



PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLO FORMATIVO DUAL

CURSO: 2019/2020

**DEPARTAMENTO
CICLO
FORMATIVO**

ACTIVIDADES COMERCIALES



**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE
DEPARTAMENTO CICLOS
FORMATIVOS.**

**ACTIVIDADES
COMERCIALES**

Página 2 de
46



PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO

Este documento de planificación del curso 2019/20 está basado en la normativa vigente para la educación en Formación Profesional, que se relaciona en la siguiente tabla:

	ESTATAL	ANDALUCÍA
LEYES ORGÁNICAS	<ul style="list-style-type: none"> · Ley Orgánica 5/2002, de 19 de Junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. (BOE 20-6-2002). · La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE). (BOE 14-07-06). · Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. (LOMCE). (BOE 10-12-13). 	<ul style="list-style-type: none"> · Ley 17/2007, 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, (LEA). (BOJA 26-12-2007)
DE LA ORDENACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL	<ul style="list-style-type: none"> · Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. (BOE 30-07-2011). 	<ul style="list-style-type: none"> · Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo. (BOJA 12-9-2008)



<p>DE CENTROS</p>		<ul style="list-style-type: none">· Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria. (BOJA 16-07-2010)· ORDEN de 20 de agosto de 2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado. (BOJA 30-08-2010)
<p>DE LAS ENSEÑANZAS</p>	<ul style="list-style-type: none">· Real Decreto 1688/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico en Actividades Comerciales y se fijan sus enseñanzas mínimas. (BOE 27-12-2007)	<ul style="list-style-type: none">· Orden de 28 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales. (BOJA 16-09-2015)· Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.



EVALUACIÓN

- Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Es necesario en nuestro caso tener también presente la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, que modifica la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero de protección jurídica de menor. Dado que podemos tener menores en nuestras aulas.

Nuestra programación, por tanto, incluye los objetivos, las competencias, los contenidos, los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación que se adquieren con la realización del Ciclo Formativo de Grado Medio de Técnico en Actividades Comerciales, perteneciente a la Familia Profesional de Comercio y Marketing, regulado a nivel estatal por el Real Decreto 1688/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el título y se fijan sus enseñanzas mínimas y, a nivel autonómico por la Orden de 28 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente a dicho título. Ambas estipulan que, las enseñanzas conducentes a la obtención del título están constituidas por los objetivos generales y los módulos profesionales.



1.- COMPONENTES DEL DEPARTAMENTO Y LIBROS DE TEXTO

	PROFESOR	GRUPO Y MÓDULO
COMPONENTES	<p>Esther Ruiz de León Lóriga</p> <p>M^{ra} Dolores Guerrero Comino/ Marta López Burgos</p> <p>Alicia Ruiz Ferrón</p> <p>Kumari Bijani Chiquero</p>	<p>1º ACTIVIDADES COMERCIALES: Dinamización del punto de venta</p> <p>2º ACTIVIDADES COMERCIALES Comercio Electrónico Servicios de atención Comercial</p> <p>1º ACTIVIDADES COMERCIALES: Técnicas de Almacén Procesos de venta</p> <p>2º ACTIVIDADES COMERCIALES Gestión de compras</p> <p>1º ACTIVIDADES COMERCIALES: Marketing en la actividad Comercial 2º ACTIVIDADES COMERCIALES Venta Técnica Gestión pequeño est. Comerc.</p> <p>Aplicaciones informáticas</p>
LIBROS DE TEXTO UTILIZADOS	<p>1º Act. Comerciales Técnicas de Almacén Editex S.A 1º Act. Comerciales Procesos de Venta Mc Graw hill 2º Actividades comerciales Gestión de Compras Mc Graw hill 1º Actividades comerciales D. del punto de venta Mc Graw hill</p>	



INTRODUCCIÓN

-CARACTERÍSTICAS DE LA FP DUAL

Uno de los pilares fundamentales, en la consecución de los objetivos marcados por la comisión europea relativos a aumentar la participación de la industria como porcentaje del PIB desde el 16% hasta un 20% en 2020, incrementar el comercio de bienes desde el 21% hasta el 25% en 2020 y lograr que en 2020 el 25% de las PYME exporten fuera del Mercado Único, es el papel crucial del capital humano y dentro de éste el reto actual es la creación de empleo, la inversión en capacidades y formación para acompañar los cambios estructurales y la anticipación de las necesidades en empleo y en capacidades y gestión de la reestructuración de las empresas. Como así aparece en la Estrategia industrial de Andalucía de 2020.

La FP dual consigue anticiparse a las necesidades de la empresas haciendo que nuestros alumnos tengan la formación adecuada y, al finalizar, la inserción laboral es muy elevada llegando incluso al 90% y no es más alta ya que algunos alumnos deciden continuar estudios de grado superior. Marbella cuenta con más de 4.000 establecimientos comerciales, ubicados en todo el Municipio y en cuatro centros comerciales:

La Cañada es el más famoso de todos, ubicado justo a la entrada de Marbella.

A lo largo del paseo marítimo se encuentra el centro comercial Plaza del Mar.

En Puerto Banús se sitúa Marina Banús y El Corte Ingles.

Nuestro ciclo colabora desde hace tiempo con muchos de estos establecimientos, en especial los ubicados en el centro comercial "La Cañada". Consideramos que la FP dual ayuda al alumno a su formación y a su inserción en el mercado laboral como lo estamos viendo durante estos cinco años en los que llevamos a cabo el proyecto.

Un punto clave a tener en cuenta es que dadas las características de la zona, el inglés comercial es muy importante en el desarrollo de la actividad, este hecho hace que insistamos mucho al alumnado de lo esencial de este módulo y lo recojamos en este proyecto de manera especial respecto a los criterios de selección y asignación de alumnos a empresas.

ORGANIZACIÓN PROPIA DE LA FP DUAL. (RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y ACTIVIDADES EN LA EMPRESA)

A través de este Proyecto el alumnado tiene dos lugares para aprender los contenidos de su profesión: en la empresa los contenidos prácticos y específicos según las necesidades de la empresa, y en la escuela los contenidos teóricos y más generales.

La formación en el centro educativo: desarrolla unos contenidos curriculares que tienen como objetivo adquirir los conocimientos y competencias básicos para la cualificación.

La formación en la empresa: los contenidos curriculares y formación complementaria se desarrollan en el ámbito laboral porque se trata de recursos muy específicos.

La actividad formativa en el puesto de trabajo: se busca que el alumnado vaya adquiriendo experiencia profesional y por tanto, dominio de las competencias en el ámbito laboral.

Cada empresa cuenta con el plan de actividades, adaptadas a las características y peculiaridades de las mismas, si bien son semejantes y responden a idénticos resultados de aprendizajes.



Calendario de formación en la empresa de los alumnos 1º FP dual proyecto 5

Curso	Días de la semana en la empresa	Periodo Desde-Hasta	Horas Desde-Hasta	Nº de jornadas totales	Nº de horas totales
1º F.P.I.G.M. (Actividades Comerciales)	Miércoles	16/01/2020 al 31/05/2020	16:00h a 22:00h	20	120
1º F.P.I.G.M. (Actividades Comerciales)	Jueves y viernes	16/01/2020 al 31/05/2020	9:00h a 15:00h	40	240

Los alumnos del primer curso del CFGM de Actividades comerciales realizarán su formación en la empresa en 2 mañanas (jueves y viernes) y 1 tarde (miércoles), en un horario comprendido entre las 7.00 y las 22.00 horas, (proponiendo a las empresas el horario descrito en la tabla anterior), realizando jornadas de 6 horas/día.




Calendario Formación en la empresa de los alumnos 2º FP dual proyecto 4

Curso	Días de la semana en la empresa	Periodo Desde-Hasta	Horas Desde-Hasta	Nº de jornadas totales	Nº de horas totales
2º F.P.I.G.M. (Actividades Comerciales)	Miércoles	06/11/2019 al 13/03/2020	9:00h a 15:00h	19	114
2º F.P.I.G.M. (Actividades Comerciales)	Jueves y viernes	06/11/2019 al 13/03/2020	16:00h a 22:00h	38	228

Los alumnos de segundo curso realizarán su formación en la empresa en 2 tardes (jueves y viernes) y 1 mañana (miércoles), en un horario comprendido entre las 7.00 y las 22.00 horas, (proponiendo a las empresas el horario descrito en la tabla anterior), realizando jornadas de 6 horas/día.

En el caso de que algún alumno, por trabajo u otro motivo justificado, no pueda realizar la formación en horario de tarde, realizará únicamente jornadas de mañana. Los alumnos no podrán realizar bajo ningún concepto jornadas superiores a 8 horas.

ADJUNTO ANEXO I PROGRAMACIÓN ALUMNOS DUAL

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES			

SISTEMA DE ACCESO A LA FP DUAL

Los criterios de selección de los alumnos dual serán los siguientes:




- Haber superado en el primer trimestre, todos los módulos. En el caso de alumnos con necesidades educativas especiales o aquellos en los que el equipo educativo observe dificultades en el aprendizaje pero que considere que la formación dual o en alternancia sea el adecuado a sus necesidades, se estudiará individualmente cada caso y, se actuará con más flexibilidad respecto del número de módulos aprobados, que en ningún caso puede ser inferior al 80% de los módulos implicados en la formación dual.
- No superar 3 días de asistencia injustificada (18 horas), en el periodo de formación inicial en el Centro Educativo.
- Encuesta individualizada para obtener un perfil del alumno más específico.
- Entrevista grupal con el profesorado implicado en el proyecto, en la que se pueda detectar el interés y motivación del alumnado.
- Alumnos que deseen una incorporación al mundo laboral de forma inmediata.
- Alumnos que, durante el periodo de formación inicial, demuestren actitud positiva, responsabilidad e interés sobre todos los módulos que integran el ciclo formativo de actividades comerciales. Si algún alumno/s muestra/n en algún/os módulos una actitud de desinterés e inactividad, aunque en el resto de módulos pueda destacar e incluso que lo haya aprobado en la formación inicial, no será seleccionado para este proyecto.
- El profesorado seleccionará a un número de candidatos para cada empresa participante, que cumplan los requisitos citados en los apartados anteriores; esos alumnos irán a la empresa para que mediante entrevista personal, dinámica de grupo, etc., seleccionen a los alumnos que consideren con perfil para la formación en alternancia en dicha empresa.

CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO, DEL ENTORNO Y DEL ALUMNADO

CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO.

El Centro se encuentra ubicado en Marbella en una zona urbanizada, de entorno urbano medio-alto, sin equipamientos culturales cercanos, tan sólo el Palacio de Ferias y Congresos. El alumnado de la ESO proviene de dos pueblos del interior (Istán y Ojén), de nivel académico medio-bajo, y de Centros de Primaria de la localidad, de nivel medio, siendo el más alto en los provenientes del C.E.I.P. Valdeolletas. El alumnado de la post-obligatoria es de toda la ciudad, e incluso de toda la provincia y de otras provincias limítrofes, como es el caso de los Ciclos Formativos de formación profesional.

Por otra parte, el centro participa en numerosos Proyectos Educativos que potencian estas dinámicas de cohesión, enriquecimiento mutuo e integración (Escuelas de Paz, Centro TIC, Atención a la Diversidad, Plan de Igualdad, Proyectos de Innovación Educativa...) y Proyectos Europeos como Comenius 1.1, Ayudantías Lingüísticas (Comenius 2.2) y Proyecto Leonardo por el que alumnado de FP que realiza el módulo de FCT en el extranjero.

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro
	ACTIVIDADES COMERCIALES			

CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO 1º

El grupo está formado por 28 alumnos. El alumnado del CFGM de Marketing en la actividad comercial, modalidad presencial y Dual, presenta una heterogeneidad mayor que las de otros grupos del centro. La razón principal es que la procedencia del alumnado es muy diversa ya que la oferta educativa conlleva que sean pocos Centros de nuestra comunidad en los que se imparten estas enseñanzas.

Además, nos encontramos con alumnado proveniente de Secundaria, Pruebas de Acceso, alumnos con necesidades especiales y alumnos procedentes de primero de Bachillerato.

Aun así, podemos establecer que el alumnado de este ciclo presenta las siguientes características y diferencias:

- *Demográficas:* La edad del alumnado varía desde los 16 años hasta alumnos que están próximos a los 27 años, con presencia de alumnos de ambos sexos.
- *Socio-Culturales:* En este parámetro existe una clara diversidad del alumnado de este Ciclo, ya que existen alumnos que provienen de familias de clases media, pero sobre todo de familias trabajadoras, provenientes, como se ha indicado anteriormente, tanto de Marbella como de los pueblos limítrofes de Ojén e Istan, y otros de la provincia.
- *Educativas:* Los alumnos poseen un nivel educativo poco homogéneo, debido a la variedad del proceso de acceso (secundaria, prueba acceso, bachillerato, alumnos con necesidades especiales, etc)
- *Intereses:* El interés común del alumnado es la obtención del Título de Grado Medio de Actividades Comerciales y poder incorporarse al mercado laboral ocupando un puesto relacionado con los estudios cursados y en algunos casos existe el interés de continuar estudios de un CFGS

CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO 2º.

El grupo está formado por 12 alumnos. 3 de ellos sólo se han matriculado para convalidar la FCT y una alumna tiene sólo un módulo SAC.. De los 8 alumnos/as restantes 6 son de FP dual. Hay también dos alumnos matriculados en algunos módulos de segundo con pendientes de primero. Procedencia:

Marbella:

San Pedro de Alcántara

Monda

Mijas

Estepona

Dos de ellos accedieron al ciclo por prueba de acceso y el resto vienen de otros ciclos y de 4º de ESO.

Al ser pocos alumnos se trabaja muy bien con ellos y de momento muestran una actitud colaborativa y participativa.

CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO PRODUCTIVO

El entorno socioeconómico cuenta con suficientes recursos empresariales tanto de empresas comerciales y de logística.

Cabe destacar la mejora y desarrollo del entorno productivo que se ha producido en los últimos años, dando lugar a una mejora de la difusión de las competencias de los titulados en Actividades Comerciales entre las empresas del sector. Así, el 95% del alumnado de las tres promociones anteriores están trabajando en






empresas del sector. Esta presencia de Técnicos en Actividades Comerciales ha contribuido no solo a mejorar la visibilidad de nuestros titulados sino a contar con personas de confianza en empresas clave del sector.

Entre otras podemos destacar las siguientes empresas:

- a) Grandes Almacenes FNAC
- b) *Leroy Merlín*
- c) *Mango Man y Mango Woman*
- d) *Sprinter*
- e) *JD Sport*
- f) *Cortefiel*
- g) *Pedro del Hierro*
- h) *Grupo Inditex: Zara, Pull & Bear, Oysho, etc.*
- i) *Woman Secret,*

Estas empresas son referencia para el alumnado a la hora de comprender la actividad propia del sector, además de ser utilizadas para la formación de los alumnos en la modalidad Dual; para la realización de trabajos prácticos individuales y grupales en el contexto de la adquisición de las competencias en un entorno lo más próximo posible a la realidad y para la realización de la FCT.

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES			

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

De acuerdo con informes y recomendaciones de la Unión Europea la normativa española recoge la importancia de las competencias como respuesta a la demanda laboral realizada por las empresas.

El RD 1147/2011 de 29 de Julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación profesional en el sistema educativo en su Art. 3 punto 1 habla de competencias y establece "Las enseñanzas de formación profesional tienen por objeto conseguir que el alumnado adquiera las competencias profesionales, personales y sociales, según el nivel de que se trate", así mismo, el RD 1128/2003, de 5 septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y modificado por el RD 1416/2005, de 25 de noviembre estructuró las diferentes cualificaciones profesionales en lo que se conoce como Unidades de Competencia, entendidas como un agregado de competencias profesionales, que constituyen la unidad mínima susceptible de reconocimiento y acreditación.

En este sentido, se entenderá por competencias profesionales, todos los conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional, es decir, la capacidad para aplicar de forma integrada los contenidos propios de cada módulo.

De esta manera y para desarrollar estas competencias profesionales, las cualificaciones profesionales se estructuran en módulos formativos de duración variable, que van a tomar como referencia las unidades de competencia y que serán el agregado mínimo para llegar a obtener el título y certificado de profesionalidad. Por tanto queda claro, que tendremos que desarrollar unas competencias profesionales que me permitan llegar a Unidades de Competencia que serán las que me cualifiquen para realizar una profesión.



2.1.- COMPETENCIA GENERAL DEL CICLO FORMATIVO

Esta Programación Didáctica está basada en competencias. Dado que las competencias pertenecen al ámbito profesional y no al ámbito educativo, necesitamos identificar el elemento curricular básico al que se asocia una competencia en el ámbito educativo. Este elemento curricular es el Objetivo General.

Por esta razón necesitamos identificar la asociación existente entre Competencias (profesionales, personales y sociales) y los Objetivos Generales (OG) como forma de alcanzar la cualificación profesional definida en la normativa. Estos objetivos constituyen los logros que se espera sean alcanzados por el alumnado y expresados en forma de competencias contextualizadas. Esta asociación está reflejada en las programaciones adjuntas de cada módulo.

La competencia general de este título consiste en desarrollar actividades de distribución y comercialización de bienes y/o servicios, y en gestionar un pequeño establecimiento comercial, aplicando las normas de calidad y seguridad establecidas y respetando la legislación vigente

2.2.- UNIDADES DE COMPETENCIA




- Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.
- Realizar las operaciones auxiliares a la venta.
- Ejecutar las acciones del Servicio de Atención al Cliente/Consumidor /Usuario.
- Impulsar y gestionar un pequeño comercio de calidad.
- Organizar y animar el punto de venta de un pequeño comercio.
- Garantizar la capacidad de respuesta y abastecimiento del pequeño comercio.
- Gestionar y coordinar las operaciones del almacén.

Las **competencias profesionales, personales y sociales** de este título son:

- a) Realizar proyectos de viabilidad y de puesta en marcha y ejercicio por cuenta propia de la actividad de un pequeño negocio de comercio al por menor, adquiriendo los recursos necesarios y cumpliendo con las obligaciones legales y administrativas, conforme a la normativa vigente.
- b) Administrar y gestionar un pequeño establecimiento comercial, realizando las actividades necesarias con eficacia y rentabilidad, y respetando la normativa vigente.
- c) Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los distintos canales de comercialización, utilizando las técnicas de venta adecuadas a la tipología del cliente y a los criterios establecidos por la empresa.
- d) Organizar las operaciones del almacenaje de las mercancías en las condiciones que garanticen su conservación, mediante la optimización de medios humanos, materiales y de espacio, de acuerdo con procedimientos establecidos.



- e) Garantizar el aprovisionamiento del pequeño negocio, previendo las necesidades de compra para mantener el nivel de servicio que requiere la atención a la demanda de los clientes o consumidores.
- f) Realizar actividades de animación del punto de venta en establecimientos dedicados a la comercialización de productos y/o servicios, aplicando técnicas de merchandising, de acuerdo con los objetivos establecidos en el plan de comercialización de la empresa.
- g) Realizar acciones de comercio electrónico, manteniendo la página web de la empresa y los sistemas sociales de comunicación a través de Internet, para cumplir con los objetivos de comercio electrónico de la empresa definidos en el plan de marketing digital.
- h) Realizar la gestión comercial y administrativa del establecimiento comercial, utilizando el hardware y software apropiado para automatizar las tareas y trabajos.
- i) Ejecutar las acciones de marketing definidas por la organización comercial en el plan de marketing, identificando las necesidades de productos y/o servicios de los clientes, los factores que intervienen en la fijación de precios, los canales de distribución y las técnicas de comunicación para cumplir con los objetivos fijados por la dirección comercial.
- j) Ejecutar los planes de atención al cliente, gestionando un sistema de información para mantener el servicio de calidad que garantice el nivel de satisfacción de los clientes, consumidores o usuarios.
- k) Realizar ventas especializadas de productos y/o servicios, adaptando el argumentario de ventas a las características peculiares de cada caso para cumplir con los objetivos comerciales definidos por la dirección comercial.
- l) Gestionar en inglés las relaciones con clientes, usuarios o consumidores, realizando el seguimiento de las operaciones, para asegurar el nivel de servicio prestado.
- m) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos, utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación.
- n) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.
- o) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.
- p) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- q) Aplicar los protocolos y las medidas preventivas de riesgos laborales y protección ambiental durante el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el entorno laboral y ambiental.

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 14 de 46		

- r) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos” en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.
- s) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional.
- t) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

3.- OBJETIVOS GENERALES




Los objetivos o fines de la educación representan el **PARA QUÉ** de la actividad, es decir, son los referentes relativos a los logros que el alumnado debe alcanzar, junto con las competencias, al finalizar el proceso educativo, lo que se espera obtener, el resultado global de la intervención educativa.

Los objetivos generales de la Formación profesional se regulan en el artículo 40 de la LOMCE que modificó a la LOE; en el RD 1147/2011, de 29 de Julio por el que se establece la ordenación general de la formación profesional, en su artículo 3 y, en el DECRETO 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forman parte del sistema educativo andaluz, también en su artículo 3.

1. Las enseñanzas de formación profesional tienen por objeto conseguir que el alumnado adquiera las competencias profesionales, personales y sociales, según el nivel de que se trate, necesarias para:

- a) Ejercer la actividad profesional definida en la competencia general del programa formativo.
- b) Comprender la organización y características del sector productivo correspondiente, los mecanismos de inserción profesional, su legislación laboral y los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.
- c) Consolidar hábitos de disciplina, trabajo individual y en equipo, así como capacidades de autoaprendizaje y capacidad crítica.
- d) Establecer relaciones interpersonales y sociales, en la actividad profesional y personal, basadas en la resolución pacífica de los conflictos, el respeto a los demás y el rechazo a la violencia, a los prejuicios de cualquier tipo y a los comportamientos sexistas.
- e) Prevenir los riesgos laborales y medioambientales y adoptar medidas para trabajar en condiciones de seguridad y salud.
- f) Desarrollar una identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones a la evolución de los procesos productivos y al cambio social.
- g) Potenciar la creatividad, la innovación y la iniciativa emprendedora.
- h) Utilizar las tecnologías de la información y la comunicación, así como las lenguas extranjeras necesarias en su actividad profesional.
- i) Comunicarse de forma efectiva en el desarrollo de la actividad profesional y personal.
- j) Gestionar su carrera profesional, analizando los itinerarios formativos más adecuados para mejorar su empleabilidad.

2. La formación profesional también fomentará la igualdad efectiva de oportunidades para todos, con especial atención a la igualdad entre hombres y mujeres.

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES			

3. Estas enseñanzas prestarán una atención adecuada, en condiciones de accesibilidad universal y con los recursos de apoyo necesarios, en cada caso, a las personas con discapacidad.

4. Asimismo, la formación profesional posibilitará el aprendizaje a lo largo de la vida, favoreciendo la incorporación de las personas a las distintas ofertas formativas y la conciliación del aprendizaje con otras responsabilidades y actividades.

Los objetivos del título profesional vienen detallados en el Real Decreto 1688/2011, de 18 de noviembre en su artículo 9, que recoge los objetivos generales del ciclo formativo que coinciden con la normativa autonómica en Andalucía, Orden de 28 de julio de 2015, artículo 3.

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Recabar las iniciativas emprendedoras y buscar las oportunidades de creación de pequeños negocios comerciales al por menor, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos para realizar proyectos de viabilidad de implantación por cuenta propia de negocios comerciales al por menor.
- b) Delimitar las características y cuantía de los recursos económicos necesarios, atendiendo a las características de la tienda y de los productos ofertados para la puesta en marcha de un pequeño negocio al por menor.
- c) Analizar operaciones de compraventa y de cobro y pago, utilizando medios convencionales o electrónicos para administrar y gestionar un pequeño establecimiento comercial.
- d) Comparar y evaluar pedidos de clientes a través de los diferentes canales de comercialización, atendiendo y satisfaciendo sus necesidades de productos y/o servicios, para realizar la venta de productos y/o servicios.
- e) Identificar los procesos de seguimiento y post venta, atendiendo y resolviendo, las reclamaciones presentadas por los clientes, para realizar la venta de productos y/o servicios.
- f) Reconocer las tareas de recepción, ubicación y expedición de mercancías en el almacén, asignando medios materiales y humanos, controlando los stocks de mercancías y aplicando la normativa vigente en materia de seguridad e higiene, para organizar las operaciones del almacenaje de las mercancías.
- g) Acopiar y procesar datos de previsiones de demanda y compras a proveedores, utilizando tecnologías de la información y comunicación para garantizar el aprovisionamiento del pequeño negocio.
- h) Identificar y elegir los mejores proveedores y/o suministradores, negociando las ofertas y condiciones de suministro para realizar las compras necesarias que mantengan el nivel de servicio establecido en función de la demanda de los clientes o consumidores.
- i) Crear imagen de tienda, combinando los elementos exteriores e interiores del establecimiento comercial con criterios comerciales, para realizar actividades de animación del punto de venta en establecimientos dedicados a la comercialización de productos y/o servicios.



**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE
DEPARTAMENTO CICLOS
FORMATIVOS.**

**ACTIVIDADES
COMERCIALES**

Página 16 de
46



- j) Analizar las políticas de venta y fidelización de clientes, organizando la exposición y promoción del surtido, para realizar actividades de animación del punto de venta en establecimientos dedicados a la comercialización de productos y/o servicios.
- k) Seleccionar datos e introducirlos en la página web de la empresa, realizando su mantenimiento y buscando un buen posicionamiento, la facilidad de uso y la máxima persuasión para realizar acciones de comercio electrónico.
- l) Fomentar las interrelaciones con otros usuarios de la red, utilizando estrategias de marketing digital en las redes sociales, para realizar acciones de comercio electrónico.
- m) Reconocer las características de los programas informáticos utilizados habitualmente en el sector comercial, confeccionando documentos y materiales informáticos para realizar la gestión comercial y administrativa del establecimiento comercial.
- n) Identificar el mercado y el entorno de la empresa comercial, obteniendo y organizando la información de los agentes que intervienen en el proceso comercial y aplicando políticas de marketing apropiadas para ejecutar las acciones de marketing definidas por la organización comercial en el plan de marketing.
- o) Seleccionar acciones de información al cliente, asesorándolo con diligencia y cortesía y gestionando en su caso las quejas y reclamaciones presentadas, para ejecutar los planes de atención al cliente.
- p) Determinar las características diferenciadoras de cada subsector comercial, ofertando los productos y/o servicios mediante técnicas de marketing apropiadas para realizar ventas especializadas de productos y/o servicios.
- q) Identificar expresiones y reglas de comunicación en inglés, tanto de palabra como por escrito, para gestionar en inglés las relaciones con clientes, usuarios o consumidores.
- r) Analizar y utilizar los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.
- s) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía
- t) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.
- u) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.
- v) Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes para evitar daños en uno mismo, en las demás personas,



**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE
DEPARTAMENTO CICLOS
FORMATIVOS.**

**ACTIVIDADES
COMERCIALES**




Página 17 de
46



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

en el entorno y en el medio ambiente.

- w) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.
- x) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.
- y) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.
- z) 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.

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 18 de 46		

ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La atención a la diversidad comporta la exigencia de proporcionar una educación de calidad a todos los ciudadanos de ambos sexos, en todos los niveles del sistema educativo.

Para atender debidamente a la diversa tipología de alumnado contamos con la colaboración del Departamento de Orientación de centro o Servicios Sociales y se intentará orientar a la búsqueda de recursos sociales incluida la posibilidad de becas.

La Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, (Art. 2), la programación didáctica de los módulos profesionales contendrá (entre otras):

“La adecuación de las actividades formativas, así como de los criterios y los procedimientos de evaluación cuando el ciclo formativo vaya a ser cursado por alumnado con algún tipo de discapacidad, garantizándose el acceso a las pruebas de evaluación. Esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de la competencia general del título”.

En los ciclos formativos se deben adquirir los resultados de aprendizaje indicados en cada uno de los Títulos, por ello las adaptaciones curriculares significativas no están contempladas. Como profesora, si detectase algún posible caso de alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo lo derivaría al Departamento de Orientación siguiendo las recomendaciones de acuerdo con las Instrucciones de 22 de junio de 2015, actualizadas por las de 8 de marzo de 2017 por las que se establece protocolo de detección, identificación del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo y organización de la respuesta educativa.

De acuerdo con esto, establecemos las siguientes prácticas:




Alumnos de admisión tardía:

Tal y como está estructurada la admisión de alumnos, este curso al igual que los pasados, se ha dado esta circunstancia en 1º curso. En la medida de lo posible se ha vuelto a explicar la materia, intentando no retrasar al resto del grupo. Tanto el profesorado como el alumnado estamos realizando un esfuerzo para que se incorporen al ritmo general de clase.

ALUMNOS CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

A los alumnos con dificultades de aprendizaje, como nos apunta la orientadora del centro se les hará un seguimiento en el estudio y observación por parte del equipo educativo, para tomar en el desarrollo de las clases las medidas para que estos alumnos se sientan motivados.

En el caso del alumno Juan José Berdaguer que presenta un espectro autista, se le reforzará positivamente y se le hará también un seguimiento en el estudio. Este alumno tiene durante 10 horas a la semana un acompañante que le ayuda al seguimiento de las clases, el equipo educativo en colaboración con él y la familia intentarán que Juan José tenga un buen desarrollo del curso. Este curso también se nos ha informado de que Alejandro Aguilar también presenta un espectro autista, la orientadora nos ha proporcionada toda la información al respecto, y estamos a la espera de reunirnos con los padres para que nos ayuden a que el desarrollo de las clases sea el más adecuado para el alumno.

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 19 de 46		

EVALUACIÓN Y PLAN DE RECUPERACIÓN ALUMNOS NO DUALES

En Formación Profesional el objetivo de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado es conocer para cada módulo profesional si ha alcanzado los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación de los que están compuestos, con la finalidad de valorar si dispone de la competencia profesional que acredita el Título, y este será el principio que rijan la evaluación de las competencias adquiridas en este módulo profesional.

Siguiendo lo indicado en la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, la evaluación inicial tendrá como objetivo fundamental indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos de las enseñanzas que va a cursar. Los resultados que de ella se deriven se concretarán según el consenso del equipo educativo.

Por otro lado, en el Art. 1 de la citada Orden, se indica que *“la evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será continua y se realizará por módulos profesionales.”*

Por último, en el apartado b del Art. 5, se indica que *“Los procedimientos, instrumentos y criterios de calificación que se vayan a aplicar para la evaluación del alumnado, en cuya definición el profesorado tendrá en cuenta el grado de consecución de los resultados de aprendizaje de referencia, así como la adquisición de las competencias y objetivos generales del título.”*

MEDIDAS DE EVALUACIÓN




La evaluación tendrá en cuenta los criterios de evaluación trabajados con los instrumentos de evaluación que aparecen en cada una de las programaciones de los diferentes módulos.

Los exámenes y recuperaciones serán escritos y/u orales. Cuando los exámenes sean orales, se grabarán y subirán a la plataforma moodle. La nota de cada parcial será la nota obtenida con la ponderación de los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje recogidos en los instrumentos de evaluación de cada parcial reflejados en cada programación.

MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

Todas las actividades de recuperación han de plantearse desde la perspectiva de la consecución satisfactoria de los criterios de evaluación, puesto que éstos determinan los resultados mínimos que deben ser alcanzados por los alumnos, ya expresado anteriormente.

Ya que los instrumentos de evaluación son variados, el sistema de recuperación debe serlo igualmente. Así, para aquellos alumnos que no obtengan una valoración positiva en alguno de los resultados de aprendizaje, realizarán al final del trimestre una prueba global que consistirá en una prueba que abarque los Criterios de Evaluación no superados de los Resultados de Aprendizaje pendientes.

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 20 de 46		

EVALUACIÓN Y PLAN DE RECUPERACIÓN ALUMNOS DUALES

Los alumnos tras haber terminado su formación inicial en el Centro educativo el día 20 de diciembre, se incorporarán a la empresa durante la segunda semana del mes de enero, para continuar su formación en alternancia en la empresa y en el Centro educativo.

La evaluación se hará teniendo en cuenta:

- Se supervisan los cuadernos de bitácora de los alumnos y se contrastan con el programa formativo para comprobar que el alumno ha recibido la formación acordada.
- La valoración mensual del tutor laboral, el informe del coordinador docente y el informe trimestral que la empresa cumplimentará, donde constan los módulos implicados y los criterios de evaluación de cada una de las actividades y su concreción, en el cual reflejará una valoración de cada actividad de forma que determine si es: Deficiente, Apenas Aceptable, Regular, Buena y Óptima.
- Se elaborará una calificación sobre el informe trimestral de evaluación de la empresa que tendrá un valor del 90% en la calificación de cada parcial, y que responderá al siguiente criterio Deficiente: 1-2, Apenas aceptable: 3-4, regular: 5-6, buena: 7-8 Óptimo: 9-10 (Se hará una media aritmética de las actividades de cada módulo que configurarán la nota del parcial)
- Las actividades complementarias realizadas tendrán un valor del 10%.

En resumen, la calificación del parcial estará formada por el 90% del informe trimestral de la empresa más el 10% de las actividades complementarias elaboradas por los responsables del Centro Educativo.

RECUPERACIÓN ALUMNOS FP DUAL.

Los alumnos que no superen algún módulo profesional en la fase inicial (primer trimestre para 1º, y de septiembre a 31 de octubre para segundo curso), se les recuperará de la misma forma que lo indicado para los alumnos no duales, y la recuperación para los alumnos que **suspenden algún módulo profesional en la empresa**, se les adaptará una recuperación mediante examen o pruebas prácticas, teniendo en cuenta la formación impartida en la empresa. Esta adaptación se realizará de forma individual.

En el ANEXO I encontramos el programa formativo de los alumnos dual, recogido en el proyecto dual 2018-2020 Y 2029-2021



CONVOCATORIA ORDINARIA

Para convocatoria ordinaria:

Según el apartado c del Art. 5 de la Orden de 29 de septiembre de 2010, *“la determinación y planificación de las actividades de refuerzo o mejora de las competencias, que permitan al alumnado matriculado en la modalidad presencial la superación de los módulos profesionales pendientes de evaluación positiva o, en su caso, mejorar la calificación obtenida en los mismos. Dichas actividades se realizarán en primer curso durante el periodo comprendido entre la última evaluación parcial y la evaluación final y, en segundo curso durante el periodo comprendido entre la sesión de evaluación previa a la realización del módulo profesional de formación en centros de trabajo y la sesión de evaluación final.”*

Los alumnos con algún parcial pendiente de recuperar se presentarán a la prueba ordinaria para intentar superar los resultados de aprendizaje pendientes. Esta prueba se realizará en el mes de junio. La calificación de la evaluación ordinaria es la suma de la ponderación de todos los resultados de aprendizaje.

Los alumnos que hayan superado todos los resultados de aprendizaje podrán asistir a clase para subir nota y realizarán un trabajo general de toda la materia.

Alumnos duales

Los alumnos en formación profesional dual que suspendan algún módulo irán a la convocatoria ordinaria, donde se les hará una recuperación adaptada a su formación

6.- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

6.1.- Actividades complementarias:

- Decoración de Navidad

6.2.- Actividades Extraescolares:

- Visita a la zona comercial de Marbella.
- Visita a la zona comercial de Málaga.
- Visita zona comercial de Madrid
- Visita zona comercial de Barcelona

7.- PROPUESTAS DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO




7.1.- Grupo de Trabajo:

- Red de calidad ISO 9001:2008

7.2.- Formación en Centro:

7.3.- Curso:

7.4.- Otros:

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 22 de 46		

8.- PROYECTOS, PROGRAMAS Y GRUPOS DE TRABAJO

(Se indican aquellos en los que uno o más miembros del Departamento están involucrados o interesados en estarlo)

8.1.- Bilingüismo:

8.2.- Red de calidad ISO 9001:2008:

- Esther Ruiz de León Loriga
- Alicia Ruiz Ferrón
- Dolores Guerrero Comino/ Marta López

8.3.- Escuela Espacio de Paz:

8.4.- Erasmus / Leonardo:

8.5.- Grupo de trabajo:

8.6.- Otros: Proyecto de formación Profesional dual

- Esther Ruiz de León Loriga
- M^a Dolores Guerrero Comino
- Alicia Ruiz Ferrón
- Marta López

9.- PLAN DE REUNIONES DEL DEPARTAMENTO (El que se fija en el horario al grabarlo en Séneca)

Reuniones, los martes a las 17 horas.

10.- MECANISMOS SEGUIMIENTO PROGRAMACIÓN.

Cada profesor del departamento entrega al final de cada trimestre, el **seguimiento** de la programación de cada módulo impartido, y el jefe del departamento elabora un informe con la información recibida que entrega en jefatura de estudios y en junio, el jefe/a del departamento, entrega a Jefatura de Estudios, Memoria final del Departamento, en la cual, también aparece el seguimiento de la programación.

Respecto del seguimiento en la formación profesional dual:




La coordinación entre tutor/es laboral/es y docente se realizará mediante visitas quincenales y/o, mediante contacto directo y continuado a través de comunicación telefónica, correos electrónicos, whatsapp. El/la coordinador/a del proyecto elaborará un informe haciendo constar la información recibida de los responsables laborales. Dicho informe se subirá a la plataforma moodle como registro del mismo.

Mensualmente a través de soporte papel o digitalmente, la empresa informará sobre la evolución del alumno, constatando las actividades realizadas conforme al desarrollo de sus competencias profesionales, así como la evolución de sus competencias personales y sociales.




Trimestralmente y coincidiendo con las evaluaciones segunda y tercera en primer curso y primera y segunda en segundo curso, la empresa realizará una valoración de las actividades formativas realizadas hasta el momento, que estarán documentadas en un soporte de papel o digitalmente a través de la plataforma moodle u otro soporte electrónico.

ANEXO 1: PROGRAMACIÓN DE FP DUAL

MÓDULO PROFESIONAL DE MARKETING EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL		
FORMACIÓN INICIAL		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>RA1. Identifica el concepto de marketing y su utilidad en la actividad comercial, analizando sus principales funciones en las empresas y organizaciones.</p> <p>RA2. Caracteriza el mercado y el entorno de la empresa, analizando los principales factores que los conforman y su influencia en la aplicación de las acciones de marketing.</p> <p>RA3. Determina el proceso de investigación comercial y el sistema de información de marketing, analizando las técnicas y los procedimientos aplicables para su desarrollo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer qué es el marketing y sus funciones en las organizaciones. • Valorar las características específicas de los diferentes tipos de marketing. • Analizar los distintos elementos que integran el marketing mix. • Comprender los distintos enfoques que las empresas dan a su actividad empresarial. • Identificar el mercado y el entorno de la empresa comercial, y analizar los principales factores que los conforman y su influencia en la aplicación de las acciones de marketing. • Aprender a obtener la información necesaria para realizar una investigación comercial 	<p>RA1: a), b), c),d),e),f),g)</p> <p>RA2: a), b), c),d),e),f),g) y h)</p> <p>RA3: a), b), c),d),e),f),g) y h)</p>




	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 24 de 46		

FORMACIÓN EN LA EMPRESA: (20 semanas comenzando en Enero)		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>RA4. Define las políticas aplicables al producto o servicio, adecuándolo a las necesidades y perfil de los clientes y a las tendencias del mercado.</p> <p>RA5. Determina el método de fijación del precio de venta del producto/servicio, teniendo en cuenta los costes, el margen comercial, los precios de la competencia, la percepción de valor del cliente y otros factores que influyen en el precio.</p> <p>RA6. Selecciona la forma y el canal de distribución del producto o línea de productos, considerando los tipos de intermediarios que intervienen y las funciones que desarrollan.</p> <p>RA7. Identifica las acciones y técnicas que integran la política de comunicación de la empresa u organización, analizando las funciones de cada una de ellas.</p> <p>RA8. Secuencia el proceso de planificación comercial, identificando las fases o etapas del plan de marketing.</p>	<p>Actividad Marketing:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Detectar las necesidades de los clientes. 2. Proponer los productos atendiendo a las necesidades y perfil de los clientes 3. Aprender la cartera de productos, las líneas, amplitud, longitud y profundidad del surtido 4. Analizar los precios y compararlos con los de la competencia. 5. Conocer los canales de distribución de la empresa. 6. Identificar las acciones y técnicas que integran la política de comunicación de la empresa. 7. Aprender el plan de marketing de la empresa: Producto, precio, distribución y promoción. <p>GESTIÓN OPERATIVA Y FÍSICA DEL PUNTO DE VENTA.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplica técnicas de publicidad y animación en el punto de venta. 	<p>RA4: a), b), c),d),e),f) y g)</p> <p>RA5: a), b), c),d),e),f),g), h) y i)</p> <p>RA6: a), b), c),d),e),f),g) y h)</p> <p>RA7: a), b), c),d),e),f),g), h) y i)</p>

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 25 de 46		




	2. Realiza acciones promocionales. 3. Aplica técnicas para incentivar la venta y para la captación y fidelización de clientes.	RA8: a), b), c),d),e),f),g) y h)
--	---	---

MÓDULO PROFESIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL		
FORMACIÓN INICIAL		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
RA4.. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la estructura del departamento de atención al cliente y las relaciones con otros departamentos. - Analizar las áreas de actividad y acciones de servicio de atención al cliente. - Identificar las fuentes de información fiable en materia de consumo. - Enumerar las diferentes instituciones de protección al consumidor. - Estudiar la normativa nacional, autonómica y local que regula los 	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha de nido el concepto del consumidor y usuario, diferenciando los consumidores finales y los industriales. b) Se ha identificado la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario. c) Se han identificado las instituciones y organismos, públicos y privados, de protección al consumidor y usuario, describiendo sus competencias. d) Se ha interpretado la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo. e) Se han descrito las fuentes de información

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 26 de 46		

	derechos del consumidor y usuario. - Interpretar la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo.	que facilitan información fiable en materia de consumo.
FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
RA1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.	- Desarrollar actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización. - Utilizar técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/ usuario, proporcionando la información solicitada. - Organizar la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas. - Realizar trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su	a) Se han identificado las funciones del departamento de atención al cliente de distintos tipos de empresas y organizaciones. b) Se han identificado diferentes tipos de organización del departamento de atención al cliente según características de la empresa u organización. c) Se han de nido las relaciones del departamento de atención al cliente con el de marketing, el de ventas y otros departamentos de la empresa. d) Se han confeccionado organigramas de empresas comerciales, teniendo en cuenta su tamaño, estructura y actividad. e) Se han diferenciado las áreas de actividad y acciones del servicio de atención al cliente, teniendo en cuenta la legislación vigente.

	resolución.	f) Se han identificado las funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.
RA2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/ usuario, proporcionando la información solicitada.	- Colaborar en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio.	a) Se ha descrito el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y las barreras y dificultades que pueden surgir en el mismo. b) Se han identificado los canales de comunicación, interna y externa, de las empresas y organizaciones. c) Se han descrito las fases del proceso de información al cliente y las técnicas utilizadas en los diferentes canales de comunicación. d) Se ha solicitado la información requerida por el cliente al departamento u organismo competente, a través de distintos canales de comunicación. e) Se ha facilitado información a supuestos clientes, utilizando la escucha activa y prestando especial atención a la comunicación no verbal. f) Se han mantenido conversaciones telefónicas para informar a supuestos clientes, utilizando actitudes, normas de protocolo y técnicas adecuadas. g) Se han redactado escritos de respuesta a solicitudes de información en situaciones de atención al cliente, aplicando las técnicas




	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA <small>CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE</small>	 UNIÓN EUROPEA <small>Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro</small>
	ACTIVIDADES COMERCIALES			

		<p>adecuadas.</p> <p>h) Se ha utilizado el correo electrónico y la mensajería instantánea para contestar a las consultas de clientes, respetando las normas de protocolo y adoptando una actitud adecuada.</p>
<p>RA3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.</p>		<p>a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de la información, tanto manuales como informáticas.</p> <p>b) Se han descrito las técnicas más habituales de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes.</p> <p>c) Se han clasificado distintos tipos de documentación en materia de atención al cliente/consumidor/usuario.</p> <p>d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relativa a los clientes.</p> <p>e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas.</p> <p>f) Se ha registrado la información relativa a las consultas o solicitudes de los clientes en la herramienta de gestión de las relaciones con clientes.</p>

		<p>g) Se han aplicado métodos para garantizar la integridad de la información y la protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente.</p>
<p>RA5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.</p>		<p>a) Se han identificado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.</p> <p>b) Se ha descrito el procedimiento que hay que seguir, así como las fases, la forma y los plazos del proceso de tramitación de las reclamaciones del cliente.</p> <p>c) Se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación, de acuerdo con la normativa vigente.</p> <p>d) Se ha cumplimentado la documentación necesaria para cursar la reclamación hacia el departamento u organismo competente.</p> <p>e) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y reclamaciones, utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad.</p> <p>f) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para resolver las reclamaciones del cliente.</p> <p>g) Se han identificado y cumplimentado los</p>

		<p>documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias.</p> <p>h) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral y/o escrita, y/o por medios electrónicos.</p>
<p>RA6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio.</p>		<p>a) Se han identificado los métodos aplicables para evaluar la eficacia del servicio de atención/información al cliente.</p> <p>b) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.</p> <p>c) Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio de atención al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.</p> <p>d) Se han descrito las principales medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.</p> <p>e) Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado.</p> <p>f) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de</p>

		<p>la calidad, utilizando herramientas informáticas.</p> <p>g) Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio, utilizando aplicaciones informáticas.</p> <p>h) Se han desarrollado las acciones establecidas en el plan de fidelización de clientes, utilizando la información disponible en la herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM).</p>
FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO EDUCATIVO		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	<p>No hay alternancia en el Centro educativo en este módulo puesto que se desarrolla en su totalidad en la empresa a partir del 1 de noviembre hasta el 14 de marzo.</p>	

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 32 de 46		

MÓDULO PROFESIONAL DE DINAMIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA		
FORMACIÓN INICIAL		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
RA4. Realiza los escaparates adecuados a las características esenciales de los establecimientos y cuida los elementos exteriores, aplicando técnicas profesionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las funciones de los elementos exteriores del punto de venta. • Diferenciar los tipos de escaparates que existen. • Planificar el diseño de un escaparate. • Medir la eficacia de un escaparate. • Interpretar la normativa relacionada con los escaparates. • Diseñar un escaparate. • Aplicar técnicas compositivas de diseño de escaparates. • Seleccionar la forma de iluminar más adecuada para un determinado diseño. • Realizar bocetos y maquetas de escaparates. • Planificar el montaje de un escaparate. • Realizar un cronograma del montaje del escaparate. • Elegir el tipo de luces más 	RA4.: Los apartados: a), b), c), d), e), f), g), h), citados anteriormente.




	adecuado para el escaparate. <ul style="list-style-type: none"> • Interpretar la normativa relativa a la seguridad en el montaje de escaparates. 	
RA6. Aplica métodos de control de acciones de merchandising, evaluando los resultados obtenidos.	Gestión Física del punto de venta: <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y analizar implantaciones de salas de ventas y cálculo del COS. • Analizar los mecanismos que influyen sobre los flujos y la velocidad de la circulación. • Distinguir los tipos de equipamiento comercial. 	RA6: Los apartados: a), b), c), d), e), citados anteriormente.
FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA:		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
RA1. Organiza la superficie comercial, aplicando técnicas de optimización de espacios y criterios de seguridad e higiene.	Gestión Física del punto de venta: <ul style="list-style-type: none"> • Mantener los pasillos limpios y despejados. 	RA1. : Los apartados: a), b), c), d), e), f), g), h),

<p>RA2. Coloca, expone y repone los productos en la zona de venta, atendiendo a criterios comerciales, condiciones de seguridad y normativa vigente.</p> <p>RA3. Realiza trabajos de decoración, señaliza, rotulación y cartelería, aplicando técnicas de publicidad y animación en el punto de venta.</p> <p>RA5. Determina acciones promocionales para rentabilizar los espacios de establecimientos comerciales, aplicando técnicas para incentivar la venta y para la captación y fidelización de clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reponer la mercancía. • Realizar el facing de sus pasillos. • Garantizar el limpio de las exposiciones, los lineales, pasillos y puntos de consejo. <p>Gestión operativa del punto de venta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener las fichas técnicas en buen estado. Revisar y completar el balizaje (Conjunto de informaciones visuales que se presentan al cliente para ayudarlo a realizar la compra) diariamente. • Colocar y mantener los elementos de pedagogía cliente y balizaje informativo de la sección. 	<p>citados anteriormente.</p> <p>RA2.: Los apartados: a), b), c), d), e), f), g), h), citados anteriormente.</p> <p>RA3.: Los apartados: a), b), c), d), e), f), g), citados anteriormente.</p> <p>RA5.: Los apartados: a), b), c), d), e), citados anteriormente.</p>
--	--	--

FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO EDUCATIVO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
RA1. Organiza la superficie comercial, aplicando técnicas de optimización de	Gestión del producto en el punto de venta:	RA1. : Los apartados: a), b), c), d), e), f), g), h),

<p>espacios y criterios de seguridad de higiene.</p> <p>RA2. Coloca, expone y repone los productos en la zona de venta, atendiendo a criterios comerciales, condiciones de seguridad y normativa vigente.</p> <p>RA3. Realiza trabajos de decoración, señalética, rotulación y cartelería, aplicando técnicas de publicidad y animación en el punto de venta.</p> <p>RA5. Determina acciones promocionales para rentabilizar los espacios de establecimientos comerciales, aplicando técnicas para incentivar la venta y para la captación y fidelización de clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Appreciar la relevancia del surtido. • Diferenciar entre amplitud, anchura y profundidad del surtido. • Decidir qué referencias suprimir. • Considerar diferentes métodos de determinación del surtido. • Reconocer los diferentes tipos de codificación. • Conocer las características de las distintas herramientas promocionales. • Planificar una acción promocional adecuadamente. • Analizar la eficacia de las acciones promocionales. • Interpretar la normativa legal que regula la promoción de ventas. <p>Gestión del espacio en el punto de venta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el lineal y número de facing asignado a un producto. • Determinar el lineal mínimo y óptimo de un producto. • Analizar el lineal virtual de una empresa • Valorar la necesidad de realizar análisis sobre la implantación con 	<p>citados anteriormente.</p> <p>RA2.: Los apartados: a), b), c), d), e), f), g), h), citados anteriormente.</p> <p>RA3.: Los apartados: a), b), c), d), e), f), g), citados anteriormente.</p> <p>RA5.: Los apartados: a), b), c), d), e), citados anteriormente.</p>
---	---	--

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 36 de 46		

	<p>el objetivo de aumentar la rentabilidad del punto de venta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpretar resultados y adoptar modificaciones de implantación acordes a los mismos. <p>Publicidad en el punto de venta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diferenciar los tipos de PLV. • Distinguir los tipos de carteles. • Diseñar carteles utilizando diferentes técnicas gráficas y de rotulación. • Realizar distintos tipos de packaging. 	
--	---	--






MÓDULO PROFESIONAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO

FORMACIÓN INICIAL




(12 semanas del 15 septiembre al 31 de octubre)

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
RA1. Aplica las directrices del plan de marketing digital de la empresa, participando en su ejecución y sostenimiento.	Búsqueda de las leyes que afectan a las acciones del marketing digital, mediante los buscadores.	<p>a) Se han examinado las características generales y particulares de un plan de marketing digital capaz de alcanzar los objetivos comerciales de la empresa.</p> <p>b) Se han ejecutado los procesos de posicionamiento y marketing online.</p> <p>c) Se han ejecutado los procesos de publicidad y promoción online ajustados a la normativa legal existente.</p> <p>d) Se han identificado los elementos que configuran el marketing de buscadores.</p> <p>e) Se han evaluado los desafíos del marketing electrónico: la confianza en los medios de pago, los problemas logísticos y la seguridad.</p> <p>f) Se han gestionado electrónicamente las relaciones con los clientes, definiendo el programa de delización y las herramientas que se van a utilizar.</p> <p>g) Se han reconocido las nuevas tendencias de comunicación y relación con el cliente en el marketing digital.</p>




	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 38 de 46		

FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
RA1. Aplica las directrices del plan de marketing digital de la empresa, participando en su ejecución y sostenimiento.	Búsqueda de las leyes que afectan a las acciones del marketing digital, mediante los buscadores.	f) Se han gestionado electrónicamente las relaciones con los clientes, definiendo el programa de delización y las herramientas que se van a utilizar. g) Se han reconocido las nuevas tendencias de comunicación y relación con el cliente en el marketing digital.
RA2. Realiza las acciones necesarias para efectuar ventas online, aplicando las políticas de comercio electrónico definidas por la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Detectar las necesidades de los clientes y satisfacer sus necesidades siguiendo las pautas marcadas por la empresa. - Realizar el seguimiento de la venta hasta comprobar la satisfacción de los clientes. 	a) Se han establecido los parámetros necesarios para crear o adaptar un negocio online. b) Se han definido acciones de captación de clientes enfocadas al comercio electrónico. c) Se han identificado los modelos de negocio convencionales y electrónicos existentes en la red. d) Se ha diseñado una tienda virtual. e) Se ha planificado la gestión de los pedidos recibidos y todo el proceso logístico. f) Se han establecido los medios de pago que se van a utilizar. g) Se han seleccionado los sistemas de seguridad que garanticen la privacidad e




		invulnerabilidad de las operaciones.
FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO EDUCATIVO		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
RA3. Realiza el mantenimiento de la página web corporativa, la tienda electrónica y el catálogo online, utilizando aplicaciones informáticas y lenguajes específicos.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una estructura de una página web corporativa, empleando lenguaje HTML. - Construir una página web eficiente para el comercio electrónico. - Intentar elegir el servidor adecuado para alojar la página web corporativa. - Simular una publicación de página web vía FTP. - Modificación del contenido. - Carrito de la compra on-line - Seleccionar las zonas calientes y las de usuario. - Gestionar los banners y publicidad. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han redactado sentencias en lenguaje de etiquetas de hipertexto (HTML). b) Se han utilizado programas comerciales para crear los cheros que componen las páginas web. c) Se ha registrado la dirección de páginas web con dominio propio o con alojamiento gratuito. d) Se han enviado los cheros web creados al servidor de Internet mediante programas especializados en esta tarea. e) Se han utilizado programas específicos de inclusión de textos, imágenes y sonido. f) Se ha construido una página web eficiente para el comercio electrónico. g) Se han incluido en la web enlaces de interés capaces de generar tráfico orientado e interesado en lo que se ofrece.
RA4. Establece foros de comunicación entre usuarios, utilizando las redes sociales de	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar los grupos de conversación o chat. - Analizarla mensajería instantánea. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han utilizado programas web para mantener cibercharlas de texto. b) Se han manejado aplicaciones de

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA <small>CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE</small>	 UNIÓN EUROPEA <small>Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro</small>
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 40 de 46		

ámbito empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un foro en la plataforma moodle y leer y escribir en el foro. - Crear un grupo de discusión. - Weblogs, blogs o bitácoras. 	mensajería instantánea. c) Se han aplicado sistemas de comunicación oral que utilizan solo sonido o sonido e imagen. d) Se han propuesto temas de contenido profesional a través de blogs temáticos. e) Se han establecido contactos sobre temas concretos a través de blogs temáticos de contenido profesional. f) Se han efectuado comunicaciones, publicidad y ventas con otros usuarios de la red a través de redes sociales. g) Se han generado contenidos audiovisuales y fotográficos de la actividad, productos y procesos comerciales.
RA5. Utiliza entornos de trabajo dirigidos al usuario final (Web 2.0), integrando herramientas informáticas y recursos de Internet.	<ul style="list-style-type: none"> - Definir modelos y funcionalidades de la Web 2.0 - Aplicar resultados obtenidos en el entorno Web 2.0 - Realizar las tareas necesarias para que la empresa esté presente no sólo en su sitio web, sino también en buscadores, redes sociales, blogs, chats, foros, etc. - Realizar selecciones de acciones necesarias para integrar las 	a) Se han definido los modelos y funcionalidades Web 2.0. existentes en la red. b) Se han utilizado los recursos gratuitos y libres incluidos en los sitios Web 2.0. c) Se han aplicado los resultados obtenidos en el entorno Web 2.0 mediante la información (feedback) proporcionada por los usuarios. d) Se han realizado las tareas necesarias

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 41 de 46		

	<p>funciones de la Web 2.0 en el comercio electrónico.</p>	<p>para que la empresa esté presente, además de en su propio sitio web, en buscadores, redes sociales, blogs y chats y foros, entre otros.</p> <p>e) Se han seleccionado las acciones necesarias para integrar el comercio electrónico con funcionalidades propias de la Web 2.0.</p>
--	--	---

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 42 de 46		




MÓDULO PROFESIONAL DE TÉCNICAS DE ALMACÉN

FORMACIÓN INICIAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Planifica las tareas diarias necesarias para realizar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, optimizando los recursos disponibles.	Planificar las tareas diarias necesarias para realizar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, optimizando los recursos disponibles.	a),b),c),d),e),f)
6. Maneja aplicaciones informáticas de gestión y organización de almacenes que mejoren el sistema de calidad.	Manejar aplicaciones informáticas de gestión y organización de almacenes que mejoren el sistema de calidad.	a),b),c),d),e),f)
7. Aplica la normativa de seguridad e higiene en las operaciones de almacén mediante procedimientos de previsión de accidentes laborales.	Aplicar la normativa de seguridad e higiene en las operaciones de almacén mediante procedimientos de previsión de accidentes laborales.	a),b),c),d),e),f)

FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA




RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Planifica las tareas diarias necesarias para realizar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, optimizando los recursos disponibles.	Planificar las tareas diarias necesarias para realizar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, optimizando los recursos disponibles.	a),b),c),d),e),f)
2. Aplica técnicas de recepción y disposición de mercancías en el almacén, controlando los tiempos de manipulación y las condiciones de almacenamiento en función de las características de la mercancía.	Aplicar técnicas de recepción y disposición de mercancías en el almacén, controlando los tiempos de manipulación y las condiciones de almacenamiento en función de las características de la mercancía.	a),b),c),d),e),f),g)
3. Determina las condiciones de preparación de pedidos y la expedición de las mercancías del almacén, optimizando tiempos y recursos de acuerdo con la normativa vigente en materia de manipulación y transporte.	Determinar las condiciones de preparación de pedidos y la expedición de las mercancías del almacén, optimizando tiempos y recursos de acuerdo con la normativa vigente en materia de manipulación y transporte.	a),b),c),d),e),f),g),h)
4. Aplica técnicas de gestión de stocks de mercancías en el almacén, analizando parámetros de control y realizando inventarios.	Aplicar técnicas de gestión de stocks de mercancías en el almacén, analizando parámetros de control y realizando inventarios.	a),b),c),d),e),f)
5. Programa las actividades diarias del personal del almacén, garantizando el desarrollo efectivo y eficaz	Programar las actividades diarias del personal del almacén, garantizando el desarrollo efectivo y eficaz de las actividades	a),b),c),d),e),f),g)

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 43 de 46		

de las actividades del almacén.	del almacén.	
6. Maneja aplicaciones informáticas de gestión y organización de almacenes que mejoren el sistema de calidad.	Manejar aplicaciones informáticas de gestión y organización de almacenes que mejoren el sistema de calidad.	a),b),c),d),e),f)




MÓDULO PROFESIONAL DE PROCESO DE VENTAS		
FORMACIÓN INICIAL		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
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.	Identificar el proceso de decisión de compra del consumidor y/o usuario, analizando los factores que inciden en el mismo y las tipologías de clientes.	a),b),c),d),e),f),h)
2. Define las funciones, conocimientos y perfil de los vendedores, analizando las necesidades de formación, motivación y remuneración del equipo de ventas.	Definir las funciones, conocimientos y perfil de los vendedores, analizando las necesidades de formación, motivación y remuneración del equipo de ventas.	a),b),c),d),e),f),h)
5. Formaliza los contratos de compraventa y otros contratos afines, analizando las cláusulas más habituales de acuerdo con la normativa vigente.	Formalizar los contratos de compraventa y otros contratos afines, analizando las cláusulas más habituales de acuerdo con la normativa vigente.	a),b),c),d),e),f),g)
7. Determina los precios y el importe de las operaciones, aplicando el cálculo comercial en los procesos de venta.	Determinar los precios y el importe de las operaciones, aplicando el cálculo comercial en los procesos de venta.	a),b),c),d),e),f),g)
FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA:		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas	Organizar el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas	a),b),c),d),e),f),g),h)
4. Desarrolla entrevistas con supuestos clientes,	Desarrollar entrevistas con supuestos clientes, utilizando técnicas de	a),b),c),d),e),f),g),h)

Destino	Entregar al Jefe de Estudios
---------	------------------------------

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 44 de 46		




utilizando técnicas de venta, negociación y cierre adecuadas, dentro de los límites de actuación establecidos por la empresa.	venta, negociación y cierre adecuadas, dentro de los límites de actuación establecidos por la empresa.	
6. Gestiona la documentación comercial y de pago/cobro de las operaciones de compraventa, cumplimentando los documentos necesarios.	Gestionar la documentación comercial y de pago/cobro de las operaciones de compraventa, cumplimentando los documentos necesarios.	a),b),c),d),e),f),g),h)

MÓDULO PROFESIONAL: GESTIÓN DE COMPRAS		
FORMACIÓN INICIAL		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Determina las necesidades de compra de un pequeño establecimiento comercial, realizando previsiones de ventas a partir de datos históricos, tendencias, capacidad del punto de venta y rotación, entre otros.	Determinar las necesidades de compra de un pequeño establecimiento comercial, realizando previsiones de ventas a partir de datos históricos, tendencias, capacidad del punto de venta y rotación, entre otros.	a-b-c-d-e-f-g-h
2. Realiza planes de aprovisionamiento de mercaderías, utilizando técnicas de selección de proveedores que garanticen el suministro permanente y periódico de la tienda	Realizar planes de aprovisionamiento de mercaderías, utilizando técnicas de selección de proveedores que garanticen el suministro permanente y periódico de la tienda	a-b-c-d-e-f-g
FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA:		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Realiza planes de aprovisionamiento de mercaderías, utilizando técnicas de selección de proveedores que garanticen el suministro permanente y periódico de la tienda	Realizar planes de aprovisionamiento de mercaderías, utilizando técnicas de selección de proveedores que garanticen el suministro permanente y periódico de la tienda	a-b-c-d-e-f-g
3. Tramita la documentación de compra de	Tramitar la documentación de compra de mercaderías,	a-b-c-d-e-f-g

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 45 de 46		

mercaderías, realizando pedidos, controlando albaranes y haciendo efectivas facturas según los procedimientos seguidos habitualmente con proveedores o centrales de compra	realizando pedidos, controlando albaranes y haciendo efectivas facturas según los procedimientos seguidos habitualmente con proveedores o centrales de compra	
4. Gestiona y controla el proceso de recepción de pedidos, verificándolos de acuerdo con los criterios comerciales establecidos con los proveedores, distribuidores comerciales o centrales de compra	Gestionar y controlar el proceso de recepción de pedidos, verificándolos de acuerdo con los criterios comerciales establecidos con los proveedores, distribuidores comerciales o centrales de compra	a-b-c-d-e-f
5. Comprueba la idoneidad del surtido implantado en el establecimiento comercial, calculando su rentabilidad y detectando productos caducados, obsoletos y oportunidades de nuevos productos.	Comprobar la idoneidad del surtido implantado en el establecimiento comercial, calculando su rentabilidad y detectando productos caducados, obsoletos y oportunidades de nuevos productos.	a-b-c-d-e-f-g
6. Realiza la gestión de compraventa de un establecimiento comercial, utilizando el terminal punto de venta (TPV).	6. Realizar la gestión de compraventa de un establecimiento comercial, utilizando el terminal punto de venta (TPV).	a-b-c-d-e-f-g-h

MÓDULO PROFESIONAL DE APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA EL COMERCIO		
FORMACIÓN INICIAL		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Maneja a nivel de usuario sistemas informáticos empleados habitualmente en el comercio, utilizando el hardware y el software más común.	Manejar a nivel de usuario sistemas informáticos empleados habitualmente en el comercio, utilizando el hardware y el software más común.	a-b-c-d-e-f-g-h
2. Utiliza la red Internet y los servicios que la componen, manejando programas de navegación, correo electrónico y transferencia de archivos, entre otros.	Utilizar la red Internet y los servicios que la componen, manejando programas de navegación, correo electrónico y transferencia de archivos, entre otros.	a-b-c-d-e-f-g-h
4. Realiza tareas de manipulación de textos y de presentación de textos, imágenes y gráficos en forma continua, empleando programas para la	Realizar tareas de manipulación de textos y de presentación de textos, imágenes y gráficos en forma continua, empleando programas para la automatización de los trabajos y actividades	a-b-c-d-e-f-g

	PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS.		 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo <i>El FSE invierte en tu futuro</i>
	ACTIVIDADES COMERCIALES	Página 46 de 46		

automatización de los trabajos y actividades específicas del comercio.	específicas del comercio.	
FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO EDUCATIVO		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Confecciona materiales informativos y publicitarios, utilizando técnicas de diseño gráfico	Confeccionar materiales informativos y publicitarios, utilizando técnicas de diseño gráfico	a-b-c-d-e-f-g
4. Realiza tareas de manipulación de textos y de presentación de textos, imágenes y gráficos en forma continua, empleando programas para la automatización de los trabajos y actividades específicas del comercio.	Realizar tareas de manipulación de textos y de presentación de textos, imágenes y gráficos en forma continua, empleando programas para la automatización de los trabajos y actividades específicas del comercio.	a-b-c-d-e-f-g
5. Realiza cálculos matemáticos con hoja de cálculo y tratamiento de datos con gestores de bases de datos, utilizando programas para la automatización de las actividades comerciales	Realizar cálculos matemáticos con hoja de cálculo y tratamiento de datos con gestores de bases de datos, utilizando programas para la automatización de las actividades comerciales	a-b-c-d-e-f-g-h
6. Realiza la facturación electrónica y otras tareas administrativas, de forma telemática, utilizando en cada caso el software específico.	Realizar la facturación electrónica y otras tareas administrativas, de forma telemática, utilizando en cada caso el software específico.	a-b-c-d-e-f-g-h
FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Maneja a nivel de usuario sistemas informáticos empleados habitualmente en el comercio, utilizando el hardware y el software más común.	Manejar a nivel de usuario sistemas informáticos empleados habitualmente en el comercio, utilizando el hardware y el software más común.	a-b-c-d-e-f-g-h
5. Realiza cálculos matemáticos con hoja de cálculo y tratamiento de datos con gestores de bases de datos, utilizando programas para la automatización de las actividades comerciales	Realizar cálculos matemáticos con hoja de cálculo y tratamiento de datos con gestores de bases de datos, utilizando programas para la automatización de las actividades comerciales	a-b-c-d-e-f-g-h