

**REAL DECRETO 1393/1995, DE 4 DE AGOSTO.
CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE:**

Dependiente de Comercio

ÍNDICE

I. REFERENTE OCUPACIONAL.....	6
1. Datos de la ocupación:	6
1.1. Denominación:	6
1.2. Familia Profesional de:.....	6
2. Perfil profesional de la ocupación:	6
2.1. Competencia General.....	6
2.2. Unidades de Competencia:	6
2.3. Realizaciones profesionales y criterios de ejecución.	7
Unidad de Competencia 1: ACOGER, ATENDER Y VENDER DIRECTAMENTE AL CLIENTE	7
Unidad de Competencia 2: COLABORAR EN LA GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO DEL PUNTO DE VENTA	9
Unidad de Competencia 3: COLABORAR EN LA ANIMACIÓN DEL PUNTO DE VENTA	10
II REFERENTE FORMATIVO.....	12
1. Itinerario formativo	12
1.1. Duración:.....	12
1.2. Módulos que lo componen:	12
2. Módulos formativos.....	13
Módulo 1. COMUNICACIÓN Y COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR	13
Contenidos teórico-prácticos:	14
Módulo 2. TÉCNICAS DE VENTA	15
Contenidos teórico-prácticos:	16
Módulo 3. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE STOCK	18
Contenidos teórico-prácticos:	19
Módulo 4. INTRODUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA	20
Contenidos teórico-prácticos:	21
Módulo 5. COMPORTAMIENTO LIGADOS A LA SEGURIDAD E HIGIENE	23
Contenidos teórico-prácticos:	25
Módulo 6. INTRODUCCIÓN A LA INFORMÁTICA Y AL USO Y MANEJO DE APLICACIONES COMERCIALES	27
Contenidos teórico-prácticos:	28
3. Requisitos personales.....	30
3.1. Requisitos del profesorado:	30
3.2. Requisitos de acceso del alumno:	30
4. Requisitos materiales.....	30
4.1. Instalaciones	30

REAL DECRETO 1393/1995, DE 4 DE AGOSTO

REAL DECRETO 1393/1995, de 4 de agosto, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de **Dependiente de comercio**.

El Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, por el que se establecen directrices sobre los certificados de profesionalidad y los correspondientes contenidos mínimos de formación profesional ocupacional, ha instituido y delimitado el marco al que deben ajustarse los certificados de profesionalidad por referencia a sus características formales y materiales, a la par que ha definido reglamentariamente su naturaleza esencial, su significado, su alcance y validez territorial, y, entre otras previsiones, las vías de acceso para su obtención.

El establecimiento de ciertas reglas uniformadoras encuentra su razón de ser en la necesidad de garantizar, respecto a todas las ocupaciones susceptibles de certificación, los objetivos que se reclaman de los certificados de profesionalidad. En sustancia esos objetivos podrían considerarse referidos a la puesta en práctica de una efectiva política activa de empleo, como ayuda a la colocación y a la satisfacción de la demanda de cualificaciones por las empresas, como apoyo a la planificación y gestión de los recursos humanos en cualquier ámbito productivo, como medio de asegurar un nivel de calidad aceptable y uniforme de la formación profesional ocupacional, coherente además con la situación y requerimientos del mercado laboral, y, para, por último propiciar las mejores coordinación e integración entre las enseñanzas y conocimientos adquiridos a través de la formación profesional reglada, la formación profesional ocupacional y la práctica laboral.

El Real Decreto 797/1995 concibe además a la norma de creación del certificado de profesionalidad como un acto de Gobierno de la Nación y resultante de su potestad reglamentaria, de acuerdo con su alcance y validez nacionales, y, respetando el reparto de competencias, permite la adecuación de los contenidos mínimos formativos a la realidad socio-productiva de cada Comunidad Autónoma competente en formación profesional ocupacional, sin perjuicio, en cualquier caso, de la unidad del sistema por relación a las cualificaciones profesionales y de la competencia estatal en la emanación de los certificados de profesionalidad.

El presente Real Decreto regula el Certificado de Profesionalidad correspondiente a la ocupación de Dependiente de comercio, perteneciente a la familia profesional de comercio, y contiene las menciones configuradoras de la referida ocupación, tales como las unidades de competencia que conforman su perfil profesional, y los contenidos mínimos de formación idóneos para la adquisición de la competencia profesional de la misma ocupación, junto con las especificaciones necesarias para el desarrollo de la acción formativa; todo ello de acuerdo al Real Decreto 797/1995, varias veces citado.

En su virtud, en base al artículo 1, apartado 2 del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, previo informe del Consejo General de Formación Profesional, a propuesta del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 4 de agosto de 1995.

DISPONGO

Artículo 1. – Establecimiento

Se establece el certificado de profesionalidad a la ocupación de Dependiente de comercio, perteneciente a la familia profesional de comercio, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Artículo 2. – Especificaciones del certificado de profesionalidad

1. Los datos generales de la ocupación y de su perfil profesional figuran en el Anexo I.
2. El itinerario formativo, su duración y la relación de los módulos que lo integran, así como las características fundamentales de cada uno de los módulos figuran en el Anexo II, apartados 1 y 2.

3. Los requisitos del profesorado y los requisitos de acceso del alumnado a los módulos del itinerario formativo figuran en el Anexo II, apartado 3.

4. Los requisitos básicos de instalaciones, equipos y maquinaria, herramientas y utillaje figuran en el Anexo II, apartado 4.

Disposición transitoria única. Plazo de adecuación de los centros autorizados a través del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional

Los centros autorizados para dispensar la Formación Profesional Ocupacional a través del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional, regulado por el Real Decreto 631/1993, de 3 de mayo, deberán adecuar la impartición de las especialidades formativas homologadas a los requisitos de instalaciones, materiales y equipos, recogidos en el Anexo II, apartado 4 de este Real Decreto, en el plazo de un año, comunicándolo inmediatamente a la Administración competente.

Disposición final primera. Habilitación normativa.

Se autoriza al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para dictar cuantas disposiciones sean precisas para desarrollar el presente Real Decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del estado.

Dado en Palma de Mallorca a 4 de agosto de 1995.

EL MINISTRO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
JOSÉ ANTONIO GRIÑAN MARTÍNEZ

JUAN CARLOS REY

ANEXO I

Referente Ocupacional

I. REFERENTE OCUPACIONAL

1. DATOS DE LA OCUPACIÓN

1.1. Denominación:

Dependiente.

1.2. Familia Profesional de:

Comercio.

2. PERFIL PROFESIONAL DE LA OCUPACIÓN

2.1. Competencia General.

Acoger, atender y vender directamente al cliente productos que no precisan una manipulación específica aplicando la técnica de ventas adecuada, y efectuando el cierre de la operación mediante el registro y cobro de la misma, y la cumplimentación de la documentación pertinente. Igualmente resuelve y/o canaliza reclamaciones, colabora en el aprovisionamiento del punto de venta y su animación y mantenimiento operativo.

2.2. Unidades de Competencia:

1. "Acoger, atender y vender directamente al cliente".
2. "Colaborar en la gestión de aprovisionamiento del punto de venta".
3. "Colaborar en la animación del punto de venta".

2.3. Realizaciones profesionales y criterios de ejecución.

Unidad de Competencia 1: **ACOGER, ATENDER Y VENDER DIRECTAMENTE AL CLIENTE**

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
1.1. Atender al cliente, acogiéndolo en el establecimiento, identificando sus necesidades.	1.1.1. Recibiendo al cliente en el establecimiento cortésmente y con la mayor prontitud posible. 1.1.2. Identificando las necesidades del cliente; realizándose las preguntas que fueran necesarias a efectos de precisar lo mejor posible los productos/servicios que puedan satisfacerlas. 1.1.3. Identificando el tipo de cliente según sus características y comportamiento, a efectos de aplicar las técnicas de venta adecuadas al tipo de cliente.
1.2. Satisfacer las necesidades del cliente de acuerdo a la oferta existente, mediante la aplicación de las técnicas de venta oportunas y teniendo en cuenta los planes de actuación y objetivos de venta establecidos.	1.2.1. Orientando al cliente hacia el lugar, departamento o sección donde se ubican los productos que satisfacen la necesidad del cliente, a efectos de no introducir tiempos muertos en la atención al mismo. 1.2.2. Presentando al cliente los distintos productos/servicios que pueden satisfacer sus necesidades; asesorándole de forma precisa y ordenada sobre características particulares, ventajas e inconvenientes. 1.2.3. Respondiendo a las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas por el cliente. 1.2.4. Facilitando, en su caso, al cliente la prueba del producto/servicio. 1.2.5. Utilizando el tiempo necesario en la atención al cliente. 1.2.6. Cuidando el aspecto personal en el trato con el cliente. 1.2.7. Vigilando de forma discreta los posibles hurtos y la manipulación desordenada y/o perjudicial de los productos.

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
	<p>1.2.8. Tomando nota de su pedido, en caso de que no se disponga del producto en el punto de venta.</p> <p>1.2.9. Informando y asesorando en las consultas o pedidos telefónicos, con amabilidad y corrección procediendo a recoger el pedido y cursando su preparación y posterior envío.</p>
<p>1.3. Cerrar la venta, mediante el registro y cobro de la misma.</p>	<p>1.3.1. Introduciendo en la caja de forma precisa y rápida los códigos de producto y/o precios a través de teclados o scanner.</p> <p>1.3.2. Indicando verbalmente el importe al cliente.</p> <p>1.3.3. Verificando la correcta cumplimentación de los diferentes medios de pago.</p> <p>1.3.4. Procediendo a la cumplimentación y sellado de documentaciones relativas a la garantía.</p> <p>1.3.5. Embalando y/o empaquetando el producto utilizando los materiales pertinentes para asegurar su protección físicas, de forma rápida y precisa, estéticamente adecuada, y teniendo en cuenta el estilo e imagen que pretende transmitir el establecimiento.</p>
<p>1.4. Resolver en el marco de su responsabilidad las reclamaciones de los clientes según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa.</p>	<p>1.4.1. Escuchando atentamente las quejas o incidencia del cliente en actitud positiva, aceptando la responsabilidad que corresponda en cada caso.</p> <p>1.4.2. Alegando firmemente y en actitud educada la improcedencia de la reclamación e informando al cliente, de las alternativas existentes, o el proceso a seguir.</p> <p>1.4.3. Transmitiendo al superior jerárquico con prontitud la incidencia que sobrepasa su responsabilidad, según los cauces previamente establecidos.</p>

Unidad de Competencia 2: **COLABORAR EN LA GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO DEL PUNTO DE VENTA**

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>2.1. Detectar las necesidades de aprovisionamiento en función de las ventas efectuadas para la actualización permanentemente del stock.</p>	<p>2.1.1. Comprobando las ventas realizadas en un período de tiempo a través de los bonos de venta o la introducción informática de códigos.</p> <p>2.1.2. Verificando que los partes de ventas coinciden con las unidades físicas en el establecimiento, a fin del mantenimiento del stock.</p> <p>2.1.3. Teniendo en cuenta los gustos y comportamiento de la clientela para adecuar los futuros pedidos y compras a efectuar.</p> <p>2.1.4. Transmitiendo puntualmente al responsable la información pertinente para la correcta gestión de aprovisionamiento.</p> <p>2.1.5. Realizando, según forma establecida determinados pedidos de reaprovisionamiento, en función de las necesidades.</p>
<p>2.2. Supervisar el producto recepcionado, comprobando que se ajusta a las condiciones contratadas del pedido.</p>	<p>2.2.1. Comprobando que la mercancía recibida es conforme, en cuanto a calidad y cantidad del pedido realizado.</p> <p>2.2.2. Verificando que la mercancía recibida va acompañada de la documentación necesaria y que los datos son conformes a las condiciones establecidas.</p> <p>2.2.3. Procediendo a la devolución de las partidas que se han detectado defectuosas tanto en cantidad, fecha de caducidad o características técnicas.</p>

Unidad de Competencia 3: **COLABORAR EN LA ANIMACIÓN DEL PUNTO DE VENTA**

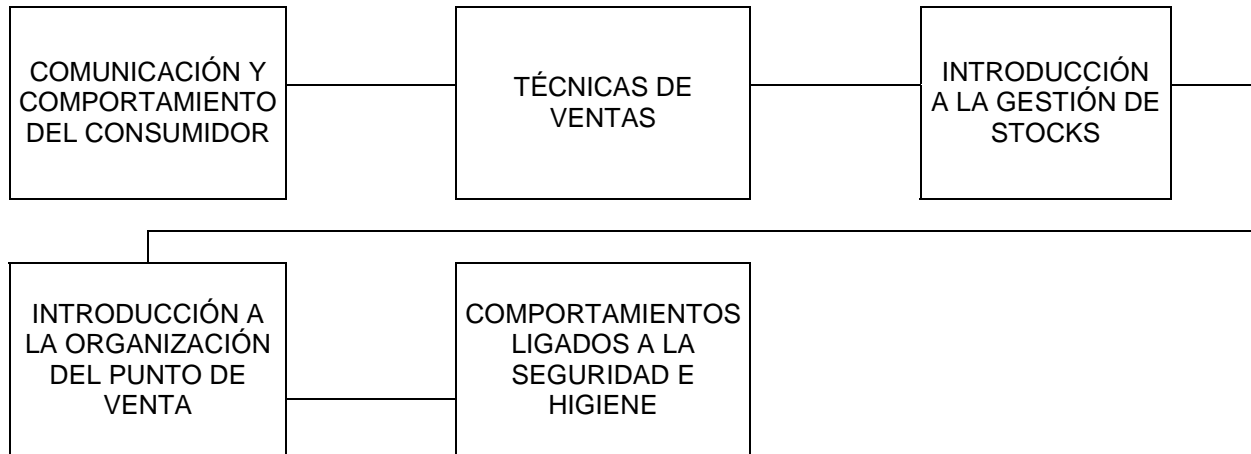
REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>3.1. Animar el punto de venta siguiendo las instrucciones recibidas, para potenciar la opción de compra.</p>	<p>3.1.1. Preparando los lineales de productos, optimizando espacios y buscando la complementariedad de los artículos.</p> <p>3.1.2. Colocando las islas precisas con el fin de atraer la atención del cliente sobre productos en oferta y promociones.</p> <p>3.1.3. Colaborando en las modificaciones periódicos de los escaparates, combinando los productos y demás elementos componentes del mismo, siguiendo criterios de imagen de la empresa.</p> <p>3.1.4. Reponiendo los artículos agotados y/o caducados, siguiendo los criterios y procedimientos de colocación habitual.</p>
<p>3.2. Mantener actualizada la información para orientar adecuadamente al cliente en el punto de venta.</p>	<p>3.2.1. Controlando el estado y visibilidad de los distintos carteles informativos y promocionales.</p> <p>3.2.2. Colocando las etiquetas en una posición segura y visible que facilite el acceso a la información que proporcionan.</p> <p>3.2.3. Manteniendo actualizadas las etiquetas de precios y comprobando las ofertas de productos y etiquetando de nuevo si es necesario.</p> <p>3.2.4. Entregando materiales publicitarios/promocionales ocasionalmente y de acuerdo con las instrucciones recibidas.</p>

ANEXO II

Referente Formativo

II. REFERENTE FORMATIVO

1. ITINERARIO FORMATIVO



1.1. Duración:

Conocimientos prácticos:	150 Horas
Conocimientos teóricos:	85 Horas
Evaluaciones:	15 Horas
Duración Total:	250 Horas

1.2. Módulos que lo componen:

1. Comunicación y Comportamiento del Consumidor.
2. Técnicas de Ventas.
3. Introducción a la gestión de Stocks.
4. Introducción a la organización del Punto de Venta.
5. Comportamientos ligados a la Seguridad e Higiene.
6. Introducción a la informática y al uso y manejo de aplicaciones comerciales

2. MÓDULOS FORMATIVOS

Módulo 1. COMUNICACIÓN Y COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

(Asociado a la U.C. Acoger, atender y vender directamente al cliente)

Objetivo General del Módulo: Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación y venta orientados a los procesos de preparación de la venta.

Duración: 50 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
1.1. Aplicar técnicas de comunicación oral en los procesos relacionales con la atención al cliente.	1.1.1. Clasificar y caracterizar las distintas etapas de un proceso de comunicación, contextualizándolas en situaciones de atención al cliente. 1.1.2. Identificar los elementos de la comunicación: naturaleza, destino, cantidad, calidad. 1.1.3. Detectar correctamente las necesidades y comportamientos del cliente. 1.1.4. Conocer los métodos utilizados habitualmente en la mediación de reclamaciones. 1.1.5. Transmitir personal o telefónicamente informaciones sin alteraciones en sus contenidos. 1.1.6. Elaborar el escrito de una solicitud de información o una reclamación que observe el tratamiento adecuado, redactado claramente y de forma concisa en función de su finalidad.
1.2. Efectuar la preparación de las ventas mediante el análisis de la oferta del establecimiento y las características de la clientela.	1.2.1. Consultar fichas analíticas y dossiers de productos a efectos de información y conocimiento sobre los mismos. 1.2.2. Identificar familias de productos y gamas de los mismos, disponibles en la oferta del establecimiento. 1.2.3. Identificar motivaciones, frenos y móviles de compra de los clientes. 1.2.4. Establecer los perfiles de los consumidores/compradores potenciales del establecimiento.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>1.2.5. Analizar las actitudes de los clientes y sus reacciones, distinguiendo entre consumidores por impulso y compradores racionales.</p> <p>1.2.6. Adecuar las técnicas de venta básicas para captar la atención y despertar el interés en función del tipo de cliente y los productos ofertados.</p>

Contenidos teórico-prácticos

- Técnicas de comunicación.
 - Elementos de la comunicación: objeto, sujetos, contenidos, canales, códigos.
 - Proceso de comunicación: emisor, receptor, mensaje, feedback.
 - Dificultades en la comunicación: de orden técnico, afectivo, obstáculos individuales y colectivos.
 - Las funciones del mensaje.
 - Los niveles de comunicación: contenido manifiesto, latente, no verbal.
 - Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.
 - Comunicación comercial y publicitaria.
 - Tipos de entrevistas o reuniones.
 - Comunicación técnica.
- Comportamientos de Compra y Venta.
 - El vendedor:
 - Perfiles: cualidades humanas, psíquicas, intelectuales, psicológicas.
 - Motivaciones profesionales.
 - Medios de comunicación: corporales, rostro, gestos, expresiones, palabras, tono de voz, lenguaje.
 - Formación de base y perfeccionamiento del vendedor.
 - Evaluación y control de sí mismo; desarrollo personal.
 - Técnicas de afirmación de la personalidad.
 - El comprador:
 - Móviles y motivaciones de compra.
 - Hábitos de compra.
 - Actitudes del consumidor frente a la calidad, la marca y el precio.
 - Tipologías de consumidores.
 - Nociones sobre las técnicas de conocimiento del consumidor.
 - Caracterología.
 - Observación psicológica.

Módulo 2. TÉCNICAS DE VENTA

(Asociado a la U.C.: Acoger, atender y vender directamente al cliente)

Objetivo General del Módulo: Utilizar eficazmente las técnicas de venta orientadas a los procesos de desarrollo y cierre de la misma.

Duración: 75 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
2.1. Aplicar las técnicas adecuadas en el desarrollo y cierre de la venta.	2.1.1. Describir las fases fundamentales de un proceso de venta en situaciones tipo. 2.1.2. Explicar las técnicas básicas de negociación de condiciones y de cierre de la venta en función del tipo de cliente. 2.1.3. Identificar la documentación que formalice la venta, a partir de unas condiciones pactadas y de acuerdo con la normativa vigente. 2.1.4. Seleccionar según las características del producto y la imagen que se quiere transmitir el empaquetado y embalado de los distintos productos.
2.2. Aplicar los procedimientos de registro y cobro de las operaciones de compraventa mediante la utilización y manejo con fiabilidad y exactitud de los equipos y técnicas adecuadas.	2.2.1. Reconocer y analizar la composición y funciones del equipo de cajaTerminal Punto de Venta (TPV). 2.2.2. Enumerar sistemas de codificaciones y el significado de los diferentes dígitos. 2.2.3. Utilización correcta del teclado para introducir datos/códigos referentes a la venta. 2.2.4. Identificar la validez de vales, descuentos, bonos, en relación a campañas promocionales en vigor. 2.2.5. Aplicar los distintos mecanismos del cálculo para la obtención del importe de la venta. 2.2.6. Verificar y aplicar el procedimiento correcto para las diferentes formas de pago: cheques, tarjetas de crédito, efectivo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>2.2.7. Identificar y evaluar los procedimientos de apertura de caja, ordenando y cuantificando los fondos existentes en la misma.</p> <p>2.2.8. Identificar las necesidades de materiales complementarios y conocer el procedimiento para su obtención según normas establecidas.</p> <p>2.2.9. Identificar y evaluar los procedimientos de cierre de caja, analizando las oportunas operaciones que darían lugar al mismo.</p> <p>2.2.10. Identificar el proceso de devolución de los fondos a la caja central, al banco o persona responsable.</p> <p>2.2.11. Saber cumplimentar correctamente la documentación acreditativa de la compraventa.</p>
<p>2.3. Efectuar la consolidación y el seguimiento de las ventas.</p>	<p>2.3.1. Describir los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio Postventa.</p> <p>2.3.2. Explicar el significado e importancia del servicio postventa en los procesos comerciales.</p> <p>2.3.3. Enjuiciar la eficacia de la venta y sacar conclusiones para adaptar sus actuaciones futuras.</p> <p>2.3.4. Enumerar los medios más habituales que aseguran la fidelidad de la clientela.</p>

Contenidos teórico-prácticos

- Metodología de Conocimiento de los Productos.
 - Relación entre necesidades y productos.
 - Características técnicas, comerciales y psicológicas:
 - Presentación.
 - Condiciones de utilización.
 - Precio.
 - Marca.
 - Publicidad.

- Ciclo de vida del producto.
- La Venta de Contacto.
 - El diálogo de venta:
 - La acogida: toma de contacto.
 - Dominio de la actitud corporal.
 - Dominio de la expresión oral.
 - La búsqueda de las necesidades:
 - Escucha activa.
 - Reformulación.
 - La argumentación:
 - Definición.
 - Papel en el proceso de venta.
 - Elaboración y calidad de los argumentos.
 - Tipos y formas de argumentos.
 - La demostración:
 - Tipos de objeciones.
 - La refutación de objeciones.
 - Técnica de respuesta a objeciones.
- Cierre de la Venta:
 - Caja y terminal punto de venta:
 - Funcionamiento.
 - Características.
 - Medios de pago:
 - Tipos.
 - Características.
- Empaquetado:
 - Tipos de productos.
 - Clases de empaquetado.
 - Presentación y adorno.

Módulo 3. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE STOCK

(Asociado a la U.C.: Colaborar en la gestión de aprovisionamiento del punto de venta).

Objetivo General del Módulo: Colaborar en el proceso de control, valoración y gestión de stocks.

Duración: 40 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
3.1. Colaborar en los métodos de control y valoración de gestión de stocks y procedimientos de elaboración de inventarios.	3.1.1. Analizar los procedimientos administrativos relativos al registro y control de la recepción, almacenamiento y expedición de existencias. 3.1.2. Detallar los requisitos formales de los documentos generados en los procesos según procedimiento habitual. 3.1.3. Describir los modos de realización de inventarios y detallar la finalidad de cada uno de ellos. 3.1.4. Detectar y en su caso evaluar las posibles desviaciones entre las fichas de almacén actualizadas y el inventario.
3.2. Aplicar métodos de organización interna.	3.2.1. Detectar las necesidades de reaprovisionamientos de acuerdo al procedimiento fijado. 3.2.2. Conocer y explicar la necesidad de la rotación de los stocks. 3.2.3. Conocer los conceptos de stock máximo y mínimo, nivel de seguridad y punto de pedido. Identificando las variables que intervienen en cada uno. 3.2.4. Conocer la documentación exigida por la legislación vigente y comprender la información que contienen.

Contenidos teórico-prácticos

- Inventarios.
 - Finalidad.
 - Principios y métodos.
 - Clasificación y elaboración.
 - Inventario físico y contable.
- Métodos de gestión de stocks.
 - Concepto de equilibrio de costes.
 - Cálculo de la cantidad más rentable económicamente.
 - Cálculo de la periodicidad más rentable.
 - Principio de los métodos a punto de pedido.
 - Stock de seguridad: justificación, cálculo, tasa de servicio.

Módulo 4. INTRODUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

(Asociado a la U.C.: Colaborar a la animación del Punto de Venta).

Objetivo General del Módulo: Colaborar en la aplicación eficaz y apropiada de las técnicas de animación del punto de venta, con objeto de optimizar el espacio de ventas y la incentivación de éstas.

Duración: 50 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
4.1. Analizar la situación funcional y estética de la superficie de venta y garantizar su óptimo funcionamiento operativo.	4.1.1. Identificar correctamente distintas zonas en un establecimiento o punto de venta. 4.1.2. Analizar y caracterizar desde un punto de vista estético un establecimiento/punto de venta determinado. 4.1.3. Seleccionar y describir tipos de lineales en función de los productos a presentar. 4.1.4. Estudiar, analizar y examinar el punto de venta y sus posibilidades. 4.1.5. Explicar el concepto de zona fría y zona caliente según una superficie establecida. 4.1.6. Identificar los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de los productos en los distintos niveles, zonas del lineal y posición.
4.2. Colaborar en la preparación de lineales de acuerdo a técnicas de merchandising.	4.2.1. Identificar los efectos que producen en el consumidor los modos de ubicación de los productos en los lineales. 4.2.2. Actualizar y valorar el impacto visual de los distintos lineales existentes en la superficie. 4.2.3. Supervisar y efectuar la limpieza de los lineales y el buen estado de los productos, respecto a la normativa vigente. 4.2.4. Clasificar los productos en familias, observando la normativa vigente.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>4.2.5. Identificar el momento oportuno en el que hay que realizar la reposición evitando la ruptura de stocks.</p> <p>4.2.6. Supervisar el estado de los distintos carteles informativos a partir de la caracterización del establecimiento y de los mensajes que se quieren transmitir.</p>
<p>4.3. Colaborar en el montaje del escaparate en función de unos objetivos técnicos, comerciales y estéticos.</p>	<p>4.3.1. Describir los elementos, materiales e instalaciones esenciales que componen un escaparate.</p> <p>4.3.2. Identificar el momento temporal de realización de la acción a efectos de enmarcar la idea creativa base del proyecto de escaparatismo: Temporada, fechas.</p> <p>4.3.3. Seleccionar los distintos productos a montar en el escaparate en base a unos objetivos previamente establecidos.</p> <p>4.3.4. Explicar los efectos psicológicos en el consumidor que producen las distintas técnicas de escaparatismo.</p>

Contenidos teórico-prácticos

- Organización del Punto de Venta.
 - Distribución funcional:
 - Zonas de venta, de exposición, de circulación, de almacenaje, y de caja.
 - Factores de localización en el espacio de venta de las familias de productos:
 - Factores físicos (accesos, almacenes).
 - Factores comerciales (circulación, zonas frías y zonas calientes).
 - Implantaciones de mostradores, vitrinas y expositores.
 - Distribución estéticaambientación:
 - El logotipo, la marca.
 - Factores de ambiente:
 - Mobiliario.
 - Decoración.
 - Iluminación.
 - Colorido.
 - Sonorización.
 - Volúmenes.
 - Formas.

- Señalización.
 - Presentación de productos.
 - Cartelística: rótulos y letreros:
 - Función y notoriedad.
 - Técnicas de rotulación.
 - Aplicaciones informáticas gráficas y de edición.
- Escaparate:
 - Función.
 - Objetivos.
 - Clases.
- El surtido:
 - Composición: surtido, especializado, extensivo.
 - Caracterización:
 - Amplio.
 - Profundo.
 - Estructurado: productos líderes, productos de reclamo, productos de marca, productos permanentes, productos estacionales.

Módulo 5. COMPORTAMIENTO LIGADOS A LA SEGURIDAD E HIGIENE

(Asociado al perfil profesional de la ocupación)

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.

Duración: 20 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
5.1. Aplicar los procedimientos de prevención de accidentes y siniestros.	5.1.1. Prevenir la aparición de siniestros verificando la inexistencia de fuentes potenciales de los mismos. 5.1.2. Identificar los lugares y equipos de trabajo con anomalías, disfuncionamientos y riesgos para la protección y seguridad de las personas. 5.1.3. Comunicar de forma clara y concisa las anomalías observadas a los responsables y/o superiores jerárquicos. 5.1.4. Prevenir los accidentes observando el mantenimiento de las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en el ámbito de su actividad.
5.2. Reconocer y analizar los sistemas de prevención y seguridad ante siniestros con objeto de garantizar su adecuado mantenimiento y potencial utilización.	5.2.1. Clasificar siniestros en función de: naturaleza, importancia y características. 5.2.2. Identificar los materiales de prevención o actuación ante siniestros: <ul style="list-style-type: none">▪ extintores.▪ sistemas de alarma.▪ mangueras. 5.2.3. Reconocer el emplazamiento de los materiales e instalaciones de prevención, comprobando su adecuada situación. 5.2.4. Identificar y analizar las anomalías o disfuncionamientos en los sistemas de prevención, tomando en su caso las oportunas medidas correctoras.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>5.2.5. Informar a los superiores jerárquicos y/o a los servicios técnicos las anomalías observadas en los dispositivos de alarma o prevención.</p> <p>5.2.6. Recibir y comprender las informaciones dadas por los servicios técnicos de seguridad y/o vigilancia.</p> <p>5.2.7. Transmitir las informaciones recibidas de los servicios técnicos de seguridad y/o vigilancia, en la mayor brevedad posible.</p>
<p>5.3. Identificar el procedimiento de actuación ante una situación dada de siniestro o accidente.</p>	<p>5.3.1. Analizar la importancia del siniestro en base a: tipo, grado y naturaleza del mismo.</p> <p>5.3.2. Identificar ordenada y cronológicamente el procedimiento de actuación en caso de siniestros con: evacuación, fuegos, inundaciones...</p> <p>5.3.3. Proponer actuaciones inmediatas e identificar las secuencias de medidas sanitarias básicas de primeros auxilios, que deben ser aplicadas en los accidentes más comunes de un establecimiento.</p>
<p>5.4. Identificar las condiciones higiénicosanitarias en las que se desarrolla la actividad profesional.</p>	<p>5.4.1. Identificar y evaluar las distintas zonas de riesgo higiénicosanitario en función de las caracterización y diferencias técnicas del establecimiento.</p> <p>5.4.2. Identificar los fenómenos de degradación y definir sistemas de protección.</p> <p>5.4.3. Analizar y evaluar las condiciones técnicoambientales relativas al acondicionamiento del aire, luminosidad y condiciones acústicas.</p> <p>5.4.4. Comprobar la correcta selección del método de conservación y manipulación en función del producto.</p>

Contenidos teórico-prácticos

- Seguridad:
 - Riesgos:
 - Concepto de riesgo.
 - Factores de riesgo.
 - Medidas de prevención y protección.
 - Siniestros:
 - Clases y causas.
 - Sistemas de detección y alarma.
 - Evacuaciones.
 - Sistemas de extinción de incendios:
 - Métodos.
 - Medios.
 - Agentes: agua, espuma, polvo.
 - Materiales: móviles, fijos.
 - Primeros auxilios.
- Higiene y Calidad de Ambiente.
 - Higiene:
 - Concepto de higiene.
 - Zonas de riesgo.
 - Objetivos de higiene y calidad del ambiente.
 - Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias:
 - Personas.
 - Instalaciones:
 - Concepción y ordenación.
 - Estructuras exteriores.
 - Funciones de los locales.
 - Sistemas: eléctricos, de agua, de ventilación.
 - Higiene personal.
 - Higiene en los transportes y circulaciones:
 - Riesgos de contaminación de productos y materiales durante el transporte.
 - Organización de circuitos de diferentes tipos de productos y materiales.
 - Fenómenos de degradación:
 - Degradaciones físicas.
 - Degradaciones químicas.
 - Medidas de prevención:
 - Prevención de la contaminación.
 - Prevención de las degradaciones físicas.
 - Confort y ambientes de trabajo.
 - Factores técnicos de ambiente:
 - Ventilación de los locales:
 - Principios de ventilación.
 - Instalaciones de ventilación.

- Climatización de los locales:
 - Temperatura interior y confort.
 - Tipos de calentamiento.
 - Sistemas de regulación y seguridad.
- Iluminación de los locales:
 - Tipos de luces: incandescentes; fluorescentes.
 - Aparatos de iluminación y modos de iluminación.
 - Mantenimiento de las fuentes luminosas y aparatos de iluminación.
 - Efectos de la luz sobre materiales y productos.
- Acústica.
- Métodos de conservación y manipulación de productos:
 - Productos a conservar.
 - Principales métodos y técnicas de conservación.
 - Riesgos sanitarios de inadecuadas conservaciones de productos.
 - Principios básicos de manipulación.
- Normativa de Seguridad e Higiene.

Módulo 6. INTRODUCCIÓN A LA INFORMÁTICA Y AL USO Y MANEJO DE APLICACIONES COMERCIALES

(Asociados al perfil profesional de la ocupación).

Objetivo General: Comprender el funcionamiento general de un ordenador personal y la función de sus distintos componentes, y el proceso genérico de entrada y utilización de una aplicación.

Duración: 20 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
6.1. Identificar la estructura y componentes físicos y lógicos de un sistema informático.	6.1.1. Describir el concepto y función general de un ordenador. 6.1.2. Identificar y caracterizar los elementos del ordenador: <ul style="list-style-type: none">▪ Unidad de Entrada (Input).▪ Almacén de información.▪ Unidad Central Procesos.▪ Unidad de Salida (Output). 6.1.3. Definir los conceptos y elementos de Hardware y Software de un sistema informático y describir la relación que mantienen. 6.1.4. Distinguir y explicar las clases de memoria principal de un sistema informático. 6.1.5. Definir y caracterizar los tipos de ordenadores más comunes en la informatización de un comercio. 6.1.6. Identificar y definir los criterios de medida de la memoria de un ordenador. 6.1.7. Identificar los tipos de periféricos existentes y definir sus funciones y características principales: <ul style="list-style-type: none">▪ Periféricos de entrada.▪ Periféricos de almacenamiento.▪ Periféricos de salida. 6.1.8. Definir el concepto de Sistema Operativo. 6.1.9. Diferenciar los conceptos de Software de base y Software de aplicación.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>6.1.10. Identificar y describir las líneas generales de las características de los distintos tipos de soportes físicos de almacenamiento de la información existentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tamaño físico. ▪ Capacidad de almacenamiento. ▪ Tiempo o velocidad de acceso. <p>6.1.11. Ejecutar sobre el sistema operaciones básicas a nivel de usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conexión/desconexión del sistema y/o periféricos. ▪ Utilización de periféricos. ▪ Ubicación de un directorio. ▪ Creación/borrado de directorios. ▪ Creación/borrado de ficheros.
<p>6.2. Ejecutar los procedimientos, comandos o instrucciones necesarias para el manejo y utilización de una aplicación informática de gestión determinada.</p>	<p>6.2.1. Definir el concepto de aplicación de gestión y/o paquete de gestión.</p> <p>6.2.2. Describir la operativa de funcionamiento de un paquete de gestión.</p> <p>6.2.3. Identificar y manejar las funciones y utilidades de la aplicación de gestión.</p> <p>6.2.4. Identificar los comandos e instrucciones básicas para la operativa del sistema en cada una de sus fases.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

- Introducción:
 - Historia del ordenador.
 - Evolución del ordenador.
- Hardware:
 - El ordenador:
 - Definición.
 - Funciones.
 - Partes básicas.
 - Tipos.
 - Unidad central de proceso.
 - Memoria principal:
 - Concepto de memoria principal.

- Memoria RAM.
- Memoria ROM.
- Medidas de memoria.
- Periféricos:
 - Concepto.
 - Periféricos de entrada y salida:
 - Teclado.
 - Pantalla.
 - Impresora.
 - Plotter.
 - Periféricos de almacenamiento:
 - Disco flexible.
 - Disco duro.
 - Cinta magnética.
- Representación de datos:
 - Bit, Byte.
 - Sistemas de codificación: código binario.
- Software:
 - Concepto.
 - Elementos y partes del Software.
 - El sistema operativo:
 - Concepto.
 - Funciones.
 - Clasificación de los sistemas operativos.
 - Utilización y explotación de un sistema monousuario:
 - Utilidades, funciones y comandos.
 - Conexión y puesta en marcha.
 - Utilización.
 - Aplicaciones informáticas:
 - Descripción general.
 - Utilidades.
 - Concepto de menú.
 - Ilustración de aplicaciones informáticas comerciales:
 - Gestión comercial de clientes y proveedores.
 - Pedidos.
 - Facturación.
 - Almacén.
 - Principios básicos de la utilización de una aplicación informática:
 - Posicionamiento.
 - Selección.
 - Actuación.
 - Salida/grabación.

3. REQUISITOS PERSONALES

3.1. Requisitos del profesorado:

- Nivel Académico
 - Titulación universitaria o capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso.
- Experiencia Profesional
 - Tres años de experiencia en la ocupación.
- Nivel Pedagógico
 - Formación metodológica o experiencia docente

3.2. Requisitos de acceso del alumno:

- Nivel académico o Conocimientos Generales
 - Certificado de Escolaridad o título equivalente, o nivel de conocimientos generales similares.
- Nivel Profesional o Técnico
 - No se requiere experiencia laboral.
- Condiciones Físicas
 - Ausencia de limitaciones físicas que impidan el desarrollo normal de la actividad objeto del curso.

4. REQUISITOS MATERIALES

4.1. Instalaciones

- Aula de clases teóricas.
 - Superficie: 2 m² por alumno.
 - Mobiliario: estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares.
- Aula de clases prácticas.
 - Superficie: 50 m².
 - Iluminación: natural, 4 renovaciones hora.
 - Acometida eléctrica: toma de corriente de 220 V a 12 a Kw.
 - El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estará preparado de forma que permita la realización de las prácticas.
 - Condiciones ambientales: 181 a 211 centígrados.

Las aulas deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad, exigidas por la legislación vigente.