

# DEPENDIENTE DE COMERCIO

## 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:

- COMUNICACIÓN Y COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR (30 HORAS)
- TÉCNICAS DE VENTA (60 HORAS)
- INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE STOCK (20 HORAS)
- INTRODUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA (30 HORAS)
- COMPORTAMIENTOS LIGADOS A LA SEGURIDAD E HIGIENE (8 HORAS)
- INTRODUCCIÓN A LA INFORMÁTICA Y AL USO Y MANEJO DE APLICACIONES COMERCIALES. (8 HORAS)

#### CONTENIDOS ADICIONALES:

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

#### CONTENIDOS COMPLEMENTARIOS:

- TÉCNICAS DE DISEÑO DE ESCAPARATES (56 HORAS)
- OPERATIVA DE CAJA TERMINAL PUNTO DE VENTA (45 HORAS)
- GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA AGENCIA COMERCIAL (25 HORAS)
- UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS (86 HORAS)
- INICIACIÓN A LA RED DE INTERNET (36 HORAS)
- INGLÉS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO (120 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.

En el primer semestre, se impartirán contenidos propios de la ocupación "Dependiente de Comercio", que se dividen, según temática en diferentes módulos formativos.

### **Primer semestre**

- Comunicación y comportamiento del consumidor (30 horas)
- Técnicas de Venta (60 horas)
- Introducción a la gestión de stock (20 horas)
- Introducción a la organización del punto de venta (30 horas)
- Comportamientos ligados a la seguridad e higiene (8 horas)
- Introducción a la informática y al uso y manejo de aplicaciones comerciales (8 horas)

En el segundo semestre, el alumno podrá trabajar los dos módulos pertenecientes a los contenidos adicionales, y un módulo de contenidos complementarios.

### **Segundo semestre**

- Información y orientación laboral (40 horas)
- Contenidos relacionados con la profesionalidad (60 horas)
- Técnicas de diseño de escaparates (56 horas)

En el tercer y cuarto semestre, se trabajarán el resto de módulos de contenidos complementarios.

### **Tercer semestre**

- Operativa de caja terminal punto de venta (45 horas)
- Gestión administrativa de la agencia comercial (25 horas)
- Utilización de herramientas ofimáticas (86 horas)

### **Cuarto semestre**

- Iniciación a la red de internet (36 horas)
- Inglés atención al público (120 horas)



## **OBJETIVOS Y CONTENIDOS**

### **PRIMER SEMESTRE**

#### 1) CONTENIDOS PROPIOS

Módulo I. **COMUNICACIÓN Y COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR (30 horas)**

#### OBJETIVO GENERAL

Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación y venta orientadas a los procesos de preparación de la venta.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar técnicas de comunicación oral en los procesos relacionales con la atención al cliente.
- Efectuar la preparación de las ventas mediante el análisis de la oferta del establecimiento y las características de la clientela.

#### CONTENIDOS

- Técnicas de comunicación.
  - o Elementos de la comunicación: objeto, sujetos, contenidos, canales, códigos.
  - o Proceso de comunicación: emisor, receptor, mensaje, feedback.
  - o Dificultades en la comunicación: de orden técnico, afectivo, obstáculos individuales y colectivos.
  - o Las funciones del mensaje.
  - o Los niveles de comunicación: contenido manifiesto, latente, no verbal.
  - o Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.
  - o Comunicación comercial y publicitaria.
  - o Tipos de entrevistas o reuniones.
  - o Comunicación técnica.
- Comportamientos de Compra y Venta.
  - o 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 II. TÉCNICAS DE VENTA (60 horas)

### OBJETIVO GENERAL

Utilizar eficazmente las técnicas de venta orientadas a los procesos de desarrollo y cierre de la misma.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar las técnicas adecuadas en el desarrollo y cierre de la venta.
- 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.
- Efectuar la consolidación y el seguimiento de las ventas.

### CONTENIDOS

- 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 III. **INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE STOCK (20 horas)**

### OBJETIVO GENERAL

Colaborar en el proceso de control, valoración y gestión de stocks.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Colaborar en los métodos de control y valoración de gestión de stocks y procedimientos de elaboración de inventarios.
- Aplicar métodos de organización interna.

### CONTENIDOS

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

## Módulo IV. **INTRODUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA (30 horas)**

### OBJETIVO GENERAL

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.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la situación funcional y estética de la superficie de venta y garantizar su óptimo funcionamiento operativo.



- Colaborar en la preparación de lineales de acuerdo a técnicas de merchandising.
- Colaborar en el montaje del escaparate en función de unos objetivos técnicos, comerciales y estéticos.

## CONTENIDOS

- Organización del Punto de Venta.
  - o Distribución funcional:
  - o Zonas de venta, de exposición, de circulación, de almacenaje, y de caja.
  - o 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.
  - o 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.
  - o 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 V. **COMPORTAMIENTOS LIGADOS A LA SEGURIDAD E HIGIENE (8 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 higiénicosanitarias en las que se desarrolla la actividad profesional.

### CONTENIDOS

- 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 VI. **INTRODUCCIÓN A LA INFORMÁTICA Y AL USO Y MANEJO DE APLICACIONES COMERCIALES (8 Horas)**

### 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.

### 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 determinada.

### CONTENIDOS

- 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.

## SEGUNDO SEMESTRE

### 2) CONTENIDOS ADICIONALES

#### Módulo I. **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

## Módulo II. **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 siete 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

### 3) CONTENIDOS COMPLEMENTARIOS

## MÓDULO I. TÉCNICAS DE DISEÑO DE ESCAPARATES (56 horas)

### OBJETIVO GENERAL

Elaborar el diseño de un escaparate aplicando técnicas de escaparatismo y a partir de unos objetivos técnicos, comerciales y estéticos previamente identificados.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los principios básicos del escaparatismo.
- Analizar los elementos estructurales del escaparate.
- Establecer criterios de valoración de la eficacia del escaparate.
- Aplicar las diferentes teorías de comunicación visual en el diseño del escaparate.

### CONTENIDOS

- 1 El escaparate
  - 1.1. Introducción
  - 1.2. Breve introducción histórica
  - 1.3. Función
  - 1.4. Objetivos
  - 1.5. Clases de escaparates



- 1.5.1. Clases de escaparates según su ubicación
- 1.5.2. Clases de escaparates según la presentación del escaparate
- 1.5.3. Escaparates publicitarios de marca
- 1.5.4. Escaparates sin mercancía o producto
- 1.5.5. Clases de escaparates en función del producto
- 1.6. ¿Qué es un escaparatista?
- 1.7. Resumen de contenidos
  
- 2 Principios básicos del escaparatismo
  - 2.1. Introducción
  - 2.2. Factores que condicionan la composición de un escaparate
  - 2.3. Principios básicos de un escaparate: simplicidad; relieves; claridad; agrupamiento y espacios libres; nitidez; predominio; homogeneidad; luminosidad
  - 2.4. Características fundamentales: visibilidad; orden y unidad; coherencia visual; creatividad y sorpresa
  - 2.5. Principios de composición: equilibrio, peso, forma, espacio y memoria
    - 2.5.1. El equilibrio
    - 2.5.2. El peso
    - 2.5.3. La forma
    - 2.5.4. El espacio
    - 2.5.5. La memoria
    - 2.5.6. Propuestas de composición
  - 2.6. Resumen de contenidos
  
- 3 Elementos base del escaparatismo. El color y la luz. Líneas, superficies y volúmenes. Elementos estructurales
  - 3.1. Introducción
  - 3.2. El color
    - 3.2.1. La percepción del color
    - 3.2.2. Cualidades del color: tono, luminosidad (palidez), saturación (colorido) y matiz
    - 3.2.3. Clasificación de los colores: básicos, complementarios, binarios, fríos y otros
    - 3.2.4. La psicología del color
    - 3.2.5. Criterios de selección de colores: naturaleza y características de los artículos; estilo del comercio y clientela; temporada; moda; número de colores y rentabilidad

- 3.3. La luz y la iluminación
    - 3.3.1. La luz y el escaparate
    - 3.3.2. Sistemas de iluminación
    - 3.3.3. Sombras y color
    - 3.3.4. Potencia adecuada de un escaparate
    - 3.3.5. Tipos de lámparas
  - 3.4. Líneas, volúmenes y superficies
  - 3.5. Elementos estructurales: lunas, paredes, fondos (sin fondo, semiabiertos y cerrados) y bases
    - 3.5.1. Elementos estructurales
    - 3.5.2. Fijaciones
    - 3.5.3. Herramientas de trabajo en el escaparate
  - 3.6. Resumen de contenidos
- 4 Definición de un escaparate
- 4.1. Introducción
  - 4.2. Disposición
    - 4.2.1. Simétrica
    - 4.2.2. Asimétrica
    - 4.2.3. Rítmica
  - 4.3. Posición
    - 4.3.1. Frontal
    - 4.3.2. Oblicua
    - 4.3.3. Abanico
  - 4.4. Composición
    - 4.4.1. Geométrica
    - 4.4.2. Lineal
    - 4.4.3. Circular
    - 4.4.4. Piramidal
  - 4.5. Elementos iniciales a considerar
    - 4.5.1. Revestimientos
    - 4.5.2. Carteles. Funciones: atracción, explicación y decoración
    - 4.5.3. Selección de textos y palabras para carteles
    - 4.5.4. Rotulación y serigrafía
  - 4.6. Etiquetas. Información (precio, composición, tallas, marcas y otras características) y normativa. Dimensiones y colores. Emplazamiento
  - 4.7. Decoraciones interiores. Accesorios de presentación: función, tipos y criterios de selección

- 4.7.1. Función
- 4.7.2. Materiales de ambientación
- 4.7.3. Elementos móviles, equipamientos técnicos y sistemas de animación
- 4.7.4. Elementos fijos
- 4.7.5. Elementos vivos
- 4.7.6. Maniquíes
- 4.7.7. Criterios de selección
- 4.8. Creación del escaparate
  - 4.8.1. Medidas del espacio
  - 4.8.2. La idea
  - 4.8.3. Realización de un proyecto
  - 4.8.4. Maqueta
  - 4.8.5. Presupuesto
  - 4.8.6. Tiempo de ejecución
  - 4.8.7. El decorado y los materiales (madera, plástico, metal, cuerdas, cartón, pintura, papel, yeso, textil y corcho)
- 4.9. Programa de exposición de productos
  - 4.9.1. Preparación de los productos a exponer
  - 4.9.2. Programación
  - 4.9.3. Exposición de los productos: el montaje
  - 4.9.4. Movimiento/renovación de los productos. La periodicidad del escaparate
- 4.10. Ventas especiales: saldos, inicio de temporada, fin de año
- 4.11. Rendimiento y eficacia del escaparate: ratios e índices de eficacia
- 4.12. Resumen de contenidos
- 5 Dibujo y diseño
  - 5.1. Introducción
  - 5.2. Teoría de la comunicación visual. El significado del diseño
  - 5.3. La composición y el diseño
    - 5.3.1. Definición
    - 5.3.2. Conceptos y combinaciones generales
    - 5.3.3. Signo. Símbolo. Emblema. Anagramas y diagramas. Marcas y logotipos
    - 5.3.4. Elementos visuales: tres dimensiones
    - 5.3.5. El método del diseño
  - 5.4. Dibujo artístico y dibujo técnico
  - 5.5. Resumen de contenidos

## **TERCER SEMESTRE**

### **MÓDULO II. OPERATIVA DE CAJA TERMINAL PUNTO DE VENTA (45 horas)**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Aplicar los procedimientos relativos al funcionamiento de caja, procedimiento de apertura y cierre de la misma y registro y cobro de las operaciones.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 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.
- Identificar y evaluar los procedimientos de apertura de caja, ordenando y cuantificando los fondos existentes en la misma.
- Identificar las necesidades de materiales complementarios y conocer el procedimiento para su obtención según normas establecidas.
- Cuantificar e identificar los motivos de las diferencias producidas en los saldos de caja.
- Identificar los documentos contables y de control de caja necesarios para cada operación.
- Identificar y evaluar los procedimientos de cierre de caja, analizando las oportunas operaciones que darían lugar al mismo.
- Identificar el proceso de devolución de los fondos a la caja central, al Banco o persona responsable.
- Reconocer y analizar la composición y funciones del equipo de Caja Terminal Punto de Venta (TPV).
- Utilizar correctamente el teclado para introducir datos/códigos referentes a la venta.
- Identificar la validez de vales, descuentos, bonos, en relación a campañas promocionales en vigor.
- Aplicar los distintos mecanismos del cálculo para la obtención del importe de la venta.
- Verificar y aplicar el procedimiento correcto para las diferentes formas de pago: cheques, tarjetas de crédito, efectivo.
- Saber cumplimentar correctamente la documentación acreditativa de la compraventa.

## CONTENIDOS

- 1 Instalaciones de caja
  - 1.1. Introducción
  - 1.2. Cajas registradoras
  - 1.3. Terminales punto de venta
  - 1.4. Tipos de sistemas
  - 1.5. El datáfono
  - 1.6. Terminales pesadas
  - 1.7. Resumen de contenidos
  
- 2 Funcionamiento del tpv: TPVplus Élite
  - 2.1. Introducción
  - 2.2. Menú Global
    - 2.2.1. Empresas
    - 2.2.2. Cajas
    - 2.2.3. Terminar
  - 2.3. Menú Sistema
    - 2.3.1. Tablas generales
    - 2.3.2. Clientes
    - 2.3.3. Agentes/Empleados
    - 2.3.4. Proveedores
    - 2.3.5. Transportistas
    - 2.3.6. Almacenes
    - 2.3.7. Artículos
    - 2.3.8. Promociones
    - 2.3.9. Control de llamadas
    - 2.3.10. Autoventas
  - 2.4. Menú Almacén
    - 2.4.1. Pedidos
    - 2.4.2. Albaranes
    - 2.4.3. Facturas
    - 2.4.4. Gestión de pagos
    - 2.4.5. Movimientos de almacén
    - 2.4.6. Regularización de almacenes
    - 2.4.7. Histórico de movimientos
  - 2.5. Menú Facturación
    - 2.5.1. Presupuestos



- 2.5.2. Pedidos
- 2.5.3. Albaranes
- 2.5.4. Facturas
- 2.5.5. Abonos
- 2.5.6. Tickets
- 2.5.7. Plantillas
- 2.5.8. Liquidaciones
- 2.5.9. Gestión de cobros
- 2.5.10. Enlace CONTAPLUS
- 2.6. Menú Caja
  - 2.6.1. Movimientos de caja
  - 2.6.2. Cierre y arqueo
  - 2.6.3. Asientos de cierre
  - 2.6.4. Histórico de cierres
- 2.7. Menú Informes
  - 2.7.1. Estadísticas e informes
  - 2.7.2. Estadísticas e informes estándar
  - 2.7.3. Gráficos
  - 2.7.4. Mapas de estadísticas
- 2.8. Menú Útil
  - 2.8.1. Organización de ficheros
  - 2.8.2. Copias de seguridad
  - 2.8.3. Herramientas
  - 2.8.4. Perfiles de usuario y dispositivos
  - 2.8.5. Entorno del sistema
  - 2.8.6. Avisos de inicio
  - 2.8.7. Gestión del conocimiento
- 2.9. Resumen de contenidos
- 3 El código de barras
  - 3.1. Introducción
  - 3.2. Beneficios, aplicaciones y características del código de barras
  - 3.3. Codificaciones o simbología
    - 3.3.1. Simbología del código de barras: características de la codificación
    - 3.3.2. Sistemas de codificación más utilizados (simbologías)
    - 3.3.3. Codificación ean: significado de los dígitos
    - 3.3.4. Codificaciones internas
  - 3.4. Sistemas de seguridad en el comercio



- 3.4.1. Sistema de vigilancia electrónica
    - 3.4.2. eas (Electronic Article Surveillance)
  - 3.5. Medios de lectura electrónica
    - 3.5.1. Escáner plano y vertical
    - 3.5.2. Lápiz óptico
    - 3.5.3. Láser de pistola
    - 3.5.4. ccd (Charge Coupled Device)
  - 3.6. Resumen de contenidos
- 4 Medios de pago
  - 4.1. Introducción
  - 4.2. Dinero efectivo
  - 4.3. Talones y cheques
    - 4.3.1. Normas y requisitos del cheque bancario
    - 4.3.2. Transmisión del cheque
    - 4.3.3. Pago del cheque
    - 4.3.4. El aval
    - 4.3.5. Cheque cruzado
    - 4.3.6. Cheque para abonar en cuenta
  - 4.4. Tarjetas
    - 4.4.1. Tarjeta de crédito
    - 4.4.2. Tarjeta de débito
    - 4.4.3. Tarjeta de compra
  - 4.5. Dinero electrónico
  - 4.6. Bonos
  - 4.7. Créditos
  - 4.8. Moneda extranjera
    - 4.8.1. Concepto de cambio
    - 4.8.2. Operativa y cálculo
  - 4.9. Resumen de contenidos
- 5 Operativa y manejo de caja
  - 5.1. Introducción
  - 5.2. Apertura y cierre de caja
    - 5.2.1. Cuadro de apertura y cierre
    - 5.2.2. Mensajes de la caja (punto de venta)
  - 5.3. Fondo de caja y arqueo fin de trabajo
    - 5.3.1. Fondo de caja



- 5.3.2. Arqueo fin de trabajo
- 5.4. Principio del método ciego
  - 5.4.1. Posición de la mano
  - 5.4.2. Principio
  - 5.4.3. Finalizar un ticket
  - 5.4.4. Cuadro numérico
- 5.5. Corrección automática
- 5.6. Corrección manual
- 5.7. Cálculo de fondo de caja
- 5.8. Precios programados
- 5.9. Teclas deudoras
  - 5.9.1. Devolución
  - 5.9.2. Rebaja
- 5.10. Correcciones manuales de teclas deudoras
- 5.11. Teclas acreedoras
  - 5.11.1. Crédito tecla acreedora
  - 5.11.2. Bonos
  - 5.11.3. Correcciones manuales de teclas acreedoras
- 5.12. Introducción de datos: codificación
- 5.13. Utilización de medios de pago
  - 5.13.1. Pago con varios medios de pago
  - 5.13.2. Errores
  - 5.13.3. Impagados
- 5.14. Resumen de contenidos
- 6 Empaquetado y estética del establecimiento
  - 6.1. Introducción
  - 6.2. Tipos de productos
  - 6.3. Clases de empaquetados
    - 6.3.1. Seguridad y protección
    - 6.3.2. Servicio al cliente
  - 6.4. Presentación y adorno
    - 6.4.1. Materiales
    - 6.4.2. Motivos temáticos
  - 6.5. Aspectos estéticos: imagen del establecimiento
  - 6.6. Resumen de contenidos



## MÓDULO III. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA AGENCIA COMERCIAL (25 horas)

### OBJETIVO GENERAL

Efectuar el tratamiento documental relativo a los procedimientos administrativos propios de la actividad de la agencia y desarrollar los procesos de comunicación y archivo documental generados por la actividad de la agencia.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reconocer y diferenciar los flujos de información documental que genera la actividad de la agencia.
- Identificar y efectuar el tratamiento administrativo de los impresos y documentos generados por la actividad de la agencia.
- Aplicar las técnicas de elaboración documental y transmisión de documentación escrita.
- Clasificar y archivar los distintos documentos generados por la actividad.
- Reconocer y diferenciar la operativa de funcionamiento de los siguientes sistemas de clasificación u ordenación de documentos: alfabética, cronológica, por materias, geográfica, numérica, decimal.
- Adquirir una visión general para la gestión de información (en sus diferentes formas), que deben gestionar los agentes comerciales.
- Diferenciar las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías: teléfono, fax, módem e Internet.

### CONTENIDOS

- 1 Los impresos y los documentos
  - 1.1. Introducción
  - 1.2. Concepto y características
  - 1.3. Contenido y clases de impresos y documentos
  - 1.4. Normalización de impresos y documentos: normas UNE y abreviaturas más frecuentes
  - 1.5. Formas de archivar
  - 1.6. Resumen de contenidos



- 2 Documentos relacionados con la tesorería
  - 2.1. Introducción
  - 2.2. El cheque y el cheque bancario
  - 2.3. El recibo
  - 2.4. La letra de cambio
    - 2.4.1. Elementos personales
    - 2.4.2. Requisitos formales
    - 2.4.3. El protesto
  - 2.5. Libros de registro: clases, formalización, llevanza y conservación de los libros
  - 2.6. Resumen de contenidos
- 3 Documentos relacionados con la compraventa en su relación con las empresas representadas
  - 3.1. Introducción
  - 3.2. El pedido
    - 3.2.1. Fichas de productos
    - 3.2.2. Fichas de proveedores
    - 3.2.3. Fichas de pedidos
  - 3.3. Recepción de mercancías: albaranes de entrega y recepción
  - 3.4. Facturación de proveedores: confeccionar una factura con los distintos tipos de IVA
  - 3.5. Notas de abono
  - 3.6. Notas de gastos
  - 3.7. Resumen de contenidos
- 4 Libros de registro
  - 4.1. Introducción
  - 4.2. Clases, formalización, llevanza y conservación de libros específicos para el agente comercial
  - 4.3. Resumen de contenidos



- 5 Libros contables
  - 5.1. Introducción
  - 5.2. Libros contables obligatorios
  - 5.3. Libros contables auxiliares
  - 5.4. El control de las comisiones
  - 5.5. Resumen de contenidos
- 6 Clasificación y ordenación de documentos
  - 6.1. Introducción
  - 6.2. Clasificación nominativa
  - 6.3. Clasificación geográfica
  - 6.4. Clasificación por materias y asuntos
  - 6.5. Clasificación numérica
  - 6.6. Clasificación cronológica
  - 6.7. Clasificación mixta
  - 6.8. Clasificación decimal universal
  - 6.9. Resumen de contenidos
- 7 Material y sistema de archivo
  - 7.1. Introducción
  - 7.2. Expedientes
  - 7.3. Tipos de carpetas
  - 7.4. Uso de colores
  - 7.5. Mobiliario y ficheros
  - 7.6. Archivos informáticos
  - 7.7. Resumen de contenidos
- 8 La informática y las nuevas tecnologías como herramientas de trabajo
  - 8.1. Introducción
  - 8.2. Funcionamiento de los ordenadores personales
    - 8.2.1. Los procesadores de texto
    - 8.2.2. Las bases de datos



8.2.3. Las hojas de cálculo

8.3. Formas de transmisión y de comunicación

8.3.1. El fax

8.3.2. Internet

8.3.3. El módem

8.3.4. El teléfono

8.4. Resumen de contenidos

## Módulo IV. **UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS (86 horas)**

### OBJETIVO GENERAL

Manejar en el ámbito de usuario las aplicaciones informáticas de Procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Integrar los conocimientos sobre cómo editar un texto, gestionar ficheros, grabar y recuperar textos, etc. de cara a la correcta utilización de un procesador de textos.
- Adquirir nociones sobre la preparación e inicio de una base de datos; la creación, edición y visualización de datos; y la ordenación, indexación y resumen de datos, para realizar funciones utilizando una base de datos.
- Analizar los parámetros globales de la hoja de cálculo, el borrado de datos, la protección y la asignación de nombres a las celdas, entre otros, con el objetivo de aprender a crear y utilizar hojas de cálculo.

### CONTENIDOS

1 Procesador de textos

1.1. Introducción

1.2. Aspectos generales

1.2.1. Inicio de la aplicación

1.2.2. El cursor y la línea de estado

1.2.3. Principales teclas

1.2.4. Fin de página



- 1.2.5. Ayuda
- 1.2.6. Códigos de control
- 1.3. Editar un texto
  - 1.3.1. Insertar/sobrescribir
  - 1.3.2. Bloques
  - 1.3.3. Borrado de texto
  - 1.3.4. Restaurar texto
  - 1.3.5. Mover y copiar texto
  - 1.3.6. Buscar y reemplazar
- 1.4. Mejoras básicas de textos
  - 1.4.1. Negrita
  - 1.4.2. Subrayado
  - 1.4.3. Cursiva
  - 1.4.4. Centrados
  - 1.4.5. Alineaciones
  - 1.4.6. Sangrados
  - 1.4.7. Mayúsculas y minúsculas
- 1.5. Gestión de ficheros
  - 1.5.1. Combinación y separación de ficheros
  - 1.5.2. Lista de archivos
  - 1.5.3. Utilización simultánea
  - 1.5.4. Protección de un fichero
- 1.6. Grabación y recuperación de textos
- 1.7. Imprimir un texto
  - 1.7.1. Menú imprimir
  - 1.7.2. Control impresión
  - 1.7.3. Ver documento
  - 1.7.4. Inicializar impresora
- 1.8. Tablas
  - 1.8.1. Tamaño tablas
  - 1.8.2. Formato tablas
  - 1.8.3. Opciones
- 1.9. Resumen de contenidos
- 2 Base de datos
  - 2.1. Introducción
  - 2.2. Introducción al concepto de bases de datos
    - 2.2.1. Definición



- 2.2.2. Tipos de datos
- 2.2.3. Tipos de bases de datos
- 2.2.4. Estructura de una base de datos
- 2.2.5. Aplicaciones de una base de datos
- 2.3. Preparación e inicio
  - 2.3.1. Instalación
  - 2.3.2. Entrada e inicio
  - 2.3.3. Menú de asistencia
  - 2.3.4. Ayuda
  - 2.3.5. Salida de la aplicación
- 2.4. Creación, edición y visualización de datos
  - 2.4.1. Creación de un fichero de base de datos
  - 2.4.2. Nombrar una base de datos
  - 2.4.3. Introducción de datos
  - 2.4.4. Finalización del proceso de introducción de datos
  - 2.4.5. Añadir datos al fichero de base de datos
  - 2.4.6. Borrado de datos o ficheros
  - 2.4.7. Visualización de registros y ficheros base de datos
  - 2.4.8. Listado de datos en impresora
  - 2.4.9. Edición de una base de datos
  - 2.4.10. Mantenimiento de ficheros: duplicación, copia y borrado
- 2.5. Ordenación, indexación y resumen de datos
  - 2.5.1. Organización de los datos en un fichero de base de datos
  - 2.5.2. Búsqueda de datos en un fichero de base de datos indexado
  - 2.5.3. Operaciones en un fichero indexado
  - 2.5.4. Cálculo y resumen de los registros
- 2.6. Resumen de contenidos
- 3 Hojas de cálculo
  - 3.1. Introducción
  - 3.2. Introducción al concepto de hoja de cálculo
    - 3.2.1. Entrada en hoja de cálculo
    - 3.2.2. Partes de la ventana
    - 3.2.3. Movimientos del cursor
    - 3.2.4. Selección y modificación de rangos
    - 3.2.5. Tipos de datos: numéricos, alfanuméricos y fórmulas
    - 3.2.6. Teclas funcionales
  - 3.3. Parámetros globales de la hoja de cálculo



- 3.3.1. Tipos de letras
- 3.3.2. Formato numérico
- 3.3.3. Otros
- 3.4. Borrado de datos
- 3.5. Almacenar y recuperar una hoja de cálculo
- 3.6. Operaciones básicas de la hoja de cálculo
  - 3.6.1. Copiar celdas
  - 3.6.2. Mover celdas
  - 3.6.3. Inserción de filas
  - 3.6.4. Inserción de columnas
  - 3.6.5. Inserción de hojas
  - 3.6.6. Supresión de filas
  - 3.6.7. Supresión de columnas
  - 3.6.8. Ocultar filas y columnas
  - 3.6.9. Visualizar filas y columnas
- 3.7. Protección de hojas de cálculo
- 3.8. Títulos
- 3.9. Ventanas
- 3.10. Asignación de nombres a las celdas
- 3.11. Búsqueda y sustitución de texto en una hoja de cálculo
- 3.12. Impresión de una hoja
  - 3.12.1. Zonas de impresión
  - 3.12.2. Especificaciones de impresión
  - 3.12.3. Formas de impresión
- 3.13. Funciones y cálculos
  - 3.13.1. Orden de operación
  - 3.13.2. Funciones matemáticas
  - 3.13.3. Funciones estadísticas
  - 3.13.4. Expresiones condicionales
  - 3.13.5. Funciones financieras
- 3.14. Resumen de contenidos



## CUARTO SEMESTRE

### Módulo V. **INICIACIÓN A LA RED INTERNET (36 horas)**

#### OBJETIVO GENERAL

Obtener las nociones básicas necesarias para el manejo de Internet (concepto, funcionamiento, servicios y aplicaciones).

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Discernir entre navegador, concepto de WWW y buscador.
- Estudiar todos y cada uno de los servicios y aplicaciones de Internet (correo electrónico, conexión remota, foros de debate, intranet y extranet, etc.)

#### CONTENIDOS

- 1 Concepto y funcionamiento de Internet
  - 1.1. Introducción
  - 1.2. Conceptos básicos
    - 1.2.1. Qué es Internet
    - 1.2.2. Cómo funciona Internet
    - 1.2.3. Tipos y elementos de conexión a Internet
    - 1.2.4. El protocolo TCP/IP
  - 1.3. El navegador
    - 1.3.1. Elementos de la interfaz del navegador
    - 1.3.2. Seguridad y personalización del navegador. Memoria caché
  - 1.4. Concepto de WWW
    - 1.4.1. Elementos de una página web
    - 1.4.2. Cómo navegar por la WWW
  - 1.5. Buscadores
    - 1.5.1. Tipos de buscadores
    - 1.5.2. Búsqueda avanzada con operadores
  - 1.6. Resumen de contenidos
- 2 Servicios y aplicaciones de Internet
  - 2.1. Introducción
  - 2.2. World Wide Web (web)
  - 2.3. Correo electrónico (e-mail)

- 2.3.1. Configuración del programa de correo
- 2.3.2. Funcionamiento del correo electrónico
- 2.4. Transferencia de archivos (FTP)
- 2.5. Conexión remota (telnet)
- 2.6. Grupos de noticias (news)
- 2.7. Listas de correo
- 2.8. Canales temáticos
- 2.9. Foros de debate
  - 2.9.1. Funcionamiento básico de un foro de debate
  - 2.9.2. Foros de interés
- 2.10. Conversaciones (chat)
  - 2.10.1. Configuración del cliente
  - 2.10.2. Terminología y usos habituales en el chat
- 2.11. Otros programas de comunicaciones: conferencias de voz y video (NetMeeting)
  - 2.11.1. Videoconferencias y NetMeeting
  - 2.11.2. Compartir aplicaciones y documentos
- 2.12. Internet en el mundo empresarial
  - 2.12.1. Negocios en Internet
  - 2.12.2. Internet como ventaja competitiva
  - 2.12.3. Marketing en Internet
  - 2.12.4. Empresas del sector en Internet
- 2.13. Intranet y extranet
  - 2.13.1. Servidor intranet dentro de la empresa
  - 2.13.2. Servidor de una Intranet (WWW, FTP, charlas *on line*, flujo de trabajo, planificación de tareas, correo)
  - 2.13.3. Ventajas competitivas
- 2.14. Aplicaciones y servicios añadidos: teletrabajo, e-learning, e-commerce y banca electrónica
  - 2.14.1. Teleformación (e-learning)
  - 2.14.2. El comercio electrónico o e-commerce
  - 2.14.3. Teletrabajo
  - 2.14.4. Banca electrónica
- 2.15. La seguridad en Internet
- 2.16. Resumen de contenidos



## MÓDULO VI. 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

