

***Departament de Gestió Administrativa***  
***Preparació de comandes i venda de productes***  
***2n FP Bàsica***  
***Curs 2021-2022***

**Continguts o temes per avaluació:**

1a Avaluació

Unitat 1: Assessorament en el punt de venda:

- Fases del procés d'atenció al client i de preparació de comandes.
- Períodes de garantia.
- Documentació relacionada amb les operacions de cobrament i devolució.
- Tècniques bàsiques de venda.
- L'atenció al client.

Unitat 2: Conformació de comandes de mercaderies i productes:

- Tipus de mercaderies/productes i les seves característiques.
- Mètodes de preparació de comandes: manuals, semiautomàtics i automàtics.
- Manipulació i conservació de productes. Recomanacions de seguretat, higiene i salut.
- Pesatge, col·locació i visibilitat. Equips de pesatge.

## 2a avaluació

### Unitat 3: Preparació de comandes per l'expedició:

- Operativa bàsica en la preparació de comandes. Passes i característiques.
- Documentació per a la preparació de comandes. Control del procés: Traçabilitat.
- Finalització de comandes.
- Normes de prevenció de riscos laborals d'aplicació a l'elaboració de comandes. Accidents i riscos habituals.
- Higiene postural. Recomanacions en la manipulació manual de càrregues.

### Unitat 4: Seguiment del servei postvenda

- El servei postvenda.
- Entrega de comandes.
- Les reclamacions.
- Documents necessaris per a la gestió de reclamacions.
- Aspectes bàsics de la Llei d'Ordenació del Comerç Minorista.

### **Què s'avaluarà:**

A l'hora d'avaluar aquest mòdul, es tindran en compte els coneixements apresos, tant els aspectes teòrics que l'alumne ha aconseguit aprendre de forma significativa, com la capacitat d'aplicar-los als diferents projectes. També s'avaluarà el treball en projectes cooperatius i activitats gestionades pels propis alumnes. A més, s'efectuarà un seguiment de la realització dels deures extraescolars i es posarà una nota relativa al comportament de l'alumne a dins la classe.

### **Com s'avaluarà:**

a) Hi haurà un mínim de 2 proves escrites o treballs realitzats a classe al llarg de cada avaluació. La nota de cada avaluació es calcularà segons la següent mitjana ponderada: 60% el control final de cada avaluació, 20% controls parcials i treballs o activitats realitzats a classe. 20% actitud de l'alumne en vers el mòdul servirà per arrodonir la nota.

Per fer mitjana de cada avaluació, haurà d'assolir com a mínim un 4 del control final d'avaluació.

- Els alumnes que superin l'assignatura a la segona avaluació tenen el curs aprovat. Si superen totes les assignatures podran accedir a realitzar les pràctiques en empreses FCT.
- Sinó han superat la convocatòria ordinària disposen d'una convocatòria extraordinària el més de juny.
- Des de que finalitza la segona avaluació fins el més de juny els alumnes suspesos hauran d'assistir a classe. Durant el període de classes es faran exàmens que serviran per poder superar l'assignatura. El fet de no assistir a classe només donarà dret a un examen final on es jugaran tot l'assignatura a una sola nota.
- Sinó superen l'assignatura a la convocatòria de juny hauran de

repetir curs.

**Altres consideracions:**

És important la disciplina, seguir les instruccions del professor, ser capaç de fer feina tant de forma individual com en grup i fer un bon ús del material i equips utilitzats a l'aula.

Tant pel que fa a la part conceptual com a la pràctica es tindrà en compte la situació sanitària a causa de la COVID i, per aquest motiu, els aspectes descrits als apartats anteriors seran adaptables i modificables segons les circumstàncies, donant prioritats, si n'és el cas, a aquells continguts que es considerin elements essencials del currículum.

S'iniciarà amb presencialitat total. Si la situació sanitària fes necessari passar a formació semipresencial, es farà alternant les classes presencials i en línia, de forma que l'alumnat que segueixi les classes des de casa es connectarà a l'aula de forma virtual a l'hora corresponent a l'assignatura i seguirà les indicacions donades pel professorat, seguint les seves explicacions o fent les activitats o proves indicades. Per optar a l'aprobat, és imprescindible l'assistència a la classe tant presencial com virtual, es passarà llista a totes les sessions. En el cas que la situació sanitària s'agreugi i s'hagi de fer tota la formació de forma virtual, es donaran les indicacions corresponents per a aquest nou escenari, que inclourà classes virtuals, proves en línia i entregues d'activitats.

La part virtual, en qualsevol dels escenaris, es farà fent servir la plataforma educativa Google Classroom i altres aplicacions de Google (correu electrònic, Meet, Drive), així com aquelles aplicacions addicionals que el professorat consideri adients pel correcte desenvolupament del procés d'ensenyament-aprenentatge.