



Programación Didáctica del curso 2021/22

Departamento: Agraria

Programación del módulo: Técnicas de venta en jardinería y floristería.

Ciclo Formativo: 2º Jardinería y floristería.

1. Introducción. Marco normativo. Contextualización.

Los docentes necesitamos planificar nuestra actividad; esta planificación resulta imprescindible para cumplir con lo estipulado por instancias superiores y contextualizarlo a nuestro entorno. La programación didáctica tiene como función adecuar el Proyecto Curricular del mismo a las necesidades y características de un grupo de alumnado concreto. Mediante la misma se planifica el proceso de enseñanza-aprendizaje para un tiempo determinado. La programación no sólo es una distribución de contenidos y actividades, sino un instrumento para la regulación de un proceso de construcción del conocimiento y de desarrollo personal y profesional del alumnado que está orientado a la consecución de unas determinadas finalidades. De ahí que presente un carácter dinámico y que no contenga elementos definitivos, estando abierta a una revisión permanente para regular las prácticas educativas que consideramos más apropiadas en cada contexto.

En cuanto al módulo objeto de esta programación, **Técnicas de Venta en Jardinería y Floristería**, éste es fundamental en la formación de un **Técnico en Jardinería y Floristería**, ya que, la formación recibida permitirá al profesional alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:



- Descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación e imagen personal.
- Aplicación de técnicas de venta en productos y servicios de jardinería y floristería.
- Realización de presupuestos de productos y servicios de jardinería y floristería.
- Identificación, análisis y procedimientos de actuación ante quejas y reclamaciones de los clientes.
- Cumplimiento de las normas establecidas en los planes de prevención de riesgos laborales y de las normas de seguridad e higiene.

En general, la organización de la actividad productiva de las empresas y del trabajo exige actualmente a los profesionales del mundo de la jardinería de una gran polivalencia, así como una serie de competencias personales y sociales relacionadas con el trabajo en equipo, la autonomía e iniciativa en la toma de decisiones y en el desarrollo de tareas y la vocación de atención al público. Con esta programación vamos a intentar mantener y desarrollar las competencias claves. Utilizaremos una metodología práctica, que desarrolle el saber hacer más que los contenidos teóricos y permita al alumnado aplicar los conocimientos aprendidos a situaciones reales de su entorno.

Este módulo está integrado en el proyecto de Formación Dual, por lo que tendremos que hacer una programación paralela, en la que aparecerá la formación inicial que se impartirá en el centro y la formación posterior en la empresa, recogida a través de actividades concretas. Este módulo tendrá formación en alternancia, ya que a partir de finales de Noviembre, semanalmente los alumnos estarán varios días en las correspondientes empresas y otro día tendrán clase en el centro.

1.2. MARCO NORMATIVO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL EN ESPAÑA Y ANDALUCIA

Leyes Orgánicas:

- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. (BOE 20-6-2002).



- 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). • Ley 17/2007, 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, (LEA). (BOJA 26-12-2007)

De Ordenación de la Formación Profesional Inicial:

- 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).
- 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)

De Centros:

- 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).

De las Enseñanzas:

- Real Decreto 1129/2010 de 10 de Septiembre, por el que se establece el título de Técnico en Jardinería y floristería y se fijan las enseñanzas mínimas para la consecución del título correspondiente, con validez nacional.
- Orden EDU/2882/2010, de 2 de noviembre, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Jardinería y Floristería.

Orden de 2 de Noviembre de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Jardinería y Floristería en Andalucía, sobre la que se basa esta programación.



De la 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.

1.3. CONTEXTO EDUCATIVO.

El centro donde se imparte este Ciclo Formativo es el I.E.S. Nº 1 “Universidad Laboral” de Málaga, donde además de este Ciclo se imparten los siguientes Ciclos Formativos:

- GRADO SUPERIOR: “Laboratorio de Análisis y Control”, “Administración y Finanzas”, “Mediación comunicativa”, “Prevención de Riesgos Profesionales”, “Química Ambiental”, “Gestión Forestal y del Medio Natural” y “Educación y Control Ambiental”, “Acondicionamiento Físico y Deportivo”

- GRADO MEDIO: “Cocina y Gastronomía”, “Gestión Administrativa” y “Laboratorio”.

- FP BASICA: “Cocina y Restauración”, “Agro-Jardinería y composición floral”, “Auxiliar de reparación del calzado, marroquinería y realización de artículos de guarnicionería”.

En concreto, en el segundo curso del CFGM de Jardinería y Floristería , el contexto educativo es muy heterogéneo encontrándonos alumnos con diferente nivel formativo. En cuanto a la procedencia, también hay bastante diversidad (de la capital y de diferentes localidades de la provincia)

1.4. CONTEXTO SOCIOECONÓMICO.



El nivel socioeconómico del entorno del centro y del alumnado se considera de tipo medio. El I.E.S. Universidad Laboral de Málaga se encuentra dentro de la misma ciudad. La antigua Universidad Laboral de Málaga es un conjunto arquitectónico diseñado por el arquitecto Fernando Moreno Barberá. Construida entre 1972 y 1973 principalmente en hormigón y adscrita a los principios del Movimiento Moderno, es una de las edificaciones en este estilo más representativas de la ciudad. El conjunto fue concebido como complejo autosuficiente. Situada dentro del Puerto de la Torre o Distrito 10, es uno de los once distritos en que está dividida, a efectos administrativos, la ciudad de Málaga. Su población ronda los 30.783 habitantes, según datos del Ayuntamiento de Málaga de 2018.

2. Organización del Departamento de coordinación didáctica

2. Organización del Departamento de coordinación didáctica.

2.1. Los módulos asignados al departamento.

1º PE FPB (Mañana)	3051. Operaciones auxiliares de preparación del terreno, plantación y siembra de cultivos.
	3053. Operaciones básicas de producción y mantenimiento de plantas en vivero y cj
	3055. Operaciones básicas en instalaciones de jardines, parques y zonas verdes.
2º PE FPB (Mañana)	3057. Material de floristería
	3050. Actividades de riego, abonado y tratamientos en cultivos.
	3054. Operaciones auxiliares en la elaboración de composiciones con flores y plantas
	3056. Operaciones básicas para el mantenimiento de jardines, parques y zonas verdes.
	Unidad formativa de prevención
1º FPB (Mañana)	3051. Operaciones auxiliares de preparación del terreno, plantación y siembra de cultivos.
	3053. Operaciones básicas de producción y mantenimiento de plantas en viveros y jardines.



	3055. Operaciones básicas en instalaciones de jardines, parques y zonas verdes.
2º FPB (Mañana)	3050. Actividades de riego, abonado y tratamientos en cultivos.
	Unidad formativa de prevención.
	3056. Operaciones Básicas para el mantenimiento de jardines, parques y zonas verdes
	3054. Operaciones auxiliares en la elaboración de composiciones con flor y plantas
	3057. Materiales de Floristería
1º GFMN (mañana)	
	0694. Maquinaria e instalaciones agroforestales.
	0810. Gestión de los aprovechamientos del medio forestal (ACMN)
	0811. Gestión y organización del vivero forestal (GOVF). Vivero Forestal.
	0693. Topografía agraria.
	0814. Gestión de montes
	0690. Botánica Agronómica
1º GFMN (tarde)	0690. Botánica agronómica tarde
	0690. Botánica agronómica tarde. Desdoble.
	0811. Gestión y organización del vivero forestal.
	0811. Gestión y organización del vivero forestal. Desdoble.
	0693. Topografía agraria.
	0693. Topografía agraria. Desdoble.
	0694. Maquinaria e instalaciones agroforestales (tarde).
	0694. Maquinaria e instalaciones agroforestales (tarde). Desdoble.
	0810. Gestión de los aprovechamientos del medio forestal (tarde)
	0810. Gestión de los aprovechamientos del medio forestal (tarde). Desdoble.
	0814. Gestión de montes.
	0814. Gestión de montes. Desdoble.
2º GFMN (mañana)	0815. Gestión de la conservación del medio natural.
	Libre configuración
	0692. Fitopatología
	0813. Gestión de la pesca continental
	0790. Técnicas de educación ambiental



	0812. Gestión cinegética
	0816. Defensa contra incendios forestales
2º GFMN (tarde)	0815. Gestión de la conservación del medio natural.
	Libre configuración.
	0692. Fitopatología.
	0813. Gestión de la pesca continental.
	0790. Técnicas de educación ambiental.
	0812. Gestión cinegética.
	0816. Defensa contra incendios forestales.
1º PMR (mañana)	0691. Gestión y organización del vivero (dual).
	0694. Maquinaria e instalaciones agroforestales (dual)
	0695. Planificación de cultivos (dual)
	0693. Topografía agraria (1 h dual)
	0690. Botánica agronómica (2h dual)
2º PMR (mañana)	Libre configuración (2h dual)
	0698. Conservación de jardines y céspedes deportivos (dual)
	Gestión de cultivos (dual)
	0692. Fitopatología (4 horas dual)
	0697. Diseño de jardines y restauración del paisaje (dual)
1º ECA (tarde)	0786. Medio Natural
	0789. Métodos y Productos cartográficos
	0793. Desenvolvimiento en el medio (tarde)
2º ECA	0786. Medio natural. (dual).
	0789. Métodos y productos cartográficos. (dual).
	0790. Técnicas de educación ambiental (dual).
	Libre configuración (dual)
	0792. Actividades de uso público (dual)
1º J y F	0407. Taller y equipos de tracción (dual)
	0408. Infraestructuras e instalaciones agrícolas (dual)
	0579. Composiciones florales y con plantas (dual)



	0578. Producción plantas y tepes en vivero (Dual)
	0409. Principios de Sanidad Vegetal
	0404. Fundamentos agronómicos
2º J y F	0580. Establecimientos de Floristería (Dual)
	0581. Técnicas de ventas en jardinería y floristería (dual)
	0577. Mantenimiento y mejora de jardines y zonas verdes (Dual)
	Libre configuración
	0576. Implantación de Jardines y zonas verdes (dual) (IJZV)
	0479. Control fitosanitario

2.2. Los miembros del departamento, con indicación de los módulos que imparten, y el grupo correspondiente.

Carmen Pérez García.	0404. Fundamentos agronómicos	1º JyF
	DUAL	1º JyF
	DUAL	PMR
	0815. Gestión y Conservación del medio Natural	2º GFMN
	Libre Configuración	2º GFMN
Juan Jesús García Berral.	Libre configuración (DUAL)	2º PMR
	0694. Maquinaria e Instalaciones agroforestales (DESDOBLE)	1º GFMN (TARDE)
	0811. Gestión y organización del vivero forestal.	1º GFMN (TARDE)
	0690. Gestión de Cultivos (DUAL)	2º PMR
Áurea Soubrier Gómez	0693. Topografía Agraria	1º GFMN
	0814. Gestión de Montes	1º GFMN (tarde)
	0693. Topografía Agraria	1º PMR
	DUAL	ECA
Matías J. López Pérez	0407. Taller y Equipos de tracción (DUAL)	1º J Y F
	0577. Mantenimiento y mejora de jardines y zonas verdes (DUAL)	2º J y F



	Maquinaria e instalaciones agroforestales (DUAL)	1ºPMR
Antonio Manuel Pérez Jiménez.		
	0813. Gestión de la pesca continental. (mañana)	2ºGFMN
	0813. Gestión de la pesca continental (tarde)	2º GFMN
	0695. Planificación de Cultivos. (mañana)	1º PMR
	0786. Medio Natural (tarde)	1º ECA
José María Rioboo Sánchez Arjona		
	0408. Infraestructuras e instalaciones agrícolas (dual)	1º JyF
	0581. Técnicas de venta en jardinería y floristería (dual)	2º JyF
	Libre Configuración	2º J y F
	0694. Maquinaria e instalaciones agroforestales.	1º GFMN
Germán Padilla Fons		
	3056. Operaciones Básicas para el mantenimiento de jardines, parques y zonas verdes	2º FPB
	3054. Operaciones auxiliares en la elaboración de composiciones con flor y plantas	2º FPB
	3055. Operaciones básicas en instalaciones de jardines, parques y zonas verdes	1º FPB
	Tutoría	1º FPB
	Horas Coordinación Dual	
María del Valle García Serrano		
	0579. Composiciones Florares y con plantas	1º JyF
	3057 Material de floristería	2º FPB
	0691 Gestión y Organización del vivero	1º PMR
	DUAL	PMR
Juan Bautista Muñoz Romero		
	0578. Producción de plantas y tepes en vivero (dual)	1º J y F
	0698. Conservación de jardines y céspedes deportivos (dual)	2º PMR



Isabel Eugenia Orihuela Torrente		
	3057. Material de floristería	2ºPEFPB
	3050. Actividades de riego, abonado y tratamientos en cultivos.	2ºPEFPB
	3054. Operaciones auxiliares en la elaboración de composiciones con flores y plantas	2º PEFPB
	3056. Operaciones básicas para el mantenimiento de jardines, parques y zonas verdes.	2º PEFPB
	Unidad formativa de prevención	2º PEFPB
	TUTORIA	2º PEFPB
Santiago Mariño Bobo		
	0576.Implantación de Jardines y zonas verdes (dual) (IJZV)	2º J y F
	0810. Gestión de los aprovechamientos del medio forestal (ACMN)	1º GFMN
	0811. Gestión y organización del vivero forestal (GOVF). Vivero Forestal	1º GFMN
	0790. Técnica de educación Ambiental.	2º GFMN
Florencio Fernández Martín		
	0814 Gestión de Montes (Desdoble)	1º GFMN (tarde)
	0810 Gestión de los aprovechamientos del medio forestal	1º GFMN (tarde)
	Libre configuración	2º ECA
	0792 Actividades de uso público.	2º ECA
María Teresa Lovera		
	3051. Operaciones auxiliares de preparación del terreno, plantación y siembra de cultivos	1º FPB
	3053. Operaciones básicas de producción y mantenimiento de plantas en viveros y jardines.	1º FPB
	3050. Actividades de riego, abonado y tratamientos en cultivos.	2º FPB
	Unidad formativa de prevención.	2º FPB
	Tutoría 2º PEFPB	2º FPB
Carmen Ana Velasco Díaz Godoy		



	0697. Diseño de jardines y restauración del paisaje (dual)	2º PMR
María Victoria Pérez Medialdea		
	0580. Establecimientos de floristería (dual)	2ºJyF
	0692. Fitopatología	2º GFMN
	0692. Fitopatología	2º GFMN (tarde)
	0692. Fitopatología	2º PMR
María de las Mercedes Pérez Villalón		
	0693. Topografía agraria.	1º GFMN (tarde)
	0690. Botánica agronómica (Desdoble)	1º GFMN (tarde)
	0815. Gestión de la Conservación del medio natural	2º GFMN (tarde)
	Libre configuración	2º GFMN
	0789. Métodos y productos cartográficos.	1º ECA
	0810. Gestión de los aprovechamientos (Desdoble)	1º GFMN (tarde)
Gonzalo Busto Vizquete		
	0694. Maquinaria e instalaciones agroforestales (tarde)	1º GFMN (tarde)
	0811. Gestión y organización del vivero forestal (Desdoble)	1º GFMN (tarde)
	0790. Técnicas de educación ambiental	2º GFMN (tarde)
	0793. Desenvolvimiento en el medio (tarde)	1º ECA
	0790. Técnicas de Educación ambiental (dual)	2º ECA
	DUAL	ECA
Alicia María Pavón Recio		
	3051. Operaciones auxiliares de preparación del terreno, plantación y siembra de cultivos.	1º PEFPB
	3053. Operaciones básicas de producción y mantenimiento de plantas en vivero y cj	1º PEFPB
	3055. Operaciones básicas en instalaciones de jardines, parques y zonas verdes.	1º PEFPB
	Tutoría	1º PEFPB



María Jesús Barrueso Herrero		
	0409. Principios de Sanidad Vegetal.	1º JyF
	0814. Gestión de montes	1º GFMN
	0812. Gestión cinegética	2º GFMN
	0812. Gestión cinegética	2º GFMN (tarde)
Beatriz Toscano Gil		
	0690. Botánica agronómica	1º GFMN
	0690. Botánica agronómica	11 GFMN (tarde)
	0693. Topografía agraria. (DESDOBLE)	1ºGFMN (tarde)
	0816. Defensa incendios	2º GFMN
	0816. Defensa incendios	2º GFMN (TARDE)
	0690. Botánica Agronómica.	1º PMR
Carlos Ramos Martín	0479. Control Fitosanitario	2º J y F

2.3. Los módulos que son impartidas por profesorado de otros departamentos

Estructura y dinámica del medio ambiente. 1º ECA.

Actividades humanas y problemática ambiental. 1º ECA.

Gestión ambiental. 1º ECA.

Habilidades sociales. 2º ECA.



Programas de Educación Ambiental. 2º ECA.

Empresa e iniciativa Emprendedora. 2º ECA.

3. Objetivos generales del ciclo formativo.

De conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Real Decreto 1129/2010, de 10 de septiembre por el que se establece el título de Técnico en Jardinería y Floristería y se fijan sus enseñanzas mínimas, los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al mismo son:

- a) Interpretar planos, analizando las especificaciones con criterio técnico para realizar replanteos de proyectos de jardinería y restauración del paisaje.
- b) Realizar las labores, según buenas prácticas agrícolas, justificando la selección y regulación de los equipos con el fin de preparar el terreno.
- c) Identificar los sustratos y sus mezclas, relacionándolos con cada especie vegetal para preparar el medio de cultivo.
- d) Interpretar documentación y aplicar técnicas de montaje y mantenimiento, analizando las especificaciones con criterio técnico para montar y mantener instalaciones.
- e) Identificar y aplicar los procedimientos de siembra y plantación, describiendo los medios técnicos para implantar el material vegetal.
- f) Identificar y aplicar las técnicas de mantenimiento, reconociendo y seleccionando las herramientas, maquinaria y equipos para realizar la conservación y reposición de los elementos vegetales y no vegetales del jardín.



- g) Describir y utilizar los métodos de muestreo, identificando los procedimientos de conteo para cuantificar los agentes beneficiosos y perjudiciales de los cultivos.**
- h) Describir y ejecutar el proceso de tratamiento fitosanitario, analizando la documentación técnica y seleccionando los equipos para su preparación y aplicación.**
- i) Analizar los parámetros técnicos y de calidad, identificando los medios necesarios para realizar la recolección de frutos y semillas.**
- j) Realizar las labores siguiendo la programación de trabajo de las mismas para la propagación y el cultivo de plantas y tepes.**
- k) Analizar las condiciones y documentación requeridas en la expedición y transporte de pedidos, identificando los materiales y productos para realizar el embalaje, etiquetado y acondicionamiento.**
- l) Reconocer y operar los elementos de control de máquinas y equipos, relacionándolos con las funciones que realizan, a fin de manejarlos.**
- m) Aplicar técnicas de montaje y mantenimiento, calculando las necesidades hídricas de los cultivos y relacionándolos con su aplicación para manejar sistemas de riego.**



- n) Describir y aplicar criterios técnicos, prácticos y estéticos analizando su finalidad para organizar salas y escaparates.**
- ñ) Describir y ejecutar las técnicas de montaje, identificando los materiales y herramientas para realizar composiciones florales y proyectos de decoración.**
- o) Describir las técnicas de marketing, justificando su aplicación para realizar la venta de productos y servicios de jardinería y floristería.**
- p) Analizar las características de los productos y servicios, utilizando las técnicas de comunicación adecuadas para asesorar técnicamente al cliente.**
- q) Analizar y utilizar los recursos existentes para el «aprendizaje a lo largo de la vida» y las tecnologías de la comunicación y de la información para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.**
- r) 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.**



- s) 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.**
- t) 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.**
- u) Analizar y relacionar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, 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, en el entorno y en el ambiente.**
- v) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».**
- w) 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.**
- x) 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.**
- y) 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.

4. Presentación del módulo. (Contribución del módulo a los objetivos generales relacionados)

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

k) Analizar las condiciones y documentación requeridas en la expedición y transporte de pedidos, identificando los materiales y productos para realizar el embalaje, etiquetado y acondicionamiento.

l) Reconocer y operar los elementos de control de máquinas y equipos, relacionándolos con las funciones que realizan, a fin de manejarlos.

n) Describir y aplicar criterios técnicos, prácticos y estéticos analizando su finalidad para organizar salas y escaparates.

o) Describir las técnicas de marketing, justificando su aplicación para realizar la venta de productos y servicios de jardinería y floristería.

q) Analizar y utilizar los recursos existentes para el «aprendizaje a lo largo de la vida» y las tecnologías de la comunicación y de la información para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.

r) 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.

s) 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.

t) 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.

u) Analizar y relacionar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, con las causas que los producen a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van a adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes, para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el ambiente.

v) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».

w) 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.

x) 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.

5. Mapa de relaciones curriculares.

Competencias profesionales, personales y sociales, Contenidos, Resultados de Aprendizaje, Criterios de Evaluación, Procedimientos y Técnicas de Evaluación, Instrumentos de Evaluación.

. VER ANEXO I: MAPA DE RELACIONES DE ELEMENTOS CURRICULARES

6. Competencias profesionales, personales y sociales



Con la programación de este módulo Técnicas de Venta , vamos a contribuir a desarrollar principalmente las siguientes **competencias profesionales, personales y sociales** que aparecen en la Orden por la que se desarrolla el currículo correspondiente:

- ñ) Asesorar técnicamente al cliente describiendo las características de los productos y servicios ofrecidos, justificando la necesidad de los mismos y valorando los objetivos de la empresa.
- o) Comercializar productos y servicios de jardinería y floristería aplicando las técnicas de venta y marketing.
- p) 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 comunicación y de la información.
- q) 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.
- r) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.
- s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- t) 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.
- u) 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.
- v) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional.
- w) 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.



7. Distribución temporal de contenidos

UNIDADES DIDÁCTICAS	Horas	Trimestre
UD 1. ATENCIÓN AL CLIENTE	12	1º
UD 2. ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS	15	1º
UD 3. FACTURACIÓN Y COBRO.	15	1º
UD 4. REPARTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.	12	2º
U.D.5 SERVICIO DE POST-VENTA.	11	2º
TOTAL HORAS	63	

8. Elementos transversales (forma en que se incorporan los contenidos de carácter transversal al currículo).

La educación no es solo la transmisión de contenidos, sino que debe incluir los valores y las actitudes cívicas, que son importantes para contribuir a la formación humana y para la vida en sociedad. Se señalan los contenidos siguientes que, aunque no aparecen en la normativa, se consideran de interés en la formación en este módulo profesional:

- **Educación moral y cívica, reforzando valores que son la base de la convivencia social como: El respeto a los demás, la educación del comportamiento, la solidaridad, la resolución pacífica de conflictos, la convivencia, las relaciones cordiales, el respeto por las cosas, los materiales y equipos del centro, la responsabilidad sobre los actos propios, la honestidad, etc.**
- **Educación para la salud, relacionada con los hábitos de vida saludables y la importancia de la prevención de riesgos laborales.**
- **Educación para la igualdad de género, dando las mismas oportunidades y tareas a alumnos de ambos géneros, incluso discriminando positivamente a las alumnas, es decir incentivándolas para que aborden actividades que les puede resultar nuevas o propias de hombres.**
- **Educación para el consumo responsable, ya que todos somos consumidores en esta**



sociedad, y debe prevenirse el consumismo y la reflexión sobre los impactos del consumo.

- **Educación ambiental: importante en toda la sociedad, y especialmente como contenidos específicos para la formación de técnicos en jardinería.**

9. Metodología

La metodología didáctica, también conocida como actividades de enseñanza y aprendizaje, busca el sistema más adecuado no sólo de transmitir conocimientos sino de realmente alcanzar en el alumno la capacidad de llevar a efecto las tareas que de él se esperan en el entorno real de trabajo. Para ello es necesario combinar toda una serie de factores como son:

o Diagnóstico de la situación de partida: Se trata de construir una formación sobre cimientos seguros. Debe conocerse el nivel conocimientos previos y la capacidad procedimental de los alumnos para partir de ellos en el desarrollo de la unidad. No obstante, hay contenidos y habilidades mínimos que deben estar asimilados desde el nivel de estudios precedentes y dichos contenidos y habilidades deben exigirse, no estando reñida tal exigencia con un recuerdo que no retrase la programación.

o Actividad en aula: La actividad en aula va a tener como elemento fundamental metodológico la explicación del profesor. Esa explicación se apoyará en materiales y medios didácticos tales como diapositivas, proyecciones de video y/o DVD, uso de programas de ordenador, etc. La explicación debe llevar aparejada una correcta esquematización sobre la cual al final de cada epígrafe los alumnos puedan plantear dudas o manifestar opiniones.

o Actividad fuera del aula: Va a contribuir no sólo a la adquisición y refuerzo de conceptos, sino al perfeccionamiento de las habilidades procedimentales propuestas en el módulo.

- **Actividad del alumno: Es importante complementar la metodología didáctica con actividades de autoformación del alumno. El profesor debe sentar las bases, el modelo**



de formación y los contenidos conceptuales básicos y el alumno debe tomar conciencia de que el perfeccionamiento de la formación y la continuidad de la misma queda en sus manos. En este sentido la elaboración de trabajos usando bibliografía científica y la exposición de los mismos ante el resto de sus compañeros constituyen elementos esenciales de la formación y ayudan al alumno a adquirir destrezas en el campo del perfeccionamiento personal.

Metodología General

De forma general, el método de abordar el desarrollo de contenidos es:

- **Explicación de la posición de la unidad en el contexto general del módulo.**
- **Indicación de los conceptos y capacidades previas que deben tener los alumnos y sin los cuales el desarrollo de la unidad no podrá llevarse a cabo en condiciones óptimas.**
- **Diagnóstico de la situación de partida a través de un muestreo de preguntas efectuadas por el profesor en el aula, o de otras técnicas análogas de recogida de información previa.**
- **Repaso muy somero de los conceptos y contenidos previos que se consideren fundamentales.**
- **Esquematación general del tema: permite al alumno situarse en todo momento en qué parte del desarrollo de la unidad didáctica se encuentra. En unidades didácticas complejas le facilita la interrelación de contenidos conceptuales.**
- **Abordaje de cada epígrafe de la unidad didáctica:**

Esquematación general del epígrafe.

- o **Desarrollo de contenidos conceptuales**
- o **Valoración de la comprensión por parte de los alumnos.**
- o **Resolución de dudas y preguntas.**

Debate crítico (si procede).



Ejemplificaciones (si proceden).

o Adquisición de las competencias: Las actividades deben estar al servicio de la adquisición y desarrollo de las competencias profesionales, personales y sociales asociadas. Siempre que sea posible, deben propiciar el autoaprendizaje y crear situaciones que en sí mismas requieran ejercer las competencias que se van a desarrollar.

10. Propuesta de actividades y tareas de enseñanza y aprendizaje (selección y secuenciación) (opcional)

10.1. Actividades de fomento de la lectura

10.2. Trabajos monográficos interdisciplinarios (que impliquen a varios dptos. Didácticos)

10.3. Trabajos de investigación monográficos, interdisciplinarios (bachillerato)

11. Materiales y recursos didácticos

Boletines de información agraria.

Recursos

Láminas

Transparencias y diapositivas



- Material videográfico**
- Medios informáticos:**
- Cañón de proyecciones para los DVD y materiales de soporte informáticos.**
- Internet.**
- Catálogos.**
- Aula para clases de teórica.**
- Pizarra.**
- Folletos, fotocopias y revistas técnicas sobre determinados aspectos.**
- Lecturas complementarias de artículos, bibliografías recomendadas por el profesor.**
- Fotografías, que pueden ser de interés para visualizar determinados aspectos.**

Otros recursos y materiales: cualquier aspecto que nos puede ayudar en el proceso enseñanza-aprendizaje (conferencias, exposiciones...) y sea susceptible de ser utilizado.

12. Los procedimientos, instrumentos y criterios de calificación

12.1. Procedimientos e instrumento de evaluación.

Los incluidos en el apartado 5 referido al mapa de relaciones de elementos curriculares.

12.1.1. Procedimientos e instrumentos de la dimensión “evaluación continua”. Conjunto de procedimientos e instrumentos de evaluación continua (revisión de cuadernos, fichas de trabajo, tareas y/o ejercicios realizados en clase o en casa, cuestionarios, pruebas cortas, la participación en las clases, preguntas de clase, intervenciones en la pizarra, etc.). Esta dimensión en su conjunto, de acuerdo con lo recogido en el P.E., puede tener un peso que oscila entre un mínimo del 10% y un máximo del 30%. El



peso concreto será fijado mediante acuerdo de Departamento y podrá ser distinto para los diferentes niveles educativos. Observación: en el caso de un desarrollo no presencial (telemático) el peso en la calificación del conjunto de instrumentos de esta dimensión no deberá ser inferior al 50%, según acuerdo del ETCP de 24/04/2020.

Cuaderno del alumno y ejercicios realizados en clase. 15%.
Observación directa. 5%.
Participación en clase. 5%.

12.1.2. Procedimientos e instrumentos de la Dimensión “pruebas programadas”. Pruebas objetivas (orales o escritas), cuestionarios, proyectos, trabajos, portafolios, tareas finales de carácter global, etc. Esta dimensión en su conjunto, de acuerdo con lo recogido en el P.E., puede tener un peso que oscila entre un mínimo del 70% y un máximo del 90%. El peso concreto será fijado mediante acuerdo de Departamento, y podrá ser distinto para los diferentes niveles educativos. Observación: puede contemplar la realización de pruebas telemáticas (incluidos exámenes orales, con autorización familiar) en el caso de su desarrollo presencial.

Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales. 40%.
Prácticas y trabajos de exposición. 35%.

Ejemplos de instrumentos de evaluación (orientativo)

Ref.	Descripción	Ref.	Descripción
1	Análisis de casos	19	Mapa conceptual
2	Asamblea	20	Monografías
3	Búsqueda y tratamiento de la información	21	Observación directa
4	Comprensión lectora	22	Portafolio
5	Comprensión oral	23	Producciones plásticas o musicales
6	Construcción de maquetas	24	Pruebas escritas
7	Cuaderno de campo	25	Pruebas objetivas de correspondencia
8	Cuaderno del alumnado	26	Pruebas objetivas de ordenamiento



9	Ejercicios interpretativos	27	Pruebas objetivas de respuesta alternativa
10	Ejercicios y prácticas realizadas en casa	28	Pruebas objetivas de selección múltiple
11	Ejercicios y prácticas realizadas en clase	29	Pruebas orales
12	Entrevista	30	Registro anecdótico
13	Escala de observación de actividades	31	Representaciones y dramatizaciones
14	Exámenes temáticos	32	Resolución de ejercicios y problemas
15	Exploración a través de preguntas	33	Resúmenes e informes
16	Exposición oral	34	Trabajos cooperativos
17	Fichas técnicas de productos	35	Trabajos e informes (expresión escrita)
18	Listas de cotejo	36	Trabajos individuales





12.2. Criterios de calificación.

12.2.1. Criterios de calificación final (Por Resultados de Aprendizajes o por trimestres)

La calificación final del módulo será el resultado de calcular la media aritmética o media ponderada del primer y segundo trimestre una vez realizada la actualización de las mismas derivadas del proceso de evaluación ordinaria y del proceso de recuperación (en su caso) desarrollado (marcar y rellenar según proceda).

		Media aritmética (1er trimestre 33'3%, 2º trimestre 33'3 y 3er trimestre 33'3%)
		Media ponderada (1er trimestre __%, 2º trimestre __% y 3er trimestre __%)
	X	Media ponderada de los Resultados de Aprendizaje desarrollados durante el curso

12.2.2. Criterios de calificación por resultados de aprendizajes o trimestres

La calificación de cada uno de los resultados de aprendizajes (o trimestres), de acuerdo con la distribución temporal planificada, será el resultado de calcular la media aritmética o media ponderada de la calificación obtenida en cada uno de los criterios de evaluación o conjunto de criterios (o unidades didácticas y/o bloques de contenidos, según el caso) desarrollados en el correspondiente resultado de aprendizaje (o trimestre); según el peso asignado a cada criterio de evaluación (o conjunto de los mismos), obtenida a su vez como resultado de la media ponderada de la calificación obtenida en cada uno de los instrumentos de evaluación asociados al criterio o conjunto de criterios que se recogen en el apartado 5 referente al mapa de relaciones de elementos curriculares y en la siguiente tabla:

[incluir tabla con desglose por resultados de aprendizajes (o trimestres) y criterios de evaluación (unidades didácticas y/o bloque de contenidos) con sus correspondientes pesos referidos al resultado de aprendizaje (o trimestre), junto con los instrumentos de evaluación (y su ponderación) asociados a cada uno de ellos.]

Resultado de aprendizaje: RA1 *Atiende a clientes* describiendo los protocolos de actuación y los productos y servicios ofertados.

Peso (%): 20



Criterios de Evaluación	Peso (%) C.E. en R.A.	Procedimientos e instrumentos de evaluación asociado	Peso (%) I.E. en C.E.
Se han descrito las habilidades sociales que se deben mostrar ante un cliente.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	70
		Ejercicios y prácticas realizados en clase.	25
		Observación directa.	5
Se ha analizado el comportamiento del cliente potencial.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	70
		Ejercicios y prácticas realizados en clase.	25
		Observación directa.	5
Se ha valorado el enriquecimiento personal que supone la relación con otras personas pertenecientes a otras culturas.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	70
		Ejercicios y prácticas realizados en clase.	25
		Observación directa.	5
Se ha recabado información al posible cliente sobre sus necesidades.	10	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	80
		Cuaderno del alumno.	20
Se han caracterizado los productos y servicios ofertados por la empresa.	10	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	80
		Cuaderno del alumno.	20
Se han manejado los catálogos y manuales de venta más usuales en floristería y jardinería.	15	Ejercicios y prácticas realizados en clase.	70
		Cuaderno del alumno.	20
		Observación directa.	10
Se ha realizado el asesoramiento sobre productos y servicios de floristería y jardinería.	10	Ejercicios y prácticas realizados en clase.	70
		Cuaderno del alumno.	20
		Observación directa.	10
Se han identificado los canales de entrada de encargos en una empresa.	10	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	70
		Ejercicios y prácticas realizados en clase.	20
		Observación directa.	10



Resultado de aprendizaje: RA2 Realiza presupuestos analizando los costes de los productos y servicios así como las herramientas de elaboración. Peso (%)25

Peso (%): 25

Criterios de Evaluación	Peso (%) C.E. en R.A.	Procedimientos e instrumentos de evaluación asociado	Peso(%) I.E. en C.E.
Se han realizado las mediciones de jardines, espacios y elementos.	15	Ejercicios y prácticas realizados en clase.	70
		Cuaderno del alumno.	20
		Observación directa.	10
Se han descrito los precios unitarios y descompuestos, el estado de mediciones y los detalles precisos para su valoración.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	80
		Cuaderno del alumno.	20
Se han extraído los precios de los productos y de los materiales.	15	Ejercicios y prácticas realizados en clase.	70
		Cuaderno del alumno.	20
		Observación directa.	10
Se han calculado los precios descompuestos.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	50
		Ejercicios y prácticas realizados en clase.	40
		Observación directa.	10
Se han aplicado las tarifas correspondientes a la mano de obra.	15	Ejercicios y prácticas realizados en clase.	50
		Cuaderno del alumno.	40
		Observación directa.	10
Se ha redactado el presupuesto con programas específicos.	12	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	50
		Ejercicios y prácticas realizados en clase.	40
		Observación directa.	10
Se ha reconocido el potencial de las nuevas tecnologías como elemento de consulta y apoyo.	3	Ejercicios y prácticas realizados en clase.	90
		Observación directa.	10
Se ha aplicado la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales.	10	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	50
		Ejercicios y prácticas realizados en clase.	40
		Observación directa.	10

Peso (%): 20



Resultado de aprendizaje: RA3 *Completa el proceso de venta describiendo el procedimiento para el cobro y presentación de productos.*

Peso (%)20

Criterios de Evaluación	Peso (%) C.E. en R.A.	Procedimientos e instrumentos de evaluación asociado	Peso (%) I.E. en C.E.
Se han identificado las distintas formas de cobro al cliente.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	80
		Cuaderno del alumno.	20
Se han caracterizado los procesos de facturación y cobro.	10	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	80
		Cuaderno del alumno.	20
Se ha cumplimentado la factura indicando todos los datos.	15	Prácticas en clase.	70
		Cuaderno del alumno.	20
		Observación directa.	10
Se ha realizado el cobro de la factura utilizando las distintas fórmulas o formas de pago.	10	Prácticas en clase.	70
		Cuaderno del alumno.	20
		Observación directa.	10
Se ha relacionado la facturación con los sistemas de gestión integrada.	15	Prácticas en clase.	90
		Observación directa.	10
Se han realizado operaciones de devolución o cambio de dinero.	10	Prácticas en clase.	90
		Observación directa.	10
Se ha descrito el proceso de arqueo de caja.	10	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	80
		Cuaderno del alumno.	20
Se ha cumplimentado el parte de caja correspondiente.	10	Prácticas en clase.	90
		Observación directa.	10
Se ha aplicado la normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales y de protección de datos.	5	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	80
		Ejercicios y prácticas realizados en clase.	20

Resultado de aprendizaje: RA4 *Organiza el reparto de productos o servicios describiendo los procedimientos que se deben seguir.*

Peso (%): 20



Criterios de Evaluación	Peso (%) C.E. en R.A.	Procedimientos e instrumentos de evaluación asociado	Peso (%) I.E. en C.E.
Se han anotado los pedidos en un Formulario donde quedan reflejados los datos de la persona que recibe el encargo.	15	Prácticas en clase.	90
		Observación directa.	10
Se han descrito los medios de transporte más eficaces en función del encargo, sus características y el plazo de entrega.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	10
		Trabajo de exposición.	90
Se ha valorado la importancia de que el vehículo esté en perfectas condiciones y que disponga en su interior de todo lo necesario para efectuar la entrega.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	10
		Trabajo de exposición.	90
Se han ubicado los productos que se van a entregar en el vehículo, evitando que se dañen y acondicionándolos de manera óptima para su transporte.	15	Prácticas en clase.	70
		Cuaderno del alumno.	20
		Observación directa.	10
Se han manejado planos, mapas y callejeros en cualquier soporte de ayuda para localizar direcciones.	15	Prácticas en clase.	70
		Cuaderno del alumno.	20
		Observación directa.	10
Se han verificado los pedidos con los formularios y recibís de entrega.	15	Prácticas en clase.	70
		Cuaderno del alumno.	20
		Observación directa.	10
Se ha valorado el control de calidad de la entrega del producto o de los servicios realizados.	5	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	30
		Trabajo de exposición.	70
Se ha aplicado la normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales y de protección de datos.	5	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	30
		Trabajo de exposición.	70

Resultado de aprendizaje: RA5 *Atiende reclamaciones, quejas o sugerencias de los clientes en el servicio postventa demostrando criterios y procedimientos de actuación.*

Peso (%): 20



Crterios de Evaluación	Peso (%) C.E. en R.A.	Procedimientos e instrumentos de evaluación asociado	Peso(%) I.E. en C.E.
Se han descrito las técnicas para la resolución de conflictos y reclamaciones.	10	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	80
		Cuaderno del alumno.	20
Se han identificado las alternativas al procedimiento que se pueden ofrecer al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	80
		Cuaderno del alumno.	20
Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	80
		Cuaderno del alumno.	20
Se ha suministrado la información y documentación necesarias al cliente para la presentación de una reclamación escrita.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	80
		Ejercicios y prácticas realizados en clase.	20
Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.	10	Ejercicios y prácticas realizados en clase.	70
		Cuaderno del alumno.	20
		Observación directa.	10
Se ha valorado la importancia que para el control de calidad del servicio tienen los sistemas de información manuales e informáticos que organizan la información.	10	Ejercicios y prácticas realizados en clase.	40
		Trabajo y exposición oral.	50
		Observación directa.	10
Se ha registrado la información del seguimiento postventa, de incidencias, de peticiones y de reclamaciones de clientes como indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado y aumentar la fidelización.	10	Ejercicios y prácticas realizados en clase.	40
		Cuaderno del alumno.	50
		Observación directa.	10
Se ha aplicado la normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales, de consumo y de protección de datos.	10	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	80
		Cuaderno del alumno.	20
Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente.	5	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	80
		Cuaderno del alumno.	20



12.2.3. Criterios de calificación de los procesos de recuperación trimestrales (opcional)

Se llevarán a cabo recuperaciones de evaluaciones, al menos una por trimestre. En el caso del alumnado con nee, podrán realizarse también recuperaciones de otros instrumentos de evaluación (pruebas objetivas, proyectos, supuestos prácticos, etc). Estas pruebas no podrán ser idénticas a las aplicadas al resto del alumnado, pero se basarán en los mismos contenidos, serán sintéticas y con un nivel de dificultad similar.

La calificación trimestral actualizada del alumnado una vez finalizado el proceso de recuperación, será la obtenida en la propuesta de actividades de recuperación y/o examen de recuperación (en su caso).

Asimismo el procedimiento establecido para la recuperación podrá ser el medio para que cualquier alumno o alumna pueda mejorar su nota con respecto a la calificación obtenida en la evaluación o ámbito objeto de recuperación. Se aplicará este supuesto, sólo en el caso de que el departamento no haya establecido otro mecanismo distinto, destinado a la posibilidad de incrementar la nota del alumnado que así lo desee.

Las medidas establecidas, tanto para el caso de la recuperación, como para la mejora de las calificaciones están descritas en el apartado “Atención a la diversidad”, y tienen su reflejo en los instrumentos de evaluación propuestos.

Asimismo, para evaluar al alumnado, que al ausentarse de manera justificada, no ha podido realizar de manera normalizada las pruebas o tareas que el resto de la clase ha realizado, y con el fin de garantizar el derecho a la evaluación continua de este alumnado y permitirle que siga o se adapte en el menor tiempo posible después de su reincorporación al grupo, se propondrán una serie de actividades alternativas y de naturaleza similar, que permitan valorar de una manera sintetizada los aprendizajes no valorados por la ausencia justificada. Estas pruebas que no podrán ser idénticas a las aplicadas al resto del alumnado tratarán de procurar que el alumnado tenga acceso de manera normalizada a las clases en el menor tiempo posible. Para ello, buscando los instantes que aseguren no desatender al resto de alumnado que sí asistió a clase de manera regular, se propondrán las actividades o pruebas alternativas; Estas serán sintéticas y con un nivel de dificultad similar.



12.2.4. Enseñanzas de FP. Programa de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA).

Durante el período comprendido entre el comienzo de la FCT (GRUPOS DE 2º) y la evaluación final se priorizará la adquisición de aprendizajes no adquiridos por parte del alumnado con evaluación negativa. Para ello se planteará un plan de recuperación individualizado, adaptado a cada alumno. Como habrán de superarse tanto resultados de aprendizaje conceptuales como desarrollos prácticos, se plantearán actividades de síntesis de las desarrolladas durante todo el curso con el fin de garantizar que el alumnado que no ha superado todos los RAs pueda hacerlo ahora y el poco tiempo disponible en este período no sea un inconveniente. Se priorizarán entonces estas actividades de síntesis

IES Nº1 UNIVERSIDAD LABORAL DE MÁLAGA

2º CURSO JARDINERÍA Y FLORISTERÍA

TÉCNICAS DE VENTA EN JARDINERÍA Y FLORISTERÍA FECHA LÍMITE ENTREGA: -

- Aparte del contenido, es muy importante la presentación de las actividades (portada; márgenes; unificar tipo de letras en el mismo documento; identificación del alumno, tanto en la portada, como en el nombre del archivo; incluir las imágenes que sean necesarias para una mejor comprensión de la actividad - Entregar archivo en formato Word y en PDF.

- Cada actividad tendrá una calificación comprendida entre 1 y 10. El peso de las actividades nº 1 al nº 9 es del 50%. El peso de la actividad nº 10 es del 50%.



Actividad nº 1

Elabora un cuadro de Excel con 5 columnas en las que aparezcan:

- **Tipo de cliente.**
- **Características del cliente.**
- **Manera de atenderlo.**
- **Errores a evitar.**

Actividad nº 2

Con la ayuda de un programa informático, elabora un collage de publicidad de forma que aparezcan imágenes de distintos tipos de canales publicitarios, para poder vender artículos de jardinería y floristería.

Actividad nº 3

Redacta un modelo de carta de solicitud de información a proveedores, para poder realizar venta al por mayor y venta al por menor de varios artículos de jardinería, en una empresa familiar(Vivero) dedicada a la venta de plantas y árboles.

Actividad nº 4

Elabora un cuadro de Excel en el que estén desglosadas las condiciones económicas y de calidad para poder analizar ofertas de proveedores. Las condiciones para esta actividad, aparecerán en la plataforma Moodle Centros





Actividad nº 5

Resolver varios supuestos prácticos de facturas con recargo y sin recargo de equivalencia, colgados en la plataforma Moodle Centros

Actividad nº 6

Elaborar un presupuesto para plantar árboles y sembrar césped en un jardín, basándose en el modelo de Hoja de Cálculo que aparece en la plataforma Moodle Centros

Actividad nº 7

Elabora un mapa conceptual con las distintas formas de pago y cobro, en una empresa dedicada a la venta al por mayor y venta al por menor, en el sector de jardinería y floristería.

Actividad nº 8

Elabora una lista con los parámetros fundamentales para realizar las siguientes rutas de reparto:

- **Flor cortada.**
- **Material de riego.**
- **Plantas de árboles ornamentales.**

Actividad nº 9

Elabora una plantilla que se pueda utilizar como Hoja de Reclamaciones en una empresa dedicada a la venta de artículos para equipamiento mobiliario (mesas, bancos, sillas, etc)





de jardines.
Actividad nº 10

Prueba oral y/o escrita de las distintas Unidades Didácticas.

En el caso de que el alumno tenga una calificación positiva en alguna/s de las actividades propuestas (actividades 1-9), la nota correspondiente se le mantendrá y tan sólo tendrá que examinarse de aquéllas en las que haya obtenido una calificación negativa. En este caso, la nota final se obtendrá aplicando los respectivos porcentajes contemplados en el punto 5 (Mapa de elementos curriculares).

12.2.5. Enseñanzas de FP. Programa de Mejora de las competencias (PMC)

Durante el período comprendido entre el comienzo de la FCT y la evaluación final, el alumnado que haya superado la adquisición de todos los aprendizajes podrá optar a mejorar sus calificaciones. Para ello deberá presentarse a una prueba que podrá ser escrita, práctica, o podrá diseñarse a modo de trabajo o estudio de ampliación de contenidos. Dichas pruebas serán específicas e individualizadas para cada alumno/a. En ellas, podrán demostrar que han alcanzado un nivel de logro superior en los criterios de evaluación asociados a los resultados de aprendizaje.





IES Nº1 UNIVERSIDAD LABORAL DE MÁLAGA

2º CURSO JARDINERÍA Y FLORISTERÍA

TÉCNICAS DE VENTA EN JARDINERÍA Y FLORISTERÍA FECHA LÍMITE ENTREGA:

- Aparte del contenido, es muy importante la presentación de las actividades (portada; márgenes; unificar tipo de letras en el mismo documento; identificación del alumno, tanto en la portada, como en el nombre del archivo; incluir las imágenes necesarias para una mejor comprensión de la actividad).
- Entregar archivo en formato word, y en PDF a jose.rioboo@unilabma.com





- Cada actividad tendrá una calificación comprendida entre 1 y 10. El peso de la actividad nº 1 será del 100%.

Actividad nº 1:

Analizar y examinar en detalle las condiciones económicas y de calidad que ofrecen 5 proveedores de material de jardinería, atendiendo a los siguientes criterios por orden prioritario:

- 1º. Precio más bajo.**
- 2º. Calidad.**
- 3º. Facilidades de pago.**
- 4º. Plazo de entrega.**

Los productos a comprar y las condiciones, están colgadas en la plataforma Moodle centros.

13. Medidas de atención a la diversidad

13.1. La forma de atención a la diversidad del alumnado.

En este grupo hay 4 alumnos con necesidades educativas especiales. Dispone de horas de apoyo y refuerzo para los contenidos teóricos.

Si bien el grupo es muy heterogéneo en cuanto a la edad del alumnado y su formación previa, no parece que esta situación vaya a perjudicar al aprendizaje en general.

Para el alumnado que se incorpora con fecha posterior a la fecha de inicio de curso se prepararán actividades de refuerzo y repaso.

No se descarta que algunos alumnos/as puedan tener dificultades particulares por su



falta de experiencia en el manejo de herramientas como la informática, en ese caso se prepararán adaptaciones particulares para facilitar su aprendizaje.

(En niveles postobligatorios no proceden las adaptaciones curriculares significativas).

Ante la programación desarrollada se podrán presentar diversas medidas en relación a los diferentes casos que se pudieran presentar de necesidades educativas específicas. Según las necesidades de los alumnos se optará por medidas ordinarias de apoyo y refuerzo educativo para facilitar la atención individualizada de los alumnos sin modificar los objetivos propios del módulo. Por ejemplo:

- Realizar distintas actividades que resulten más adecuadas para alcanzar los objetivos.**
- Establecer un grupo de refuerzo o enriquecimiento.**
- Utilizar recursos didácticos válidos y variados.**
- Modificar las condiciones ambientales del grupo. Cambiar los integrantes de un grupo o cambiar tareas.**
- Modificar el sistema de evaluación.**
- Cambiar la temporalización de las actividades.**

Todas las actividades se plantearán con diferentes grados de profundización en función de las necesidades de cada alumno. En base a esto hablamos de distintos matices en todas las actividades, lo que da lugar a:

- Actividades de refuerzo: diseñadas para aquellos alumnos que presenten dificultades en la asimilación de los contenidos, con un nivel adaptado y menor grado de profundización.**
- Actividades de ampliación: para aquellos que consigan los objetivos de forma más rápida y necesiten actividades de mayor dificultad y profundización como incentivo y aliciente.**
- Actividades de síntesis y repaso: Con ellas se pretende que alumnas y alumnos**



que hayan podido desconectarse de los contenidos de la unidad, a pesar de nuestros esfuerzos, vuelvan a engancharse mediante actividades que sintetizan toda o parte de la unidad. Resumen de las UDD, esquemas, mapas conceptuales.

13.2. Proceso de recuperación trimestral durante el curso. (Sólo en caso de haber rellenado el punto 12.2.3.)

El proceso de recuperación trimestral durante el curso incluirá una Propuesta de recuperación que contendrá la descripción “esquemática” de la propuesta de actividades de recuperación y/o examen de recuperación (en su caso), la vía de comunicación, plazos y condiciones de entrega, fecha y hora del examen de recuperación (en su caso) y ámbito de ésta (1er, 2o y/o 3er Trimestre).

Siendo prescriptivo la comunicación al alumnado y a las familias, a través de la aplicación Séneca y/o mediante correo electrónico.

X Propuesta de Actividades, y/o Peso:- Período: inicio segundo trimestre/final segundo trimestre

X Prueba global Peso:- Fecha: inicio segundo trimestre/final segundo trimestre

– Concreción de las actividades de recuperación:

– Las actividades de recuperación trimestrales tendrán un contenido similar a las actividades propuestas inicialmente y cuya calificación no ha sido positiva. En el caso de que se requiriese la realización de la prueba global, ésta se realizará al inicio del trimestre siguiente, y se entregarán en este día las actividades de recuperación propuestas por la profesora. El peso de las actividades y prueba global asociadas al proceso de recuperación trimestral será el mismo que el establecido en el Anexo I del presente documento.

Al final de cada evaluación, el alumnado, que será conocedor de su progreso en todo momento, tendrá posibilidad de demostrar la adquisición de los aprendizajes no superados previamente mediante la realización de pruebas personalizadas. El resultado de estas pruebas puede derivar en el cambio de la nota negativa que supone la evaluación negativa de los correspondientes RA.



X	Propuesta de Actividades, y/o	Peso:	Período: Inicio del segundo trimestre/Final del segundo trimestre
X	Prueba global	Peso:	Fecha: Inicio del segundo trimestre/Final del segundo trimestre.
Nota: marcar lo que proceda: propuesta de actividades, actividades y prueba global, o prueba global.			
<p>— Concreción de las actividades de recuperación:</p> <p>Las actividades de recuperación trimestrales tendrán un contenido similar a las actividades propuestas inicialmente y cuya calificación no ha sido positiva. En el caso de que se requiriese la realización de la prueba global, ésta se realizará al inicio del trimestre siguiente, y se entregarán en este día las actividades de recuperación propuestas por el profesor. El peso de las actividades y prueba global asociadas al proceso de recuperación trimestral será el mismo que el establecido en el apartado 5 del presente documento.</p> <p>Al final de cada evaluación, el alumnado, que será conocedor de su progreso en todo momento, tendrá posibilidad de demostrar la adquisición de los aprendizajes no superados previamente mediante la realización de pruebas personalizadas. El resultado de estas pruebas puede derivar</p>			



en el cambio de la nota negativa que supone la evaluación negativa de los correspondientes RA.

13.3. Enseñanzas de FP. Programa de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA).

Cada actividad tendrá una calificación comprendida entre 1 y 10. El peso de las actividades nº 1 al nº 9 es del 50%. El peso de la actividad nº 10 es del 50%.

Actividad nº 1

Elabora un cuadro de Excel con 5 columnas en las que aparezcan:

- **Tipo de cliente.**
- **Características del cliente.**
- **Manera de atenderlo.**
- **Errores a evitar.**

Actividad nº 2

Con la ayuda de un programa informático, elabora un collage de publicidad de forma que aparezcan imágenes de distintos tipos de canales publicitarios, para poder vender artículos de jardinería y floristería.

Actividad nº 3

Redacta un modelo de carta de solicitud de información a proveedores, para poder realizar venta al por mayor y venta al por menor de varios artículos de jardinería, en una empresa familiar (Vivero) dedicada a la venta de plantas y árboles.



Actividad nº 4

Elabora un cuadro de Excel en el que estén desglosadas las condiciones económicas y de calidad para poder analizar ofertas de proveedores. Las condiciones para esta actividad, aparecen en la plataforma Classroom.

Actividad nº 5

Resolver varios supuestos prácticos de facturas con recargo y sin recargo de equivalencia, colgados en la plataforma Classroom.

Actividad nº 6

Elaborar un presupuesto para plantar árboles y sembrar césped en un jardín, basándose en el modelo de Hoja de Cálculo que aparece en la plataforma Classroom.

Actividad nº 7

Elabora un mapa conceptual con las distintas formas de pago y cobro, en una empresa dedicada a la venta al por mayor y venta al por menor, en el sector de jardinería y floristería.

Actividad nº 8

Elabora una lista con los parámetros fundamentales para realizar las siguientes rutas de reparto:

- Flor cortada.



- **Material de riego.**
- **Plantas de árboles ornamentales.**

Actividad nº 9

Elabora una plantilla que se pueda utilizar como Hoja de Reclamaciones en una empresa dedicada a la venta de artículos para equipamiento mobiliario (mesas, bancos, sillas, etc) de jardines.

Actividad nº 10

Prueba oral y/o escrita de las distintas Unidades Didácticas.

En el caso de que el alumno tenga una calificación positiva en alguna/s de las actividades propuestas (actividades 1-9), la nota correspondiente se le mantendrá y tan sólo tendrá que examinarse de aquéllas en las que haya obtenido una calificación negativa. En este caso, la nota final se obtendrá aplicando los respectivos porcentajes contemplados en el punto 5 (Mapa de elementos curriculares).

13.4. Enseñanzas de FP. Programa de Mejora de las competencias (PMC)

Cada actividad tendrá una calificación comprendida entre 1 y 10. El peso de la actividad nº 1 será del 100%.

Actividad nº 1:



Analizar y examinar en detalle las condiciones económicas y de calidad que ofrecen 5 proveedores de material de jardinería, atendiendo a los siguientes criterios por orden prioritario:

1º. Precio más bajo.

2º. Calidad.

3º. Facilidades de pago.

4º. Plazo de entrega.

Los productos a comprar y las condiciones, están colgadas en la plataforma Classroom del módulo; Técnicas de Venta en Jardinería y Floristería.

14. Vías de comunicación y metodológicas “on line” para el desarrollo de la actividad lectiva presencial ordinaria y/o de recuperación y ordinaria no presencial (en su caso).

La vía prescriptiva de comunicación con el alumnado y sus familias y, en su caso, para el desarrollo de la actividad lectiva ordinaria presencial y no presencial, la constituye la aplicación Séneca, concretamente el cuaderno del profesor/a; junto con el correo electrónico. Pudiéndose adoptar vías metodológicas prioritarias y/o complementarias y alternativas para el citado desarrollo lectivo que se detallan a continuación.

14.1. Vías metodológicas prioritarias y/o complementarias de desarrollo de la actividad lectiva y/o de recuperación no presencial (marcar las que se van a utilizar, una o varias).

X	Plataforma “Moodle Centros” de la Consejería de Educación y Deportes. (prioritaria)
	Plataforma Moodle de nuestro Centro (alojada en servidor de contenidos) de la Consejería de Educación.
X	Correo electrónico de Centro dominio “unilabma” y vinculado a la plataforma G. Suite para Educación.



	X	Aplicaciones vinculadas a la plataforma G. Suite del Centro, con correo “unilabma”, tales como: “Classroom”, Drive, Meet, etc.
		A través del teléfono móvil del alumno y/o familiar (con comunicación previa y autorización parental)
		Otras (especificar):
14.2. Vía alternativa de desarrollo de la actividad lectiva y/o de recuperación no presencial para el alumnado que no pueda disponer de medios informáticos para el desarrollo de las sesiones telemáticas y/o por presentar n.e.e. (marcar si se van a utilizar).		
		Envío al domicilio del alumno/a de actividades de enseñanza y aprendizaje en papel a través de la oficina virtual de Correos, mediante archivo “pdf” enviado a la Secretaría del centro para su gestión postal.
		Otras (especificar):
15. Utilización de videoconferencias en el desarrollo de la actividad lectiva ordinaria y/o de recuperación y ordinaria no presencial (en su caso).		
<ul style="list-style-type: none"> — El número de sesiones lectivas semanales de videoconferencias programadas serán más del 20% — Desarrollándose: 		
	X	A través de la Plataforma “Moodle Centros” de la Consejería de Educación y Deportes (se recomienda).
	X	A través de la aplicación MEET vinculadas a la plataforma G. Suite del Centro, con correo “unilabma” (se recomienda).
		A través del teléfono móvil del alumno y/o familiar (con comunicación previa y autorización parental)
		Otras (especificar):

Anexos



ANEXO I: MAPA DE RELACIONES DE ELEMENTOS CURRICULARES

Resultado de aprendizaje: RA1 <i>Atiende a clientes</i> describiendo los protocolos de actuación y los productos y servicios ofertados.					Peso (%): 20
<ul style="list-style-type: none"> - Tipología de clientes. - Etapas de la venta. - Requisitos de calidad en el servicio. - Asesoramiento al cliente. - Catálogos y manuales. - Canales de entrega de encargos. - Canales de publicidad. - Ferias y exposiciones. 			Ejercicios y prácticas realizados en clase.	25	1
			Observación directa.	5	
	Se ha analizado el comportamiento del cliente potencial.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	70	
			Ejercicios y prácticas realizados en clase.	25	
			Observación directa.	5	
	Se ha valorado el enriquecimiento personal que supone la relación con otras personas pertenecientes a otras culturas.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	70	
			Ejercicios y prácticas realizados en clase.	25	
			Observación directa.	5	
	Se ha recabado información al posible cliente sobre sus necesidades.	10	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	80	
			Cuaderno del alumno.	20	
	Se han caracterizado los productos y servicios ofertados por la empresa.	10	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	80	
			Cuaderno del alumno.	20	
	Se han manejado los catálogos y manuales de venta más usuales en floristería y jardinería.	15	Ejercicios y prácticas realizados en clase.	70	
			Cuaderno del alumno.	20	
			Observación directa.	10	
Se ha realizado el asesoramiento sobre productos y servicios de floristería y jardinería.	10	Ejercicios y prácticas realizados en clase.	70		
		Cuaderno del alumno.	20		
		Observación directa.	10		
Se han identificado los canales de entrada de encargos en una empresa.	10	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	70		
		Ejercicios y prácticas realizados en clase.	20		
		Observación directa.	10		



Resultado de aprendizaje: RA2 Realiza presupuestos analizando los costes de los productos y servicios así como las herramientas de elaboración.						Peso (%): 25
Contenidos	Criterios de Evaluación	Peso (%) C.E. en R.A.	Procedimientos e instrumentos de evaluación asociado	Peso (%) I.E. en C.E.	Propuesta Tareas	UD
<ul style="list-style-type: none"> - Recopilación de las necesidades del cliente. - Elaboración del presupuesto. - Mediciones de espacios, jardín y elementos. - Cronogramas. - Tarifas de precios de materiales y horas de trabajo. - Cálculo de costes. - Cálculo de precios unitarios y descompuestos. - Bases de datos de precios y programas informáticos. 	Se han realizado las mediciones de jardines, espacios y elementos.	15	Ejercicios y prácticas realizados en clase.	70		2
			Cuaderno del alumno.	20		
			Observación directa.	10		
	Se han descrito los precios unitarios y descompuestos, el estado de mediciones y los detalles precisos para su valoración.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	80		
			Cuaderno del alumno.	20		
	Se han extraído los precios de los productos y de los materiales.	15	Ejercicios y prácticas realizados en clase.	70		
			Cuaderno del alumno.	20		
			Observación directa.	10		
	Se han calculado los precios descompuestos.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	50		
			Ejercicios y prácticas realizados en clase.	40		
			Observación directa.	10		
	Se han aplicado las tarifas correspondientes a la mano de obra.	15	Ejercicios y prácticas realizados en clase.	50		
			Cuaderno del alumno.	40		
			Observación directa.	10		
	Se ha redactado el presupuesto con programas específicos.	12	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	50		
Ejercicios y prácticas realizados en clase.			40			
Observación directa.			10			
Se ha reconocido el potencial de las nuevas tecnologías como elemento de consulta y apoyo.	3	Ejercicios y prácticas realizados en clase.	90			
		Observación directa.	10			
Se ha aplicado la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales.	10	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	50			
		Ejercicios y prácticas realizados en clase.	40			
		Observación directa.	10			



Resultado de aprendizaje: RA3 <i>Completa el proceso de venta describiendo el procedimiento para el cobro y presentación de productos.</i>						Peso (%): 20
Contenidos	Criterios de Evaluación	Peso (%) C.E. en R.A.	Procedimientos e instrumentos de evaluación asociado	Peso (%) I.E. en C.E.	Propuesta Tareas	UD
<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos de facturación y cobro. <ul style="list-style-type: none"> • Documentación administrativa. • Impuestos asociados a la actividad. • El albarán. • La factura. • Facturación y sistemas de gestión integrada. - Formas de cobro y pago. - Pago a plazo. - Proceso de arqueo y cierre de caja. - Libros de caja. - Normativa de protección de datos. 	Se han identificado las distintas formas de cobro al cliente.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales. Cuaderno del alumno.	80 20		3
	Se han caracterizado los procesos de facturación y cobro.	10	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales. Cuaderno del alumno.	80 20		
	Se ha cumplimentado la factura indicando todos los datos.	15	Prácticas en clase. Cuaderno del alumno. Observación directa.	70 20 10		
	Se ha realizado el cobro de la factura utilizando las distintas fórmulas o formas de pago.	10	Prácticas en clase. Cuaderno del alumno. Observación directa.	70 20 10		
	Se ha relacionado la facturación con los sistemas de gestión integrada.	15	Prácticas en clase. Observación directa.	90 10		
	Se han realizado operaciones de devolución o cambio de dinero.	10	Prácticas en clase. Observación directa.	90 10		
	Se ha descrito el proceso de arqueo de caja.	10	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales. Cuaderno del alumno.	80 20		
	Se ha cumplimentado el parte de caja correspondiente.	10	Prácticas en clase. Observación directa.	90 10		
	Se ha aplicado la normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales y de protección de datos.	5	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales. Ejercicios y prácticas realizados en clase.	80 20		



Resultado de aprendizaje: RA4 Organiza el reparto de productos o servicios describiendo los procedimientos que se deben seguir.						Peso (%): 20
Contenidos	Criterios de Evaluación	Peso (%) C.E. en R.A.	Procedimientos e instrumentos de evaluación asociado	Peso (%) I.E. en C.E.	Propuesta Tareas	UD
<ul style="list-style-type: none"> - Encargo presencial y telefónico. - Encargo por medios informáticos. - Cumplimentación de formularios. - Tipos de formularios de entrega. - Medios de transporte. - Acondicionamiento del producto. - Elaboración de rutas según necesidades del reparto. - Control de calidad en la entrega de productos. - Comportamiento ante el destinatario. - Normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales. 	Se han anotado los pedidos en un Formulario donde quedan reflejados los datos de la persona que recibe el encargo.	15	Prácticas en clase.	90		4
			Observación directa.	10		
	Se han descrito los medios de transporte más eficaces en función del encargo, sus características y el plazo de entrega.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	10		
			Trabajo de exposición.	90		
	Se ha valorado la importancia de que el vehículo esté en perfectas condiciones y que disponga en su interior de todo lo necesario para efectuar la entrega.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	10		
			Trabajo de exposición.	90		
	Se han ubicado los productos que se van a entregar en el vehículo, evitando que se dañen y acondicionándolos de manera óptima para su transporte.	15	Prácticas en clase.	70		
			Cuaderno del alumno.	20		
			Observación directa.	10		
	Se han manejado planos, mapas y callejeros en cualquier soporte de ayuda para localizar direcciones.	15	Prácticas en clase.	70		
			Cuaderno del alumno.	20		
			Observación directa.	10		
Se han verificado los pedidos con los formularios y recibís de entrega.	15	Prácticas en clase.	70			
		Cuaderno del alumno.	20			
		Observación directa.	10			
Se ha valorado el control de calidad de la entrega del producto o de los servicios realizados.	5	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	30			
		Trabajo de exposición.	70			
Se ha aplicado la normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales y de protección de datos.	5	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales.	30			
		Trabajo de exposición.	70			



Resultado de aprendizaje: RA5 <i>Atiende reclamaciones, quejas o sugerencias de los clientes en el servicio postventa demostrando criterios y procedimientos de actuación.</i>						Peso (%): 15
Contenidos	Criterios de Evaluación	Peso (%) C.E. en R.A.	Procedimientos e instrumentos de evaluación asociado	Peso (%) I.E. en C.E.	Propuesta Tareas	UD
<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas para afrontar conflictos y reclamaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de reclamaciones. • Hoja de reclamaciones. • Los servicios de atención al cliente. • Las asociaciones de consumidores. • Servicios públicos de consumo. - La mediación. Dónde solicitarla. - El arbitraje. Forma de conseguirlo. - Seguimiento post-venta. <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores y mejora del servicio. - Normativa de consumo. 	Se han descrito las técnicas para la resolución de conflictos y reclamaciones.	10	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales. Cuaderno del alumno.	80 20		5
	Se han identificado las alternativas al procedimiento que se pueden ofrecer al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales. Cuaderno del alumno.	80 20		
	Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales. Cuaderno del alumno.	80 20		
	Se ha suministrado la información y documentación necesarias al cliente para la presentación de una reclamación escrita.	15	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales. Ejercicios y prácticas realizados en clase.	80 20		
	Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.	10	Ejercicios y prácticas realizados en clase. Cuaderno del alumno. Observación directa.	70 20 10		
	Se ha valorado la importancia que para el control de calidad del servicio tienen los sistemas de información manuales e informáticos que organizan la información.	10	Ejercicios y prácticas realizados en clase. Trabajo y exposición oral. Observación directa.	40 50 10		
	Se ha registrado la información del seguimiento postventa, de incidencias, de peticiones y de reclamaciones de clientes como indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado y aumentar la fidelización.	10	Ejercicios y prácticas realizados en clase. Cuaderno del alumno. Observación directa.	40 50 10		
	Se ha aplicado la normativa ambiental, de prevención de riesgos laborales, de consumo y de protección de datos.	10	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales. Cuaderno del alumno.	80 20		
	Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente.	5	Pruebas escritas sobre los contenidos conceptuales. Cuaderno del alumno.	80 20		



I.E.S. Núm. 1 “Universidad Laboral”
Málaga
Dirección



Junta de Andalucía
Consejería de Educación y Deporte



I.E.S. Núm. 1 “Universidad Laboral”
Málaga
Dirección



Junta de Andalucía
Consejería de Educación y Deporte

