





| | | | | | | |
|---|--|--------|----------------|--|--|---|
|  | PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO: CICLOS FORMATIVOS | | |  | AENOR  Empresa Registrada UNE-EN ISO 9001 |  |
| | MD75010204RG | Rev. 0 | Página 1 de 10 | | | |

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO CICLOS FORMATIVOS

CURSO: 2017/2018

DEPARTAMENTO

**CICLO
FORMATIVO**

ACTIVIDADES COMERCIALES

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE DEPARTAMENTO

Destino

Entregar al Jefe de Estudios

| 1.- COMPONENTES DEL DEPARTAMENTO Y LIBROS DE TEXTO | | |
|---|--|---|
| COMPONENTES | PROFESOR | GRUPO Y MÓDULO |
| | Esther Ruiz de León Lóriga | <p>1º ACTIVIDADES COMERCIALES: Dinamización del punto de venta</p> <p>2º ACTIVIDADES COMERCIALES Comercio Electrónico Servicios de atención Comercial</p> |
| | M ^{re} Dolores Guerrero Comino | <p>1º ACTIVIDADES COMERCIALES: Técnicas de Almacén Procesos de venta</p> <p>2º ACTIVIDADES COMERCIALES Gestión de compras</p> |
| | Alicia Ruiz Ferrón | <p>1º ACTIVIDADES COMERCIALES: Marketing en la actividad Comercial</p> <p>2º ACTIVIDADES COMERCIALES Venta Técnica Gestión pequeño est. Comerc.</p> |
| | Juan Miguel Jimenez | <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> | |

2.- COMPETENCIAS A DESARROLLAR

2.1.- COMPETENCIA GENERAL DEL CICLO FORMATIVO

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.
- 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 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.
- 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, 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.

4.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

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 necesidades educativas especiales se les dará más tiempo para la realización de exámenes y para responder las preguntas orales se les guiará para asegurar que consiguen las competencias profesionales del módulo.

LIBRE CONFIGURACIÓN:

Las tres horas de libre configuración, se dedicaran a realizar actividades dirigidas a favorecer el proceso de adquisición de la competencia general, que el título tiene previstas para, servicios de atención comercial, al que se adscribe, en el idioma inglés ya que por las características de la zona este idioma se considera esencial en la actividad comercial. En la programación de servicios de atención comercial se adaptaran los contenidos del mismo para ser impartidos en ambos idiomas.

Con este planteamiento se profundizará en la competencia general del ciclo:

Gestionar en inglés las relaciones con clientes, usuarios o consumidores, realizando el seguimiento de las operaciones, para asegurar el nivel de servicio prestado.

ALUMNOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL:

Los alumnos de la formación profesional dual:

- Los de primer curso tras haber terminado su formación inicial en el Centro educativo, 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.
- Los de segundo curso tras terminar la formación inicial en el centro educativo a primeros de noviembre se incorporan a la empresa para continuar su formación en alternancia.

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

4.1- PLAN DE RECUPERACIÓN DE CONTENIDOS NO SUPERADOS

Los contenidos tratados en una evaluación parcial se evaluarán en exámenes de uno o varios temas, con las actividades realizadas y/ o en su caso con trabajos, si no fueran superados se podrán recuperar en un examen al final de cada trimestre.

Para las evaluaciones:

La nota de cada parcial será la nota obtenida en las actividades más la nota media de las pruebas escritas y/u orales realizadas en el trimestre (los % asignados a cada una variará según el módulo) que podrán ser presenciales o a través de la plataforma moodle, siempre y cuando la nota sea igual o superior a 4 en cada examen. (se hará la media de los exámenes del parcial) y el alumno tenga entregadas y valoradas como satisfactoria o supera lo esperado el 80 % de las actividades. *Si en alguno de los exámenes realizados en el*

parcial y en su recuperación, obtiene una nota inferior a 4 o no tiene entregadas el 80% de las actividades, la calificación que aparecerá en ese parcial será como máximo de 4 y tendrá que recuperar todo el parcial en la convocatoria ordinaria. En algunos módulos el alumno con más estrellas subirá la nota del parcial en dos puntos, siempre y cuando haya aprobado el parcial cumpliendo las condiciones mencionadas anteriormente.

Tanto en primero como en segundo al final del tercer parcial (primero) y segundo parcial (segundo) se hará un trabajo final si el tiempo y el perfil del grupo se adaptan a ello, para que el alumno tenga una visión integral de todos los contenidos estudiados durante el curso. Este trabajo será en grupo y se expondrá en el aula. Por este motivo en el tercer y segundo parcial las **actividades** tendrán un valor diferente.

4.2- Para la prueba ordinaria:

Los alumnos con algún parcial pendiente de recuperar podrán presentarse a la prueba ordinaria (cuya nota máxima será de un 5 para aquellos parciales a recuperar). Esta prueba se realizará en el mes de junio. La calificación de la evaluación ordinaria es la media de las calificaciones de todos los parciales.

Asimismo, los alumnos de primero que deban ir a la convocatoria de ordinaria con algún parcial pendiente tendrán la obligación de asistir a clase durante el mes de Junio.

Los alumnos que hayan superado todos los parciales, podrán asistir a clase, durante el mes de junio, para subir nota y, realizarán un trabajo general de toda la materia o el examen final de Junio, pudiendo subir hasta un máximo de dos puntos, la media obtenida en los parciales.

Los alumnos de segundo que deban ir a la convocatoria ordinaria con algún parcial pendiente tendrán la obligación de asistir a clase, al menos al 50% de las horas semanales del módulo, desde el 15 de marzo hasta la fecha de la prueba ordinaria de junio, en caso contrario, el profesor podrá optar por no admitirlo al examen.

4.3- Recuperaciones de alumnos con módulos pendientes:

Los alumnos que tengan módulos pendientes del primer curso del ciclo, se matricularán en primero de los módulos pendientes y una vez que los horarios sean definitivos, podrán matricularse de segundo únicamente de los módulos en los que puedan asistir a todas las clases sin coincidencia con las clases de primer curso. La evaluación y la recuperación es la que aparece en los apartados 4.1 y 4.2.

4.4- Alumnos en formación dual empresa/Centro educativo:

- 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.
- Se tiene en cuenta: 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 Muy Buena u 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, bien: 5-6, muy bien: 7-8 Óptimo: 9-10 (Se hará una media aritmética de las actividades de cada módulo que configurarán la nota del parcial)
- En comercio electrónico e informática, las actividades en el centro educativo constituirán el 80% de la nota y el 20% lo configurará la media de la valoración de las actividades en el centro de trabajo.
- En dinamización en el punto de venta, la valoración de las actividades en la empresa será el 80% de la nota y el 20% será la valoración de las actividades en el centro educativo.
- Las actividades complementarias realizadas en el centro educativo 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.

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.

Adjunto a esta programación, aparecen las programaciones específicas de cada módulo profesional

5.- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

5.1.- Actividades complementarias:

- Decoración de Navidad

5.2.- 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

6.- PROPUESTAS DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO

6.1.- Grupo de Trabajo:

- Red de calidad ISO 9001:2008

6.2.- Formación en Centro:

6.3.- Curso:

6.4.- Otros:

7.- PROYECTOS, PROGRAMAS Y GRUPOS DE TRABAJO

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

7.1.- Bilingüismo:

7.2.- Red de calidad ISO 9001:2008:

- Esther Ruiz de León Loriga
- Alicia Ruiz Ferrón
- Dolores Guerrero Comino

7.3.- Escuela Espacio de Paz:**7.4.- Erasmus / Leonardo:****7.5.- Grupo de trabajo:****7.6.- Otros: Proyecto de formación Profesional dual**

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

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

Reuniones, los martes a las 17 horas.

9.- MECANISMOS SEGUIMIENTO PROGRAMACIÓN.

Cada profesor del departamento entrega al final de cada trimestre, el DC75010201 seguimiento de la programación de cada módulo impartido, (documento del sistema de gestión de calidad) y en junio, el jefe/a del departamento, entrega a Jefatura de Estudios, el MD75010303 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.