

EMPLEADO ADMINISTRATIVO DE ENTIDADES FINANCIERAS

PROGRAMA FORMATIVO



 GRUPO
femxa

La formación se divide en tres grandes bloques: Contenidos propios de la ocupación, Contenidos adicionales y Contenidos complementarios. Cada uno de ellos dividido en módulos, con objetivos y contenidos específicos.

CONTENIDOS PROPIOS DE LA OCUPACIÓN:

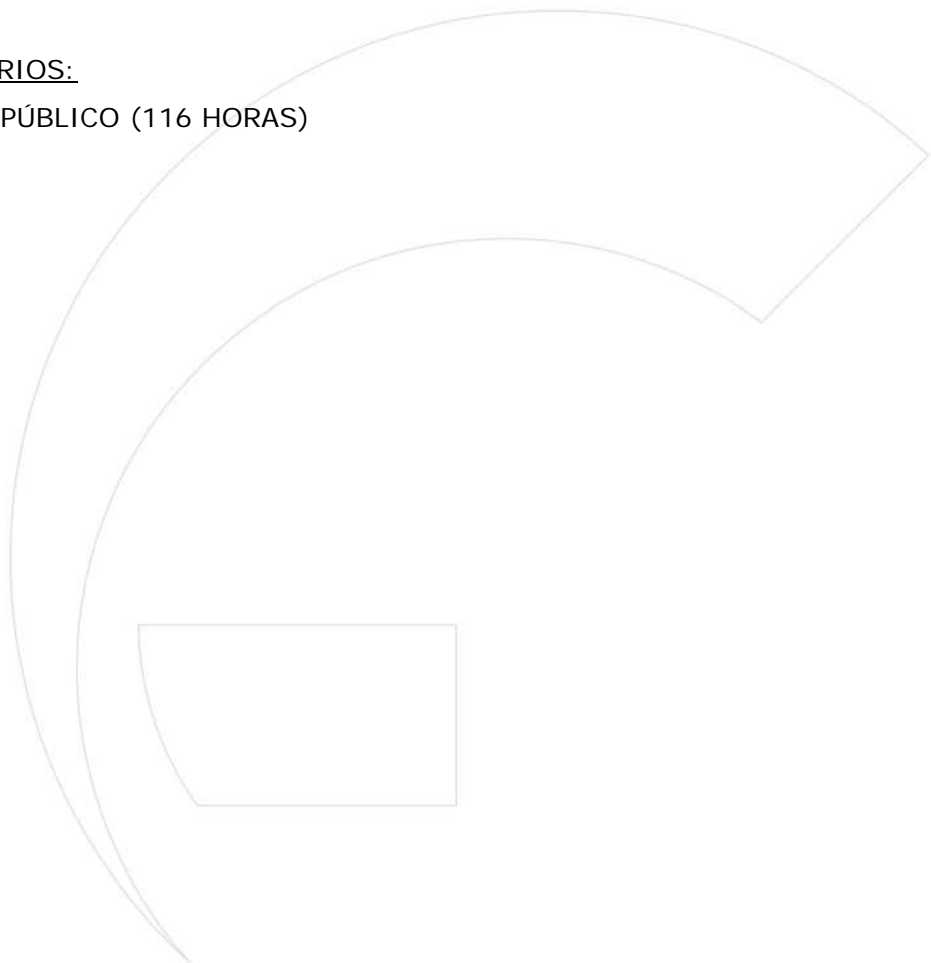
- PRODUCTOS Y SERVICIOS EN BANCA (86 HORAS)
- OPERATIVA BANCARIA (107 HORAS)
- CONTABILIDAD GENERAL (86 HORAS)
- OFIMÁTICA FINANCIERA (86 HORAS)
- SEGURIDAD Y SALUD LABORAL (43 HORAS)

CONTENIDOS ADICIONALES:

- INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL (40 HORAS)
- CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD (60 HORAS)

CONTENIDOS COMPLEMENTARIOS:

- INGLÉS ATENCIÓN AL PÚBLICO (116 HORAS)



PLANIFICACIÓN SEMESTRAL

La duración total será de 624 horas, que se distribuirán a lo largo de 2 años, en cuatro bloques semestrales de contenidos.

En la planificación semestral, se recogen los módulos que integrarán cada semestre, figurando la denominación del último módulo de un semestre, al inicio del siguiente, en aquellos casos en que ha sido necesario dividir los contenidos.

En los dos primeros semestres, se impartirán contenidos propios de la ocupación "Empleado administrativo de entidades financieras", que se dividen, según temática en diferentes módulos formativos.

Primer semestre

- Productos y servicios en banca (86 horas)
- Operativa bancaria (70 horas)

Segundo semestre

- Operativa bancaria (37 horas)
- Contabilidad general (86 horas)
- Ofimática financiera (33 horas)

En el tercer semestre, se seguirán trabajando contenidos propios de la ocupación, seguido de un módulo formativo de contenidos adicionales.

Tercer semestre

- Ofimática financiera (53 horas)
- Seguridad y salud laboral (43 horas)
- Contenidos relacionados con la profesionalidad (60 horas)

Por último, el cuarto semestre comenzará con la impartición de contenidos adicionales, complementando el tiempo restante hasta su finalización, mediante la inclusión de contenidos afines a la propia ocupación.

Cuarto semestre

- Información y orientación laboral (40 horas)
- Inglés atención al público (116 horas) (AO)

OBJETIVOS Y CONTENIDOS

PRIMER SEMESTRE

1) CONTENIDOS PROPIOS

Módulo I. **PRODUCTOS Y SERVICIOS EN BANCA (86 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Identificar y reconocer los diversos productos y servicios financieros para facilitar la relación comercial y/o de servicio con la demanda aplicando técnicas de comunicación y de atención al cliente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la estructura, la función y las principales singularidades de las entidades financieras.
- Reconocer, interpretar y calcular las diferentes operaciones y servicios bancarios más corrientes.
- Interpretar operaciones de pasivo aplicando sus procedimientos básicos.
- Interpretar operaciones de activo aplicando sus procedimientos básicos.
- Interpretar la filosofía y función de servicio de las entidades bancarias, dominando sus procedimientos básicos.
- Aplicar las técnicas de atención y servicio al cliente de entidades financieras.

CONTENIDOS

1 Las entidades financieras

1.1. Introducción

1.2. Definición y concepto

1.3. Clases de entidades financieras y sus características

1.3.1. El Instituto de Crédito Oficial (ICO)

1.3.2. La banca privada y las cajas de ahorros

1.3.3. Las cooperativas de crédito

1.3.4. Los establecimientos financieros de crédito

- 1.3.5. Las entidades de dinero electrónico
 - 1.4. Objetivos de las entidades financieras
 - 1.5. La organización interna
 - 1.6. La organización externa
 - 1.6.1. El Sistema Europeo de Bancos Centrales (SEBC)
 - 1.6.2. El Banco de España
 - 1.6.3. La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)
 - 1.7. Resumen de contenidos
- 2 Criterios básicos del negocio bancario
- 2.1. Introducción
 - 2.2. La captación de fondos
 - 2.3. El préstamo
 - 2.4. Definición de operación bancaria
 - 2.5. Definición de riesgo bancario
 - 2.6. Elementos personales de la operación bancaria: titular, beneficiario, ordenante, propietario y persona física o jurídica
 - 2.7. Elementos formales de la operación bancaria: la solicitud, la propuesta, el contrato, la póliza, la cartilla, el cheque y la letra
 - 2.8. Elementos materiales de la operación bancaria: objeto o bien depositado en garantía, el dinero y el precio del dinero
 - 2.9. Las tarifas
 - 2.10. Los intereses
 - 2.10.1. Tipos de interés
 - 2.10.2. Liquidación de las cuentas bancarias
 - 2.11. Resumen de contenidos
- 3 Operaciones de pasivo: operaciones de cuentas
- 3.1. Introducción
 - 3.2. Operaciones de cuentas
 - 3.3. Cuentas corrientes
 - 3.4. Cuentas de ahorro
 - 3.5. Imposiciones a plazo fijo
 - 3.5.1. Las cuentas vivienda
 - 3.6. Operaciones de compensación
 - 3.7. Cámara de Compensación
 - 3.8. El truncamiento de documentos

- 3.9. Operaciones de cobros y pagos en ventanilla
 - 3.9.1. Ingresos
 - 3.9.2. Pagos/Reintegros
- 3.10. Operaciones de medios de pago
 - 3.10.1. El cheque y el talón
 - 3.10.2. La transferencia
 - 3.10.3. La tarjeta de crédito como medio de pago
- 3.11. Resumen de contenidos

4 Operaciones de activo: operaciones de crédito

- 4.1. Introducción
- 4.2. Operaciones de crédito
- 4.3. El crédito personal
- 4.4. Operaciones de préstamo
 - 4.4.1. El crédito al consumo
 - 4.4.2. Préstamos con garantía personal
 - 4.4.3. Préstamos con garantía hipotecaria
- 4.5. Operaciones de riesgo
 - 4.5.1. El descuento comercial
 - 4.5.2. La gestión del cobro de efectos
 - 4.5.3. El concepto de garantía
- 4.6. Resumen de contenidos

5 Operaciones de servicios bancarios

- 5.1. Introducción
- 5.2. La domiciliación bancaria
- 5.3. El pago de impuestos
 - 5.3.1. El pago de impuestos en la banca electrónica
- 5.4. Las cajas de alquiler
- 5.5. Resumen de contenidos

6 Atención al cliente

- 6.1. Introducción
- 6.2. Principios y objetivos de la atención al cliente. La calidad en la atención al cliente
- 6.3. La actitud de servicio ante el cliente
- 6.4. La atención telefónica

- 6.5. Técnicas de argumentación y comunicación
- 6.6. Técnicas de presentación del producto
- 6.7. El tratamiento de consultas: mensajes y actitudes
- 6.8. El tratamiento de reclamaciones: mensajes y actitudes
- 6.9. Concepto y estrategias de fidelización
- 6.10. Derechos del cliente
- 6.11. Resumen de contenidos

Módulo II. **OPERATIVA BANCARIA (70 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Aplicar los métodos y procedimientos manuales o informáticos adecuados para la realización del conjunto de operaciones y servicios bancarios que garanticen su aceptación técnica por el sistema contable y organizativo de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar e interpretar la legislación y normativas básicas que regulan los diversos documentos bancarios para su posterior aplicación operativa.
- Realizar la tramitación, el cálculo y la tarificación de operaciones y servicios bancarios determinando su precio final.

CONTENIDOS

1 Legislación básica de banca

- 1.1. Introducción
- 1.2. Nociones de derecho mercantil
 - 1.2.1. Referencias históricas
 - 1.2.2. Definición
- 1.3. El contrato mercantil: diferentes tipos de contrato
 - 1.3.1. Perfección de los contratos
 - 1.3.2. Plazo de cumplimiento y mora
 - 1.3.3. Prescripción
- 1.4. Ley cambiaria y del cheque: la letra, el cheque y el pagaré
 - 1.4.1. La letra de cambio
 - 1.4.2. El pagaré

- 1.4.3. El cheque
 - 1.5. El Nuevo Procedimiento de Gestión Tributaria (NPGT)
 - 1.5.1. Objetivos del NPGT
 - 1.5.2. Fundamento del NPGT: el censo
 - 1.5.3. Etapas del funcionamiento
 - 1.5.4. Comprobación de las declaraciones
 - 1.5.5. La integración de procedimientos en el sistema informático
 - 1.6. Resumen de contenidos
- 2 El contrato de apertura de cuenta
- 2.1. Introducción
 - 2.2. Elementos del contrato de cuenta: personales, formales y reales
 - 2.2.1. Personales
 - 2.2.2. Formales
 - 2.2.3. Reales
 - 2.3. Diferentes modalidades de contratación
 - 2.3.1. Operaciones de crédito
 - 2.3.2. Otras operaciones bancarias
 - 2.4. Derechos y obligaciones de las partes contratantes
 - 2.4.1. La obligación del secreto bancario
 - 2.4.2. La obligación de información
 - 2.5. Capacidad de contratación
 - 2.6. Duración del contrato
 - 2.7. Condiciones generales, particulares y especiales
 - 2.7.1. Condiciones generales
 - 2.7.2. Condiciones particulares
 - 2.7.3. Condiciones especiales
 - 2.8. Detección de operaciones de blanqueo de dinero. Declaración de Basilea
 - 2.9. Resumen de contenidos
- 3 Tarificación de operaciones y servicios bancarios
- 3.1. Introducción
 - 3.2. Concepto de comisión: su composición
 - 3.3. Clases de comisión
 - 3.4. Normas de contratación
 - 3.5. Bonificaciones y recargos
 - 3.6. Impuestos

3.6.1. Operaciones pasivas

3.6.2. Operaciones activas

3.7. Resumen de contenidos

SEGUNDO SEMESTRE

Módulo II. **OPERATIVA BANCARIA (37 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Aplicar los métodos y procedimientos manuales o informáticos adecuados para la realización del conjunto de operaciones y servicios bancarios que garanticen su aceptación técnica por el sistema contable y organizativo de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los contenidos y realizar contratos de operaciones y servicios bancarios siguiendo los procedimientos de cumplimentación formal y documental establecidos.
- Realizar el seguimiento, actualización, anulación y/o cancelación de productos y servicios bancarios.

CONTENIDOS

1 Soportes documentales

- 1.1. Introducción
- 1.2. La solicitud de apertura de cuenta
- 1.3. La propuesta de operación o servicio bancario
- 1.4. Los cheques
- 1.5. Los pagarés
- 1.6. Las letras de cambio
- 1.7. Los recibos
- 1.8. Otros impresos generales o específicos de las entidades financieras
 - 1.8.1. Domiciliación bancaria
 - 1.8.2. Transferencia bancaria y electrónica
 - 1.8.3. Factura de negociación

Módulo III. **CONTABILIDAD GENERAL (86 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Aplicar los métodos y procedimientos contables a las operaciones y servicios financieros correspondientes que expresen los hechos económicos de la entidad financiera.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la estructura, la función y las principales singularidades de la contabilidad financiera.
- Aplicar los asientos contables al sistema de cuentas de una entidad financiera tipo.
- Reconocer la estructura y principales singularidades del sistema contable.

CONTENIDOS

1 El concepto de contabilidad

- 1.1. Introducción
- 1.2. Definición
- 1.3. Antecedentes históricos
- 1.4. El método de partida doble
- 1.5. Personificación de cuentas
 - 1.5.1. El plan de cuentas
 - 1.5.2. La codificación de las cuentas
 - 1.5.3. El procedimiento del PGC
- 1.6. Resumen de contenidos

2 Los libros de contabilidad

- 2.1. Introducción
- 2.2. Libro de inventario y cuentas anuales
 - 2.2.1. Contenido del libro de inventario y cuentas anuales
- 2.3. El libro diario
- 2.4. El libro de actas
- 2.5. Legalización y conservación de los libros de contabilidad
 - 2.5.1. Obligación de legalización: libros que se deben legalizar

- 2.5.2. Solicitud de legalización
- 2.5.3. Tipos de legalización
- 2.5.4. Plazo de legalización
- 2.5.5. Obligación de conservación de los libros
- 2.6. Funciones de los libros de contabilidad
 - 2.6.1. Cumplimiento de la legalidad vigente
 - 2.6.2. Valor probatorio
- 2.7. Estructura de los principales libros de contabilidad
 - 2.7.1. Estructura del libro diario
 - 2.7.2. Estructura del libro mayor
 - 2.7.3. Estructura del libro de actas
- 2.8. Resumen de contenidos

3 Las cuentas

- 3.1. Introducción
- 3.2. Funciones de las cuentas
 - 3.2.1. Terminología del funcionamiento de las cuentas
 - 3.2.2. Leyes del funcionamiento de las cuentas
- 3.3. Clasificación de las cuentas
 - 3.3.1. Clasificación atendiendo a la amplitud del contenido
 - 3.3.2. Clasificación según su funcionamiento
 - 3.3.3. Clasificación en función de su contenido
- 3.4. Características de ciertas cuentas
 - 3.4.1. De las cuentas de activo
 - 3.4.2. De las cuentas de pasivo y neto
 - 3.4.3. De las cuentas de gastos y pérdidas
 - 3.4.4. De las cuentas de ingresos y beneficios
- 3.5. Procedimientos para llevar cuentas
- 3.6. Sistema administrativo
 - 3.6.1. Método administrativo
 - 3.6.2. Método especulativo
 - 3.6.3. Comparación de los métodos administrativo y especulativo
- 3.7. Resumen de contenidos

4 El PGC de 1990

- 4.1. Introducción
- 4.2. Normalización contable

- 4.2.1. Fases del PGC de 1990
- 4.2.2. Normativa de contabilidad bancaria
- 4.3. Principios contables
 - 4.3.1. Desarrollo de los principios contables
 - 4.3.2. Los principios generales en la contabilidad bancaria
- 4.4. Cuadro de cuentas
- 4.5. Definiciones y relaciones contables
 - 4.5.1. Ejemplo práctico de definiciones y relaciones contables
- 4.6. Cuentas anuales
- 4.7. Normas de valoración
- 4.8. Asientos contables
 - 4.8.1. Asientos tipo
- 4.9. Resumen de contenidos

Módulo IV. **OFIMÁTICA FINANCIERA (33 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Comprender y ejercitarse en el funcionamiento general de los equipos ofimáticos más utilizados en entidades financieras y en el proceso genérico de uso de diversas aplicaciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la estructura y componentes físicos y lógicos de un sistema informático.
- Ejecutar los procedimientos, comandos o instrucciones necesarias para el manejo y utilización de una aplicación informática de gestión financiera y/o bancaria.

CONTENIDOS

1 El tratamiento de la información en la ofimática financiera

- 1.1. Introducción
- 1.2. Informática y tecnologías de la información
- 1.3. Información financiera y sistemas informáticos
- 1.4. Organización de redes y sistemas en entidades financieras

1.5. Resumen de contenidos

2 Los fundamentos del hardware

2.1. Introducción

2.2. Definición, funciones, tipos y elementos del ordenador/terminal

2.3. Unidad central de proceso

2.4. La memoria

2.4.1. Memoria principal

2.4.2. Memoria ROM

2.4.3. La capacidad de memoria

2.5. Definición, funciones, tipos y aplicaciones de periféricos

2.6. Uso de periféricos y terminales financieras

2.7. Resumen de contenidos

3 Los fundamentos del software

3.1. Introducción

3.2. Concepto, elementos y partes del software

3.3. Sistemas operativos y software de aplicación

3.4. Software estándar, aplicaciones específicas y software a medida

3.5. El software en la actividad financiera

3.6. Resumen de contenidos

TERCER SEMESTRE

Módulo IV. **OFIMÁTICA FINANCIERA (53 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Comprender y ejercitarse en el funcionamiento general de los equipos ofimáticos más utilizados en entidades financieras y en el proceso genérico de uso de diversas aplicaciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ejecutar los procedimientos, comandos o instrucciones necesarias para el manejo y utilización del equipo ofimático de una entidad financiera.

- Organizar sistemas de almacenamiento de información que permitan su tratamiento convencional e informático.
- Utilizar aplicaciones informáticas de gestión de datos para registrar, consultar y editar datos y archivos de forma correcta.

CONTENIDOS

1 Ofimática y trabajo en red

- 1.1. Introducción
- 1.2. Redes locales y remotas
- 1.3. La telemática (informática y comunicaciones)
- 1.4. La transferencia electrónica de fondos
- 1.5. Cajeros automáticos y dispensadores de primera generación
- 1.6. Terminales punto de venta y aplicaciones asociadas
- 1.7. Otras innovaciones ofimáticas
- 1.8. Resumen de contenidos

2 Cooperación interempresarial en servicios financieros

- 2.1. Introducción
- 2.2. El mercado de valores
- 2.3. La compensación
- 2.4. Truncamientos
- 2.5. La cooperación en medios de pago
- 2.6. La cooperación en transferencias internacionales
- 2.7. Resumen de contenidos

3 Organización y gestión de archivos

- 3.1. Introducción
- 3.2. El archivo: concepto y funciones
- 3.3. Clases de archivos
- 3.4. Sistemas de clasificación, registro y archivo
- 3.5. Sistemas de conservación, acceso, seguridad y confidencialidad de la documentación
- 3.6. Resumen de contenidos

4 Gestión de bases de datos

- 4.1. Introducción
- 4.2. Estructura y funciones de una base de datos
- 4.3. Tipos de bases de datos
- 4.4. Formatos de bases de datos
- 4.5. Introducción de datos
- 4.6. Procedimientos de uso
 - 4.6.1. Tablas
 - 4.6.2. Formularios
 - 4.6.3. Consultas
 - 4.6.4. Informes
- 4.7. Impresión de bases de datos
- 4.8. Procedimientos de protección de datos
- 4.9. Resumen de contenidos

Módulo V. **SEGURIDAD Y SALUD LABORAL (43 horas)**

OBJETIVO GENERAL

Prever los riesgos en el trabajo y determinar acciones preventivas y/o de protección a la salud, minimizando factores de riesgo y aplicando medidas sanitarias de primeros auxilios en caso de accidentes o siniestros.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar los procedimientos de prevención de accidentes y siniestros.
- Reconocer y analizar los sistemas de prevención y seguridad ante siniestros con objeto de garantizar su adecuado mantenimiento y potencial utilización.
- Identificar el procedimiento de actuación ante una situación dada de siniestro o accidente.
- Identificar las condiciones higiénico-sanitarias en las que se desarrolla la actividad profesional.

CONTENIDOS

- 1 La salud y la seguridad laboral como factores de calidad de vida en el trabajo
 - 1.1. Introducción

- 1.2. Los conceptos de seguridad, salud e higiene en el trabajo
 - 1.2.1. Salud laboral
 - 1.2.2. Seguridad laboral
 - 1.2.3. Higiene industrial
- 1.3. Normativa, agentes e instituciones implicados
 - 1.3.1. Normativa internacional
 - 1.3.2. Normativa española
 - 1.3.3. Agentes e instituciones implicados
- 1.4. Mutuas de accidentes de trabajo y seguros sanitarios
- 1.5. Resumen de contenidos

2 La prevención de riesgos

- 2.1. Introducción
- 2.2. Concepto y factores de riesgo
- 2.3. Los riesgos especiales
 - 2.3.1. Protección de la maternidad
 - 2.3.2. Protección de los menores
 - 2.3.3. Relaciones de trabajo temporales, de duración determinada y en empresas de trabajo temporal
- 2.4. Medidas de prevención y protección
 - 2.4.1. Técnicas de prevención
 - 2.4.2. Tipos de protección
- 2.5. Evaluación y minimización de riesgos
- 2.6. Resumen de contenidos

3 Los siniestros y los robos

- 3.1. Introducción
- 3.2. Clases y causas de los siniestros
- 3.3. Sistemas de detección y alarma
 - 3.3.1. Fases para la realización de un manual de autoprotección
 - 3.3.2. Evacuaciones
- 3.4. Sistemas de extinción de incendios: métodos, medios y materiales
 - 3.4.1. Elementos de la combustión
 - 3.4.2. Medios de extinción
 - 3.4.3. Materiales de extinción
- 3.5. Medidas de emergencia y protección ante robos
- 3.6. Primeros auxilios

3.6.1. Primeros auxilios en casos específicos

3.7. Resumen de contenidos

4 Higiene y calidad en el ambiente

4.1. Introducción

4.2. Concepto y objetivos de la higiene

4.3. Parámetros de influencia en las condiciones higiénicas

4.3.1. Las personas

4.3.2. Las instalaciones

4.4. Factores técnicos de ambiente

4.4.1. Ventilación

4.4.2. Climatización

4.4.3. Iluminación

4.5. Optimización ergonómica de los equipos de trabajo

4.6. Resumen de contenidos

2) CONTENIDOS ADICIONALES

Módulo I: CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA PROFESIONALIDAD (60 horas)

OBJETIVO GENERAL

Obtener los conocimientos relacionados con las competencias de la ocupación, que posibiliten una mayor eficiencia y desenvolvimiento profesional en el trabajo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el concepto de calidad, sus exigencias y los factores que influyen en ella, determinando cómo se efectúa el control de la misma.
- Saber cuáles son los sistemas de gestión de calidad y la normativa en dicha materia, las herramientas básicas que se utilizan y emplean y, el proceso de certificación.
- Aportar las normas de seguridad y salud laboral, complementando la reglamentación en base a los derechos básicos de los trabajadores y las obligaciones tanto de los empresarios como de los trabajadores.

- Conocer los tipos de riesgos asociados a las condiciones de seguridad y ligados al medioambiente de trabajo, estableciendo los métodos y elementos de prevención y protección, incidiendo en la simbología normalizada y la adecuada organización para evitar accidentes.
- Proporcionar las pautas a seguir en caso de accidente laboral, introduciendo los conocimientos necesarios para ofrecer los primeros auxilios dependiendo del tipo de emergencia que se trate.
- Conocer la normativa relacionada con la protección medioambiental, esto es, la normativa de sus respectivas actividades: el agua, el suelo, la atmósfera, los espacios naturales, la energía, los residuos, los envases, los residuos, la evaluación del impacto ambiental y ecoetiquetado; determinando cuáles son los residuos generados y su tratamiento, métodos y medios más utilizados.
- Identificar las causas que dificultan el desarrollo normal del trabajo, estableciendo las técnicas de organización, con el fin de lograr una adecuada organización de la actividad del propio trabajo.
- Estudiar la organización del propio trabajo y de sus subalternos, la concepción del plan de trabajo y la optimización de los medios.
- Comprender cómo mejorar los métodos de trabajo, estableciendo sus técnicas de análisis, la elaboración e implantación del método y, la mejora de los tiempos en base a su relación con la productividad y la competitividad.
- Conocer las reglas básicas para lograr una comunicación eficaz, tomando como referencia el trabajo en equipo y la interacción del grupo en sí.
- Valorar las situaciones problemáticas que pueden originarse y presentarse en un momento dado dentro del grupo y, conocer las actitudes y respuestas más adecuadas por las que se debe optar.
- Comprender la incidencia de las innovaciones tecnológicas en el trabajo y su implicación sobre nuevos métodos y técnicas de trabajo, desencadenando alternativas como el teletrabajo.

CONTENIDOS

1 Calidad

- 1.1. Introducción
- 1.2. Concepto de calidad
- 1.3. Exigencias de calidad
- 1.4. Factores que influyen en la calidad
- 1.5. Control de calidad

- 1.6. Sistemas de gestión de calidad
 - 1.6.1. Normas ISO 9000
 - 1.6.2. Calidad total
 - 1.6.3. Modelo EFQM
 - 1.6.4. El ciclo PDCA
 - 1.7. Normativa de calidad (ISO 9000)
 - 1.8. Las herramientas básicas de la calidad
 - 1.8.1. Diagrama de causa-efecto
 - 1.8.2. Diagrama de Pareto
 - 1.8.3. Histograma
 - 1.8.4. Diagrama de dispersión
 - 1.8.5. Hoja de recogida de datos
 - 1.8.6. Gráfico de control
 - 1.8.7. Estratificación de datos
 - 1.9. El proceso de certificación
 - 1.10. Resumen de contenidos
- 2 Normas de seguridad y salud laboral
- 2.1. Introducción
 - 2.2. Reglamentación
 - 2.2.1. Derechos básicos de los trabajadores
 - 2.2.2. Obligaciones del empresario
 - 2.2.3. Obligaciones de los trabajadores
 - 2.2.4. Comité de Seguridad y Salud
 - 2.3. Tipos de riesgos
 - 2.3.1. Riesgos asociados a las condiciones de seguridad
 - 2.3.2. Riesgos ligados al medioambiente de trabajo
 - 2.4. Métodos y elementos de prevención y protección
 - 2.5. Prevención en desplazamientos: personal, materiales, elementos, etc.
 - 2.5.1. Prevención en desplazamientos de personas
 - 2.5.2. Prevención en la manipulación manual de cargas
 - 2.6. Incidencia de una buena organización en la evitación de accidentes
 - 2.7. Simbología normalizada
 - 2.8. Resumen de contenidos
- 3 Primeros auxilios
- 3.1. Introducción

- 3.2. Actuación en caso de accidente laboral
 - 3.2.1. Activación del sistema de emergencia
 - 3.2.2. Valoración primaria
 - 3.2.3. Valoración secundaria
- 3.3. Fracturas, luxaciones, esguinces y contusiones
 - 3.3.1. Fracturas
 - 3.3.2. Luxaciones o dislocaciones
 - 3.3.3. Esguinces
 - 3.3.4. Contusiones
- 3.4. Heridas y tratamientos hemorrágicos
- 3.5. Quemaduras
- 3.6. Intoxicaciones
- 3.7. Reanimación
- 3.8. Traslado de accidentados
- 3.9. Resumen de contenidos

4 Protección medioambiental

- 4.1. Introducción
- 4.2. Normativa relacionada con la actividad
 - 4.2.1. Normativa relacionada con el agua
 - 4.2.2. Normativa relacionada con el suelo
 - 4.2.3. Normativa relacionada con la atmósfera
 - 4.2.4. Normativa relacionada con los espacios naturales
 - 4.2.5. Normativa relacionada con la energía
 - 4.2.6. Normativa relacionada con los residuos
 - 4.2.7. Normativa relacionada con los envases
 - 4.2.8. Normativa relacionada con los ruidos
 - 4.2.9. Normativa relacionada con la evaluación del impacto ambiental
 - 4.2.10. Normativa relacionada con el ecoetiquetado
- 4.3. Residuos generados
- 4.4. Tratamiento de residuos. Métodos y medios utilizados
- 4.5. Resumen de contenidos

5 Organización del trabajo

- 5.1. Introducción
- 5.2. Causas que dificultan el desarrollo normal de la actividad

5.2.1. El contenido de trabajo suplementario debido a las deficiencias del diseño o especificación del producto

5.2.2. El contenido de trabajo suplementario debido a métodos erróneos de producción

5.2.3. Deficiencias en la dirección de la empresa

5.2.4. Deficiencias debidas al trabajador

5.3. Técnicas de organización

5.3.1. Técnicas orientadas a reducir el contenido de trabajo asociado al producto

5.3.2. Técnicas orientadas a reducir el contenido de trabajo asociado al proceso o método

5.3.3. Técnicas orientadas a reducir el tiempo improductivo imputable a la dirección

5.3.4. Técnicas orientadas a reducir el tiempo improductivo imputable al trabajador

5.4. Organización del propio trabajo y de sus subalternos

5.5. Responsabilidad sobre equipos, materiales y seguridad

5.6. Concepción del plan de trabajo

5.7. Optimización de los medios disponibles

5.8. Resumen de contenidos

6 Mejora de métodos de trabajo

6.1. Introducción

6.2. Mejora de métodos

6.2.1. Técnicas de análisis del trabajo

6.2.2. Elaboración del método

6.2.3. Implantación del método

6.3. Mejora de tiempos

6.3.1. Relación productividad-competitividad

6.3.2. Finalidad del estudio de tiempos

6.3.3. Técnicas de medición del trabajo

6.3.4. Elaboración del estudio de tiempos

6.4. Resumen de contenidos

7 Desarrollo personal

7.1. Introducción

7.2. Exposición, argumentación, escucha y diálogo. Reglas básicas

- 7.2.1. Reglas básicas para lograr una comunicación eficaz
- 7.2.2. Exposición, argumentación, escucha y diálogo
- 7.3. Relaciones con personas vinculadas con la actividad
- 7.4. Trabajo en equipo. Interacción
 - 7.4.1. La interacción en el grupo
 - 7.4.2. El trabajo en equipo
- 7.5. Deontología profesional
- 7.6. Resumen de contenidos

8 Contingencias

- 8.1. Introducción
- 8.2. Situaciones problemáticas que se presentan
- 8.3. Actitudes y respuestas adecuadas
- 8.4. Resumen de contenidos

9 Innovaciones tecnológicas

- 9.1. Introducción
- 9.2. Introducción de nuevos métodos y técnicas de trabajo
- 9.3. Incidencias de las técnicas de trabajo en los diferentes aspectos
- 9.4. El teletrabajo
- 9.5. Resumen de contenidos

CUARTO SEMESTRE

Módulo II: INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL (40 horas)

OBJETIVO GENERAL

Obtener los conocimientos relacionados con las competencias de la ocupación, que posibiliten una mayor eficiencia y desenvolvimiento profesional en el trabajo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la estructura, organización y sectores productivos del mercado laboral, las características y tipos de contratos de trabajo, así como los deberes y derechos de los trabajadores haciendo alusión al Estatuto de los trabajadores y a los convenios colectivos.

- Comprender el papel de los agentes sociales en el mercado de trabajo y las principales prestaciones que proporciona la Seguridad Social en materia laboral.
- Ofrecer las pautas para la búsqueda de empleo, apoyándonos en las técnicas más habituales como son la carta de presentación y el currículum vitae e integrar las directrices a seguir en una entrevista.
- Conocer las características y los tipos de servicios de empleo y, los distintos subsistemas de formación profesional, los organismos gestores y las ofertas formativas relacionadas con la ocupación.
- Informar acerca del autoempleo o trabajo por cuenta propia y trabajo en régimen asociado y, comprender las salidas profesionales de la ocupación en el mercado de trabajo.
- Proporcionar el perfil de los emprendedores, detallando la formación que deben recibir y, las entidades y lugares de asesoramiento a los que pueden recurrir para recibir apoyo e información.

CONTENIDOS

1 Información laboral

- 1.1. Introducción
- 1.2. Mercado laboral
 - 1.2.1. Estructura y organización del mercado de trabajo
 - 1.2.2. Sectores productivos
- 1.3. Contratos de trabajo
 - 1.3.1. Características
 - 1.3.2. Tipos de contratos
- 1.4. Deberes y derechos de los trabajadores
 - 1.4.1. Estatuto de los trabajadores
 - 1.4.2. Convenios colectivos
- 1.5. Los agentes sociales. Papel de los agentes sociales en el mercado de trabajo
- 1.6. Seguridad Social: principales prestaciones
- 1.7. Resumen de contenidos

2 Orientación laboral

- 2.1. Introducción
- 2.2. Búsqueda de empleo. Técnicas de búsqueda
 - 2.2.1. Carta de presentación y currículum vitae

- 2.2.2. Entrevista
- 2.3. Servicios de empleo
 - 2.3.1. Características
 - 2.3.2. Tipos
- 2.4. La formación profesional
 - 2.4.1. Los distintos subsistemas de formación profesional
 - 2.4.2. Organismos gestores
 - 2.4.3. Ofertas formativas relacionadas con la ocupación
- 2.5. Autoempleo
 - 2.5.1. Trabajo por cuenta propia
 - 2.5.2. Trabajo en régimen asociado
- 2.6. Salidas profesionales de la ocupación en el mercado de trabajo
- 2.7. Resumen de contenidos

3 Emprendedores

- 3.1. Introducción
- 3.2. Perfil del emprendedor
- 3.3. Formación del emprendedor
- 3.4. Entidades y lugares de asesoramiento
- 3.5. Resumen de contenidos

3) CONTENIDOS COMPLEMENTARIOS

Módulo I: INGLÉS ATENCIÓN AL PÚBLICO (120 horas)

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en la lengua inglesa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Adquirir conocimientos en morfología, sintaxis y fonología de inglés.
- Identificar las necesidades del cliente.
- Integrar expresiones y léxico de atención al público en la vida laboral.

CONTENIDOS

1 Morfología

1.1. Introducción

1.2. Artículos definidos e indefinidos

1.2.1. El artículo definido "the"

1.2.2. El artículo indefinido "a/an"

1.3. Nombre: género y número; genitivo sajón

1.4. Adjetivos

1.4.1. Calificativos

1.4.2. Demostrativos

1.4.3. Posesivos

1.4.4. Indefinidos

1.4.5. Numerales

1.5. Pronombres

1.5.1. Personales

1.5.2. Demostrativos

1.5.3. Posesivos

1.5.4. Interrogativos

1.5.5. Reflexivos

1.5.6. Relativos

1.6. Verbos

1.6.1. Tiempos y modos

1.6.2. Clasificación de los verbos: principales y auxiliares (to be, to have, to do, can, could...)

1.6.3. Formas impersonales: there is, there are

1.6.4. Verbos regulares e irregulares: tiempos y formas contrastados

1.6.5. Present simple and present progressive forms

1.6.6. Past simple and past progressive forms

1.6.7. Should, ought to para expresar obligación, persuadir, convencer

1.6.8. Past perfect forms y contrastadas

1.6.9. Be going to... y future simple contrastados

1.6.10. Shall I/we + verb? (suggestions; conditional form as well)

1.6.11. Do you want me/us to + verb (sugerir, ofrecerse)

1.6.12. Will you y would you expresando cortesía

1.6.13. Present perfect tenses (simple y progressive o continuous)
and contrasted form, usos de since, for, just, already y yet

- 1.7. Adverbios
- 1.8. Preposiciones
- 1.9. Conjunciones
- 1.10. Resumen de contenidos

2 Sintaxis

- 2.1. Introducción
- 2.2. Reglas de estructura oracional
- 2.3. Frases adverbiales y preposicionales
- 2.4. Verbos seguidos de infinitivo
- 2.5. Verbos seguidos de gerundio
- 2.6. Voz pasiva
- 2.7. Estilo indirecto
- 2.8. Oraciones
 - 2.8.1. Condicionales
 - 2.8.2. Infinitivo
 - 2.8.3. Relativo
 - 2.8.4. Causales
 - 2.8.5. Finales
 - 2.8.6. Concesivas
 - 2.8.7. Consecutivas
- 2.9. Resumen de contenidos

3 Fonética

- 3.1. Introducción
- 3.2. Énfasis en la comprensión oral
 - 3.2.1. Sistema fonético vocal
 - 3.2.2. La pronunciación de los diptongos y triptongos
 - 3.2.3. Pronunciación de las consonantes
- 3.3. Pronunciación clara y correcta: la acentuación
- 3.4. Resumen de contenidos

4 Expresiones y léxico de atención al público

- 4.1. Introducción
- 4.2. Expresiones de cortesía y agradecimiento

- 4.3. Informar, proponer
- 4.4. Frases de bienvenida y despedida
- 4.5. Frases de duda y disculpa
- 4.6. Phrasal verbs
- 4.7. Días de la semana. Meses del año. Fechas. Hora. Horarios de espectáculos, comidas, conferencias, salidas y llegadas de medios de transportes, precios, medidas
 - 4.7.1. Expresiones de tiempo
 - 4.7.2. Precios y medidas
- 4.8. Giros comerciales
 - 4.8.1. Ofertas-pedido
 - 4.8.2. Condiciones de venta
 - 4.8.3. Plazos de pago
 - 4.8.4. Reclamaciones
 - 4.8.5. Embalaje y transporte
 - 4.8.6. Informaciones del producto
- 4.9. Resumen de contenidos

