales, personales y sociales: c), m), n), ñ), o), p), q), r) y s) del título

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos
4	d,e,f,g,h	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación en las relaciones comerciales. • El proceso de comunicación. Elementos. Barreras en la comunicación. Elementos que intervienen. • Fases del procesos de comunicación. Ruidos y filtros que dificultan la comunicación. • Tipos de comunicación. • La comunicación verbal. Normas para hablar en público. La comunicación telefónica en la venta. La videoconferencia. Uso de nuevas tecnologías. • La comunicación escrita. Cartas comerciales y correos electrónicos. Uso de nuevas tecnologías. • La comunicación no verbal en la venta y las relaciones con clientes. • Fases de la entrevista de ventas. • Técnicas de venta: modelo AIDA (atención, interés, deseo, acción). Técnica SPIN (situación, problema, implicación y necesidad). Sistema de entrenamiento Zelev Noel. • La venta, concertación y preparación de la visita

**Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso
CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES**

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

		<ul style="list-style-type: none">• Toma de contacto y presentación• Sondeo y determinación de las necesidades del cliente.• Presentación del producto y argumentación aplicando técnicas de venta.• La demostración del producto, utilizando material de apoyo.• Las objeciones del cliente. Técnicas de tratamiento de las objeciones.• Negociación de las condiciones de la operación. Asertividad y empatía.• El cierre de la venta.• Señales de compra y aplicación de técnicas de cierre.• Despedida y final de la entrevista.• La utilización del Terminal Punto de Venta (TPV) en el cierre de la venta y análisis de las ventas.• Seguimiento de la venta: servicios adicionales a la venta. Cumplimiento de los acuerdos. Servicios posventa. Atención de quejas, reclamaciones y devoluciones.• Los servicios posventa: asesoramiento e información, garantía, asistencia técnica y reparaciones, recambios y repuestos.• Gestión de incidencias. Atención de quejas y reclamaciones.• Atención y satisfacción del cliente.• Servicios de atención, satisfacción y fidelización de clientes: estrategias y técnicas de fidelización de clientes. Técnicas de recuperación de clientes perdidos.• Herramientas de gestión de las relaciones con clientes, CRM (Customer Relationship Management) <p>1.</p>
--	--	---

N.º y título de la unidad de trabajo: 7 El contrato de compraventa

N.º de sesiones: 20 Desde el 22 de Enero al 15 de Febrero de 2024.

Competencias profesionales, personales y sociales: c), m), n), ñ), o), p), q), r) y s) del título

**Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso
CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES**

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos
5	a,b,c, d,e,f,g	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción • Formalización del contrato de compraventa y otros contratos afines. • El contrato. Requisitos básicos y características • Tipos de contratos • El contrato de compraventa. Características, elementos y requisitos. • Normativa que regula la compraventa. Compraventa Civil y Compraventa Mercantil • Derechos y obligaciones del vendedor y del comprador • Clausulado general de un contrato de compraventa • Causas de extinción de un contrato de compraventa • El contrato de compraventa a plazos. • Contratos de compraventa especiales. Ventas sobre catálogo, ventas a ensayo o prueba, ventas salvo confirmación, ventas en tienda o almacén, ventas en feria o mercado y ventas por correspondencia. • Resolución de conflictos por incumplimiento del contrato: vía judicial y vía arbitral. • Elaboración de contratos utilizando el procesador de textos. • El contrato de suministro • El contrato estimatorio o de “ventas de consignación” • El contrato de transporte • El contrato de seguro • Contratos de arrendamiento mercantil. Leasing y renting • Los contratos de factoring y de forfaiting. <p>1.</p>

N.º y título de la unidad de trabajo: 8 Documentos de formalización de la venta

N.º de sesiones: 15

Desde el 19 de Febrero al 7 de marzo de 2024.

**Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso
CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES**

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

Competencias profesionales, personales y sociales: c), m), n), ñ), o), p), q), r) y s) del título

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos
6	a,b,c, d	<ol style="list-style-type: none">1. Introducción2. Gestión de la documentación comercial y de cobro de las operaciones de venta.3. Confección, registro y archivo de documentos4. Documentación comercial generada en las ventas5. Formalización del pedido en las ventas a distancia6. El albarán7. La factura8. Documentación para formalizar el pedido en las ventas a distancia (por catálogo, televenta, teléfono móvil, internet y otros).

N.º y título de la unidad de trabajo: 9 Documentos de formalización del cobro y pago (I)

N.º de sesiones: 12

Desde el 8 de marzo al 20 de marzo de 2024.

Competencias profesionales, personales y sociales: c), m), n), ñ), o), p), q), r) y s) del título

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos
6	e,f	<ol style="list-style-type: none">1. Introducción2. El cobro de la venta3. Documentos de cobro y pago: cobro al contado y diferido.4. Medios de pago al contado y de pago diferido. Pagos por periodos acumulativos.5. Clasificación de medios de pago según fiabilidad, coste y plazo de pago.6. La transferencia bancaria: personas que intervienen y tipos7. El pago en efectivo: ventajas e inconvenientes8. La tarjeta de crédito.

Tercera evaluación

**Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso
CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES**

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

N.º y título de la unidad de trabajo: 10 Documentos de formalización del cobro y pago (II)		
N.º de sesiones: 12 Desde el 2 de abril al 15 de abril de 2024.		
Competencias profesionales, personales y sociales: c), m), n), ñ), o), p), q), r) y s) del título		
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos
6	g,h	<ol style="list-style-type: none">1. Introducción2. El cheque: tipología y funcionamiento.3. La Ley Cambiaria y del Cheque4. La letra de cambio: personas que intervienen, pago, vencimiento y cumplimentación5. El pagaré: su cumplimentación6. Operaciones asociadas a los medios de pago: endoso y aval7. Gestión de cobro y negociación de efectos comerciales: características y operativa8. Anticipación del cobro. Negociación y descuento bancario.9. Empresas de factoring y forfaiting.10. Gestión de impagados: la renegociación de los plazos con el cliente.11. Medios de pago electrónicos.

N.º y título de la unidad de trabajo: 11 Determinación del precio de venta		
N.º de sesiones: 12 Desde el 18 de abril al 25 de abril de 2024.		
Competencias profesionales, personales y sociales: c), m), n), ñ), o), p), q), r) y s) del título		
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos
7	a,b,c	<ol style="list-style-type: none">1. Introducción.2. Determinación de los precios y el importe de las operaciones de venta.3. Determinación del precio de venta al público. Del producto o servicio.4. Elementos que forman parte del precio: Costes y margen comercial.5. Determinación del precio de venta al público del producto o servicio.

**Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso
CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES**

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

		<p>6. Cálculo del precio de venta aplicando un determinado margen comercial expresado en forma de porcentaje sobre el precio de coste.</p> <p>7. Cálculo del precio aplicando un determinado margen expresado en forma de porcentaje sobre el precio de venta.</p> <p>8. Cálculo del importe total de una operación de venta.</p>
--	--	---

N.º y título de la unidad de trabajo: 12 El interés y el descuento en las operaciones comerciales

N.º de sesiones: 21

Desde el 29 de abril al 3 de Junio de 2024.

Competencias profesionales, personales y sociales: c), m), n), ñ), o), p), q), r) y s) del título

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos
7	d,e,f,g	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción. El concepto de interés • Aplicación del interés en las operaciones comerciales • El interés en las operaciones bancarias • Interés simple e interés compuesto • Cálculo del interés simple: cálculo de las variables que intervienen • Métodos abreviados para el cálculo del interés de varios capitales al mismo tipo de interés y diferentes periodos de tiempo. • Concepto de descuento. Descuento comercial y descuento racional • Cálculo del descuento racional o matemático. Cálculo de las distintas variables que intervienen en el descuento. • Determinación del valor actual o efectivo. • Cálculo del descuento comercial: cálculo de distintas variables que intervienen. • Determinación del efectivo resultante del descuento. • Negociación de efectos comerciales. Cálculo del descuento y del efectivo resultante de una remesa de efectos • Sustitución de deudas. Vencimiento medio y vencimiento común: cálculo del vencimiento de una deuda que sustituye a otras. • Cálculo del importe de operaciones comerciales en moneda extranjera: tipo de cambio o cotización de una divisa.

**Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso
CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES**

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

		<ul style="list-style-type: none">Utilización de herramientas informáticas para el cálculo comercial y del terminal del punto de venta (TPV) para el cálculo del precio y aplicación de descuentos en la venta.
--	--	---

4.- DECISIONES METODOLÓGICAS Y DIDÁCTICAS

La metodología es la disciplina que trata de los métodos y técnicas de enseñanza. Está constituida por un conjunto de normas, principios y procedimientos que debe conocer el docente para orientar a los alumnos en el aprendizaje. Por tanto, es la organización racional y bien calculada de los recursos y procedimientos para alcanzar un determinado objetivo.

En lo referente a la metodología para impartir el módulo, no nos separamos de lo que propugna las principales corrientes metodológicas y que es una **metodología activa**, en la que el alumno debe ir aprendiendo por el mismo. Es lo más importante y pedagógicamente está demostrado que es la mejor forma de aprender.

Así, por metodología entendemos las técnicas de trabajo del profesor y del alumno que permiten que éste descubra por sí mismo aquellos conocimientos que el profesor pretende transmitirle, generando en el alumno/a la enorme satisfacción que supone el descubrimiento y aprendizaje propios.

De hecho, la actividad constructiva del alumno es el factor decisivo en la realización de los aprendizajes. Es el alumno quién en último término modifica y reelabora sus esquemas de conocimiento, construyendo su propio aprendizaje; en este proceso el profesor actúa como guía-mediador para facilitar la construcción de aprendizajes significativos que permiten establecer relaciones entre los conocimientos y experiencias previas y los nuevos conocimientos.

Además, y específicamente para la Formación Profesional, la metodología debe de nutrirse de actividades que reflejen la realidad de las empresas o procesos productivos en los que el alumno tiene que intervenir (por ejemplo: en la unidad 3 al analizar el producto los alumnos harán auditorias de productos de empresas que colaboran con el Dpto. para realizarle módulo de FCT).

Enumeramos a continuación las principales estrategias a seguir para la impartición de este módulo.

4.1. ORIENTACIONES.

Dentro de las posibles estrategias de enseñanza para este módulo vamos a seguir las siguientes:

1ª Estrategia expositiva. En la que el profesor explica los contenidos del tema, y nunca de forma exhaustiva ni durante mucho tiempo. Se trata de dar a los alumnos/as unos apuntes o herramientas mínimas para construir el aprendizaje significativo. Es decir, el objetivo de esta estrategia es que, el alumno/a, adquiera los conocimientos básicos de cada unidad. Para ello:

- Se expone la unidad con apoyo de esquemas, materiales, transparencias, recursos, etc.; por parte del profesor.
- Se escucha la exposición, se toman notas, se hacen esquemas y se plantean preguntas por parte del alumno.

Para finalizar la exposición oral:

- Se sintetiza la temática tratada.
- Se informa al alumno de los libros y demás recursos que hemos consultado, para estudiar el tema.

2ª Estrategia de indagación. Complementa la base expositiva. Consistiría en presentar al alumno/a el material en bruto para que lo estructure y saque conclusiones; y siempre dirigido por el profesor.

Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

Entre las principales actividades con las que podemos llevar a cabo esta estrategia destacamos como más importantes:

A) *Estudio de casos*. Consiste en el análisis de una situación real. El objetivo de esta técnica es que el alumno/a ejercite la capacidad de análisis. Para ello:

- Se realiza de forma individual o se eligen grupos medianos (2, 3, 4 o 5 alumnos).
- Se exponen casos: lectura o planteamiento de una situación en la que el alumno tiene que decidir e intervenir, de artículos de prensa o exposición de un programa o anuncio en un video, comentar datos de tablas, etc.)
- El profesor anima al grupo a interponer opiniones, dirige el turno de palabra, cronometra el tiempo y sintetiza lo tratado por el grupo.
- El alumno analiza la información necesaria, enjuicia los hechos, determina los hechos más significativos y extrae conclusiones.
- Al menos se desarrollará uno de estos casos prácticos por cada unidad de trabajo utilizando los equipos informáticos (en el aula de gestión) o demás recursos multimedia.

Para finalizar el “estudio de casos”:

- Se elabora una solución decisión común.
- Se formulan principios que se puedan aplicar a situaciones análogas.

B) *Debate dirigido*. Se trata de intercambiar ideas sobre un tema (por ejemplo: posible material de apoyo en una presentación de ventas). El objetivo es tratar un tema de forma exhaustiva. Para ello:

- Centramos el tema con una breve introducción.
- Animamos a la participación y guiamos la discusión.
- El alumno analiza y piensa previamente el tema.
- Participa activamente (y siempre respetando las otras propuestas de sus compañeros).

Para finalizar el debate dirigido:

- Se elabora un resumen final.

C) *Roll playing o desempeño de papeles*. Es la representación por parte de los alumnos de una situación real, asumiendo los roles del caso (por ejemplo: la concertación de una cita por teléfono con un cliente). El objetivo de esta técnica es obtener datos y ejercitar conductas aconsejables a seguir en la vida real. Para ello:

- Se realiza de forma individual o principalmente por parejas.
- Se fija la situación, el problema a tratar y los objetivos perseguidos.
- Los alumnos planifican y concreta el desempeño de su papel.
- Los alumnos representan los papeles asignados, explican sus impresiones y estados de ánimo.

Para finalizar el desempeño de papeles:

- Se comentan las experiencias y se extraen conclusiones.

3ª Estrategia de acercamiento a la realidad. Pretende promover en el alumno una visión global y coordinada de los procesos productivos, entorno comercial, en los que debe intervenir.

Algunas de las actividades que nos permiten el acercamiento a la realidad son:

A) *Calculo de precios de los productos de nuestra aula taller teniendo en cuenta los márgenes comerciales que se aplican en la actualidad.*

B) *Interpretar documentación real que aparece en una relación comercial*

C) *Asistir a conferencias de profesionales del sector, exposiciones públicas, ferias, visita a empresas, etc. relacionados con el módulo de Operaciones de Venta.*

4.2. AGRUPAMIENTOS

La gestión de los tiempos dependerá de las características de la actividad a realizar. Se intentará ajustarse siempre a cada periodo de clase; de forma que las que pueden durar más de un periodo se realizarán los días en que tenemos dos periodos seguidos.

Los espacios disponibles para desarrollar la programación de este módulo serán:

Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

- **Aula taller de Comercio.** Aula A11. Aula con diferente mobiliario comercial, cinco equipos informáticos y TPV, además del mobiliario normal de un aula. La disposición de los alumnos en esta aula vendrá condicionada por las características de la actividad a realizar.
- **Aula de gestión.** Aula C12 con 20 ordenadores, más el del profesor
- **Departamento de Comercio.** Compartido con el Departamento Administrativo y en el que los alumnos tienen a su disposición los diferentes manuales que más manejamos los profesores.
- **La biblioteca del IES** donde se podrá llevar a cabo alguna actividad de búsqueda de información o de fomento de la lectura.

4.3.- USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las TIC son el conjunto de avances tecnológicos que nos proporcionan la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, que comprenden los desarrollos relacionados con los ordenadores, Internet, la telefonía, las aplicaciones multimedia y la realidad virtual. Estas tecnologías básicamente nos proporcionan información, herramientas para su proceso y canales de comunicación.

En el módulo de operaciones de venta utilizaremos las TIC como mínimo en una ocasión en el desarrollo de cada unidad de trabajo.

5.6. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

5.6.1.- ACTUACIONES DE APOYO ORDINARIO

Las medidas de atención a la diversidad las entendemos como:

El conjunto de actuaciones, adaptaciones al currículo, medidas organizativas, apoyos y refuerzos que un centro diseña, selecciona y pone en práctica para proporcionar, tanto al conjunto del alumnado del centro la respuesta más ajustada a sus necesidades educativas generales y particulares, como a las propias dificultadas que puede suponer la enseñanza de ciertas áreas o materias, intentando prevenir posibles dificultades de aprendizaje.

Los alumnos de este Ciclo, además de las diferencias individuales que siempre se dan en el aula en cuanto a capacidad intelectual y cultura, difieren entre sí en cuanto a:

- **Edad:** Aunque la mayoría suele estar entre los 16 y los 22 años, también los hay mayores de esa edad.
- **Procedencia académica:** Distintos niveles de estudios, prueba de acceso, ESO, otros ciclos formativos de grado medio.

Aunque esta circunstancia se diluye bastante en el caso del segundo curso.

- **Experiencia laboral:** Algunos alumnos han trabajado, otros no, y de los que lo han hecho, alguno ha podido hacerlo en el sector del comercio internacional.
- **Dedicación:** Hay alumnos que se dedican en exclusiva a los estudios, mientras que otros también trabajan o tienen obligaciones familiares.

Esta diversidad se traduce en diferentes niveles académicos de los alumnos y distintos conocimientos previos sobre los contenidos del módulo, con el fin de paliar estas diferencias, se proponen las siguientes medidas:

- **Actividades de introducción:** Sirven de “marco de presentación” de los contenidos concretos que se van a abordar.
- **Actividades de “detección” de conocimientos previos:** Partir de aquello que los alumnos/as conocen, para permitirles establecer las oportunas relaciones con los nuevos contenidos de aprendizaje.
- **Actividades de profundización y refuerzo:** Atender las diferentes demandas informativas y de conocimientos a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Con ello se pretende

Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

responder a las diferencias individuales de los alumnos/as y a sus distintos ritmos de aprendizaje. Con las actividades de refuerzo se pretende alcanzar los objetivos y trabajar los contenidos mediante otras estrategias y otros tipos de actividades, adaptados a cada situación en particular.

- Actividades de ampliación: Utilizar actividades para consolidar o profundizar y reforzar. Les servirán para “saber más” y, sobre todo, para “saber mejor”.
- Actividades de aplicación: Con estas actividades, se pretende que el alumno/a ponga en práctica, organice, integre o utilice los conocimientos adquiridos.
- Actividades de transferencia: Les permitirán “proyectar” los conocimientos a nuevas situaciones, trascendiendo el contexto en el que se produjo su adquisición, y mediante el establecimiento de analogías, inferencias, etc. En consecuencia, serán actividades con cierto nivel de complejidad, ya que por medio de ellas se podrá comprobar la funcionalidad de los aprendizajes.
- Actividades de síntesis: Aglutinarán e integrarán varios contenidos básicos. Se utilizarán para poner en marcha la capacidad constructiva de los alumnos/as.

5.6.2.- ACTUACIONES PARA EL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO

Para favorecer la integración y participación del alumnado establecemos, con carácter general, varias medidas de atención a la diversidad:

- a. En todas las actividades de enseñanza-aprendizaje de trabajo en grupos (cuando las medidas de seguridad lo permitan), se integrará alumnado con diferentes niveles de conocimientos y rendimiento académico. Mediante el trabajo cooperativo se obtendrán unos mejores resultados globales en individuos y grupos.
- b. El profesor formará los grupos o equipos de trabajo integrando al alumnado que tenga otros elementos diferenciadores (económico, cultural, origen étnico, etc.). De esta forma intentamos facilitar su integración en el aula y que todos participen de forma más óptima.

Debemos tener presente que las adaptaciones que sean viables en los ciclos de formación profesional son de acceso y no significativas. Por tanto, podemos incidir en las posibilidades de acceso a la formación profesional mediante medidas y recursos técnicos, humanos y didácticos especiales. Además, podemos establecer medidas de adaptación en la metodología, formatos de pruebas de evaluación y adecuación de actividades de enseñanza-aprendizaje. No obstante, no podemos renunciar a conseguir los elementos básicos del currículo (objetivos generales, capacidades terminales, contenidos, etc.).

El profesor puede proceder a medidas del tipo:

1. Asignación de más tiempo, si lo precisa, para la realización de actividades y de pruebas escritas.
2. Las actividades de refuerzo van orientadas, de forma prioritaria, al alumnado con necesidad de apoyo y repetidores.

5.6.3.- ACTUACIONES PARA EL ALUMNADO CON ALTAS CAPACIDADES INTELECTUALES

Con los alumnos más brillantes proponemos dos posibles tipos de medidas:

- Actividades de profundización.
- Actividades de investigación.

6.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Los materiales didácticos son los soportes materiales de las actividades. En este módulo vamos a utilizar, entre otros, los siguientes:

- Pizarra, rotuladores de diferentes colores y cepillo de borrar.
- Material básico del alumno: papel, bolígrafo y calculadora.
- Manual “Procesos de Venta”. Editorial Mac GrawHill.
- Manuales de procesos de venta aportados por el profesor.
- Transparencias y proyector.

**Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso
CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES**

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

- Cámara, video grabadora, video y televisor. Videos especializados.
- Presentaciones multimedia con cañón proyector.
- Apuntes dados por el profesor.
- Relación de casos o supuestos entregados por el profesor.
- Soporte informático: programa TPV, con todos sus periféricos, y más software utilizado en la gestión comercial.
- Dotación comercial de nuestra aula taller de comercio.
- Dotación informática de nuestra aula de gestión.
- Relación de bibliografía correspondiente al tema.
- Conexión a Internet y webgrafía útil como recurso.
- Revistas especializadas: Venda más, Fidelizar clientes, etc.

7.- RELACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES PARA EL CURSO ESCOLAR

Las actividades complementarias y extraescolares favorecen el desarrollo de las competencias específicas del módulo, impulsando la utilización de espacios y recursos educativos diversos.

Las actividades complementarias y extraescolares previstas para el módulo en este curso escolar son:

Curso	Nombre de la Actividad	Departamento/s que organizan	Fecha prevista para la realización
COMERCIO Y MARKETING			
1MAC	Visita a diferentes empresas (Estrella de Levante, Ikea, Primafrío, Licor 43)	COMERCIO Y MARKETING	POR DETERMINAR, según disponibilidad de las empresas.
1MAC	Visita a centros comerciales (Nueva Condomina, Espacio Mediterráneo, etc)	COMERCIO Y MARKETING	POR DETERMINAR, según disponibilidad de las empresas.
1MAC	Feria de Orientación de Hellín (Orienta-T)	COMERCIO Y MARKETING	3er TRIMESTRE

8.- ELEMENTOS TRANSVERSALES: PREVENCIÓN DE RIESGOS

El Plan de Formación Profesional, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, en sesión del 11 de marzo de 2005, y elaborado por la Administración con la colaboración y el consenso de los Agentes Sociales, plantea un Proyecto dedicado al "incremento de la calidad y la seguridad en los centros y talleres de Formación Profesional", donde analiza que la prevención de riesgos laborales en los centros de FP debe ser abordada con una doble perspectiva: garantizar la seguridad de los alumnos/as y los formadores durante el desarrollo de las acciones formativas y, por otro lado, fomentar un espíritu de prevención en los alumnos/as con vistas al desarrollo de su actividad profesional en la empresa.

La Consejería de Educación, a través de su Dirección General de Formación Profesional e Innovación Educativa, ha elaborado el Plan de Actuación de Prevención de Riesgos Profesionales en Instalaciones de Ciclos Formativos, cuyos objetivos son:

- 1º. La mejora de la calidad de las enseñanzas de FP en la Región de Murcia.

Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

- 2º. Llevar a cabo el Plan de Actuaciones Preventivas elaborado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
3. Adecuar las instalaciones y/o equipamientos de los espacios formativos de los Ciclos Formativos de cada uno de los centros a la normativa vigente en Prevención de Riesgos.
- 4º. Realizar las actividades de prevención precisas para garantizar un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de alumnos/as y profesores/as.

Atendiendo a este plan, se asigna a cada Ciclo Formativo una puntuación de 1 a 10 por pertenecer a una determinada Familia Profesional, según su menor o mayor peligrosidad en sus equipamientos, siendo la puntuación para el Ciclo Formativo de Grado Medio de Actividades Comerciales de 2, al valorarse según su familia profesional, Comercio y Marketing.

Para el desarrollo de los contenidos y actividades en este módulo, y en coordinación previa con el profesor/a que imparta el módulo de FOL, se trabajará en el desarrollo de las distintas actividades de esta programación las oportunas mediadas para prevenir los principales riesgos que se dan en el ejercicio de esta actividad profesional y que son: riesgos eléctrico, de caídas, de manipulación de cargas, riesgos posturales y el riesgo de incendio. Para ello se recordará a los alumnos periódicamente:

- Que no deben manipular de modo inadecuado los equipos informáticos estando enchufados, y cerciorarse del buen estado de los enchufes,
- Agacharse flexionando las rodillas, y no levantar objetos pesados por encima de los hombros, acercando siempre la carga al cuerpo lo máximo posible, sobre todo en el manejo de documentos,
- Que deben sentarse correctamente, poniendo los codos sobre la mesa y manteniendo la espalda lo más recta posible.
- Que deben mantener el espacio de trabajo libre de estorbos,
- Y en cuanto al riesgo de incendio, en caso de producirse un simulacro, o un incendio real, es necesario asegurarse sobre todo de que dejen sus objetos personales, cierren ventanas y salga según el orden marcado en el plan de prevención.

9.- ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO

9.1. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN CONVOCATORIA ORDINARIA

En base a las pautas generales sobre evaluación contenidas en la diferente legislación, a la hora de establecer los criterios y procedimientos de evaluación, estos se harán teniendo en cuenta:

- El dominio profesional a conseguir.
- Los objetivos generales del ciclo y los del módulo en términos de capacidades.
- La madurez del alumno/a.

El proceso de evaluación continua del módulo de "Procesos de venta" responde a la metodología didáctica específica del mismo; por tanto no se basa en la realización exclusiva de exámenes y ejercicios, en dónde el alumno adopta una actitud pasiva de respuesta, ni tampoco evaluando exclusiva o fundamentalmente aspectos memorísticos del aprendizaje.

En el proceso de evaluación del aprendizaje programado sobresalen tres fases o momentos de evaluación:

1. Evaluación Inicial. Se realiza al comienzo de cada unidad de trabajo o bloque de unidades en función de las características de la materia. Evalúa los conocimientos previos de los alumnos/as y nos da la premisa de la que partimos. Tiene un carácter *indagador*, pues nos permite conocer la formación básica de los alumnos/as así como la homogeneidad o no del grupo.

Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

2. Evaluación procesual o formativa. Es la que se realiza durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Tiene carácter *orientador*. Evalúa los conocimientos del progreso de los alumnos/as y sus dificultades. Consistiría en evaluar:

- Participación en las clases: se trata de valorar la participación del alumno en la clase, sus intervenciones y explicaciones sobre actividades y ejercicios propuestos, teniéndose en cuenta su grado de interés y dedicación.
- Seguimiento de apuntes. Consiste en el seguimiento y valoración de los apuntes, trabajos, ejercicios y actividades realizados por los alumnos/as.
- Actividades individuales orales y/o escritas: se trata de evaluar según los casos el grado de consecución del alumno/a de los contenidos de cada unidad de trabajo.
- Actividades en grupo: Se trata de calificar aquellas actividades de trabajo que se realicen en grupos. Se valora: calidad de organización de los trabajos, calidad de conceptos, exposiciones, participación en debates, etc.

3ª Evaluación Objetiva. Se realiza al final, después de un grupo grande de operaciones. Tiene un carácter *valorador*. Se realizará al final de cada unidad de trabajo o grupo de unidades y consistirá en la realización de una prueba objetiva que podrá consistir en:

- a) Realización de un test, con cuatro alternativas posibles y sólo una correcta o determinación de la veracidad o no de determinadas afirmaciones y justificación de respuestas.
- b) Contestación a preguntas teóricas sobre los contenidos y procedimientos trabajados.
- c) Resolución de supuestos prácticos, dónde el alumno debe discutir, reflexionar, calcular y argumentar, según los casos, utilizando los conocimientos adquiridos.

En definitiva, se trata de evaluar:

1. El grado de conocimiento de los contenidos, conceptos, procedimientos, trámites, documentos y operaciones.
2. La capacidad de razonamiento así como de iniciativa y creatividad en la solución de problemas.

La nota final de la evaluación se obtendrá de la media ponderada de las notas obtenidas en esos instrumentos de calificación antes indicados, calificables de 0 a 10 puntos, siendo la calificación igual o superior a 5 puntos la nota mínima para dar por superada la evaluación.

Recuperación

Los instrumentos de calificación para la fase de recuperación son los mismos que en evaluación ordinaria antes descritos.

Si la media ponderada de las calificaciones obtenidas es inferior a 5 (de entre 0 y 10 puntos), el alumno deberá presentarse en fase de recuperación a otra prueba de calificación respecto de la materia suspendida, que tendrá lugar al comienzo de la siguiente evaluación, o bien cuando termine la última evaluación si se suspende ésta.

9.2.- EVALUACIÓN DE ALUMNOS A LOS QUE NO SE LES HA PODIDO REALIZAR LA EVALUACIÓN CONTINUA

En los casos en que el alumno falte a las clases del módulo de Procesos de venta en un porcentaje superior al 30 % se seguirá el protocolo de pérdida del derecho a la evaluación continua establecido por Jefatura de Estudios.

En los casos en que el alumno pierda tal derecho será evaluado y calificado en base a una única prueba objetiva de todos los contenidos del currículo del módulo al final del tercer trimestre y con los siguientes instrumentos y criterios de calificación:

Una prueba objetiva con la siguiente estructura:

Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

Esta prueba objetiva tendrá la siguiente estructura:

- Examen tipo test o de determinación de la veracidad o no de determinadas afirmaciones y justificación de respuestas.
- Examen cuestiones.
- Examen casos prácticos.

Esta prueba objetiva se evaluará entre 0 y 10. Para superar el módulo el alumno deberá sacar una calificación igual o superior a 5 y se valorará por parte de la profesora el material a utilizar durante el desarrollo de la prueba.

9.3.- EVALUACIÓN DE LOS ALUMNOS EN CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

En aquellos casos en que el proceso de aprendizaje no sea progresivo, es decir, cuando algún alumno no haya alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los conceptos evaluados para los que se considere necesario su consecución, se establecerán actividades específicas de recuperación que realizarán a lo largo de las unidades siguientes.

Estas actividades pueden consistir, según la naturaleza de los conceptos y capacidades implicados, en: resolución de cuestionarios, análisis y solución de casos y problemas, trabajos, informes, realización de estudios y exposiciones, etc.

Se realizará una prueba de recuperación escrita después de la primera evaluación que contendrá el total de contenidos de la evaluación, independientemente de los controles o pruebas objetivas superadas en la evaluación ordinaria.

Esta prueba objetiva tendrá la siguiente estructura:

Examen tipo test o de determinación de la veracidad o no de determinadas afirmaciones y justificación de respuestas.

Examen cuestiones.

Examen casos prácticos.

Por otro lado al final del segundo trimestre el alumno realizará una prueba objetiva de evaluación ("recuperación") de todos los contenidos del trimestre. Esta prueba objetiva tendrá la siguiente estructura:

Examen tipo test o de determinación de la veracidad o no de determinadas afirmaciones y justificación de respuestas.

Examen cuestiones.

Examen casos prácticos.

De este proceso de recuperación saldrá la nota definitiva del alumno. Se considerará recuperada la materia si la nota es superior a 5.

La recuperación final para la evaluación ordinaria del módulo se realizará a finales de Junio, a través de una prueba objetiva. En esta prueba de recuperación cada alumno se examinará de las evaluaciones que no haya superado durante el curso, quedando la recuperación de la 3ª evaluación englobada en las pruebas de recuperación de junio. Para superar la evaluación será necesario al menos un 5 en cada una de las pruebas que realice así como en los trabajos que presente, siendo ambas partes calificables de 0 a 10 puntos.

Se valorará por parte de la profesora el material que podrá utilizar el alumno durante el desarrollo de la prueba objetiva.

Se considerará que un alumno ha superado el módulo si ha superado satisfactoriamente los conocimientos y aprendizajes necesarios para que el alumnado alcance una evaluación positiva.

Se dirá que un alumno ha superado el módulo si ha obtenido una calificación global de 5 o más puntos, teniendo en cuenta que la calificación global se obtiene como media aritmética de la calificación de cada evaluación, estando cada una de ellas aprobada.

9.4.- PLAN DE RECUPERACIÓN PARA ALUMNOS CON EL MÓDULO PENDIENTE NO SUPERADO

Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

Para los alumnos con la materia pendiente, se elaborará un plan individualizado de trabajo, cuyo seguimiento lo realizará el profesor que imparta el módulo.

Además realizará un examen práctico, que fechará Jefatura de Estudios.

10.- ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y PRÁCTICA DOCENTE

Los procesos de evaluación tienen por objeto tanto los aprendizajes de los alumnos como los procesos mismos de enseñanza. La información que proporciona la evaluación sirve para que el profesor disponga de información relevante con el fin de analizar críticamente su propia intervención educativa y tomar decisiones al respecto.

La evaluación del proceso de enseñanza se va a centrar en tres aspectos: la unidad de trabajo, la propia programación, y la práctica docente

10.1.- EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

10.1.1.- EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DE LA UNIDAD DIDÁCTICA.

Se lleva a cabo en dos momentos diferentes:

- a. Antes de su implementación, valorando así el diseño de la misma. Comprobaremos que todos los elementos de la unidad de trabajo sean coherentes entre sí antes de pasar a impartirla. Así comprobaremos que las actividades que proponemos conducen a la obtención de los resultados profesionales. Asimismo comprobaremos que las actividades propuestas trabajan todos los contenidos de la unidad y que existe coherencia entre los resultados profesionales fijados y los instrumentos de evaluación.
- b. Después de su implementación, valorando así sus resultados. Comprobaremos si la distribución temporal realizada ha permitido llevar a cabo el desarrollo de la unidad de trabajo en el tiempo previsto.

10.1.2.- EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA.

El jefe de departamento elaborará un **cuadrante de seguimiento de la programación** en el cual se irá reflejando el grado de cumplimiento y ejecución de las distintas unidades de trabajo del módulo. En este cuadrante se irá reflejando la progresión en el desarrollo de la programación. Por otro lado y de forma mensual, en una reunión de departamento se expondrá el cumplimiento de la programación y las posibles modificaciones a tener en cuenta frente a futuras revisiones.

Por otro lado será necesario contrastar la información suministrada por la evaluación continua de los alumnos con las intenciones que se pretenden y con el plan de acción para llevarlas a cabo.

Así se analizará, la programación del proceso de enseñanza y la intervención del profesor como orientador y animador de este proceso, los recursos utilizados, los espacios y tiempos previstos, la agrupación de alumnos, los criterios e instrumentos de evaluación aplicados, etc.

Los elementos de las programaciones sometidos a evaluación serán, principalmente, los siguientes:

- a) La adecuación de los objetivos, contenidos y criterios de evaluación a las características y necesidades de los alumnos.
- b) Los aprendizajes logrados por el alumnado.
- c) Las medidas de individualización de la enseñanza con especial atención a las medidas de apoyo y refuerzo utilizadas.

Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

- d) La programación y su desarrollo y, en particular, las estrategias de enseñanza, los procedimientos de evaluación del alumnado, la organización del aula y el aprovechamiento de los recursos del centro.
- e) La idoneidad de la metodología y de los materiales curriculares.
- f) La coordinación con el resto de profesores del grupo y en el seno del departamento.
- g) Las relaciones con el tutor y, en su caso, con las familias.

El instrumento empleado para esta evaluación será una **“ficha de control de seguimiento de la programación”** que se cumplimentará, al menos, después de cada evaluación, realizando una evaluación global al final del curso.

10.1.3. EVALUACIÓN DEL PROCESOS DE ENSEÑANZA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE POR PARTE DE LOS ALUMNOS.

Igualmente y de forma trimestral el profesor o el jefe de departamento pasará a los alumnos un **“cuestionario”** para que estos valoren el proceso de enseñanza y el trabajo del profesor. Este cuestionario será cumplimentado de forma anónima por el alumno y cada profesor comentará su resultado en la correspondiente reunión de departamento.

La actual normativa educativa que regula el proceso de evaluación y acreditación académica del alumnado de FP, establece que los profesores además del aprendizaje de los alumnos/as, evaluarán los procesos de enseñanza y su propia práctica docente en relación con el logro de sus objetivos.

En este sentido hemos seleccionado como instrumento más idóneo para este tipo de evaluación las **hojas de observación**, que tendrán las siguientes características:

- 1º Se rellenan por cada grupo homogéneo de contenidos.
- 2º La complementa el profesor, aunque puede pedir información al alumnado.

Como ejemplo de unidades de observación señalamos:

- ¿Los contenidos se adaptan a los objetivos propuestos?
- ¿Se podría haber utilizado menos tiempo?
- ¿Es necesario cambiar el orden de los contenidos?
- ¿Las estrategias iniciales han servido para motivar al alumno/a y dar los puntos de referencia del tema?, etc.

Para cumplimentar este cuestionario el profesor utilizará la hoja de control de desarrollo de de cada unidad de trabajo, en la que va recogiendo que tipo de actividades y estrategias funcionan mejor y peor.

Estas unidades de observación se pueden presentar con cuatro alternativas: siempre, generalmente, casi nunca y nunca.

Igualmente y con periodicidad trimestral se pasará a los alumnos un **cuestionario de evaluación docente**, con una serie de preguntas para que el alumno/a evalúe la acción del profesor y su parecer en el desarrollo del módulo. El cuestionario será anónimo.

11. MEDIDAS PREVISTAS PARA EL FOMENTO DE LA LECTURA Y DE LA MEJORA DE LA EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA

A través de la lectura y análisis de textos relacionados con el módulo, el alumno puede ampliar sus conocimientos (aprendiendo a aprender por sí mismo, principio del aprendizaje constructivista), aclarar dudas planteadas, mejorar el vocabulario relacionado con la materia y mejorar su expresión oral y escrita.

**Programación docente del módulo Aplicaciones Informáticas para el comercio de 1º curso
CFGM de ACTIVIDADES COMERCIALES**

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

A lo largo del curso se realizará alguna actividad relacionada con la búsqueda de información, análisis de un artículo, etc. Las lecturas versarán sobre artículos de Internet, biografía recomendada, prensa, revistas especializadas, etc.