

Anexo IX

CICLO FORMATIVO DE FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA DE SERVICIOS COMERCIALES

a) Contenidos y duración de los módulos profesionales:

Módulo Profesional: Técnicas básicas de merchandising.

Código: 3069.

Duración: 255 horas

Contenidos:

Montaje de elementos de animación del punto de venta y expositores:

- Concepto de "merchandising".
- Criterios de distribución de la superficie de ventas
- Flujo de circulación de los clientes: la zona fría y la zona caliente.
- Ubicación de los sectores más importantes.
- Tipos de mobiliario en el punto de venta.
- Distintas formas de disposición del mobiliario.
- Métodos físicos y psicológicos para calentar puntos fríos.
- Elementos y materiales de P.L.V. (Publicidad en el punto de venta) y "merchandising".

- El escaparate: funciones y montaje.

- Los carteles: funciones y procedimientos de elaboración.

- Normas de seguridad y prevención de riesgos laborales.

Disposición de productos en lineales:

- Concepto de lineal.
- Función del lineal.
- Niveles y zonas del lineal.
- Las familias de productos.
- Reglas de implantación de los productos.
- Implantación horizontal, vertical, cruzada, malla, etc.
- Concepto de facing.
- Normas para la correcta implantación.
- Reaprovisionamiento del lineal.

Colocación de etiquetas y dispositivos de seguridad:

- Tecnología al servicio del "merchandising".
- Instrumentos para la protección contra el hurto.
- El escáner.
- La codificación del surtido.
- Origen de la codificación comercial.
- El código de barras.
- Código EAN 13.
- La etiqueta: definición y funciones.
- Requisitos informativos que debe cumplir.
- Técnicas básicas de elaboración de etiquetas.

Empaquetado y presentación comercial:

- Envoltorio y paquetería.
- Empaquetado: valor añadido al producto.
- Estilos y modalidades.
- Materiales utilizados.
- Técnicas de empaquetado.
- Sensibilización medio-ambiental.
- Riesgos específicos y su prevención en el sector: Normas de seguridad y prevención de riesgos laborales.

Módulo Profesional: Operaciones auxiliares de almacenaje.

Código: 3070.

Duración: 130 horas

Contenidos:

Recepción de mercancías y gestión de entradas:

- Los medios de transporte.
- Procedimientos de control de descargas.
- Concepto y clasificación de las mercancías.
- Tipos de embalaje.
- Documentos relacionados con la recepción de mercancías.
- Registro de mercancías.

Etiquetado y codificación de mercancías:

- Sistemas de codificación
- Códigos EAN 8, 13, 39, 128.
- Proceso de asignación de códigos.
- Etiquetas: tipos y funciones.
- Herramientas de control del etiquetado
- El rotulado y las señales en los embalajes.
- Comprobación de la trazabilidad.
- Riesgos específicos y su prevención en el sector: Medidas de prevención de riesgos laborales.

Almacenaje de productos y mercancías:

- Tipos de almacenes.
- Zonas del almacén.
- Equipos mecánicos para la manipulación de mercancías.
- Normas de colocación de mercancías.
- Formas de colocación de mercancías.
- Riesgos específicos y su prevención en el sector: Normas de seguridad e higiene que regulan la conservación y mantenimiento de mercancías. Seguridad y prevención en las operaciones auxiliares de almacenaje.

Operaciones básicas de control de existencias:

- Sistemas de almacenaje.

- Tipos de stocks.
 - Rotación de las existencias.
 - Sistemas de reposición de las mercancías.
 - El inventario: finalidad y tipos.
 - Proceso de elaboración de inventarios.
 - Utilización de aplicaciones informáticas en las actividades auxiliares de control de existencias.
 - Normas básicas de actuación en caso de emergencias.
- Preparación de pedidos y expedición de mercancías:
- La orden de pedido.
 - Recepción y tratamiento de pedidos.
 - Documentación técnica de expedición.
 - Preparación de la carga.
 - Etiquetado y embalaje de expedición.

Módulo Profesional: Tratamiento informático de datos.

Código: 3001.

Duración: 287 horas.

Contenidos:

Preparación de equipos y materiales:

- Componentes de los equipos informáticos.
 - Periféricos informáticos.
 - Aplicaciones ofimáticas.
 - Conocimiento básico de sistemas operativos.
 - Conectores de los equipos informáticos.
 - Instalación de consumibles.
 - Mantenimiento básico de equipos informáticos.
 - Consumibles informáticos.
- Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo: El trabajo y la salud. los riesgos profesionales. Factores de riesgo. Daños derivados del trabajo. Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales. Derechos y deberes básicos en esta materia.
- Riesgos generales y su prevención: Riesgos ligados a las condiciones de seguridad. Riesgos ligados a las condiciones ambientales. Riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales. Salud postural. La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral. Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual.
- Riesgos específicos y su prevención en el sector: Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos.
- Grabación informática de datos, textos y otros documentos:
- Organización de la zona de trabajo.
 - El teclado extendido. Función de las teclas.

- Técnica mecanográfica. Colocación de los dedos sobre el teclado.
- Técnicas de velocidad y precisión mecanográfica.
- Escritura de palabras simples.
- Escritura de palabras con dificultad progresiva.
- Transcripción de textos.
- Técnicas de corrección de errores mecanográficos.
- Digitalización de documentos
- Confidencialidad de la información.

Tratamiento de textos y datos:

- Procesadores de textos. Estructura y funciones.
- Aplicación de formatos en los procesadores de textos. Edición de textos.
- Elaboración de comunicaciones escritas básicas. Utilización de plantillas.
- Combinar y comparar documentos.
- Elaboración de tablas.
- Inserción de imágenes y otros objetos.
- Formatos y resolución de imágenes.
- Hojas de cálculo. Estructura y funciones.
- Utilización de fórmulas y funciones sencillas.
- Elaboración de tablas de datos y de gráficos mediante hojas de cálculo.
- Búsqueda, modificación y eliminación de datos, en bases de datos.
- Realización de copias de seguridad del trabajo realizado.

Tramitación de documentación:

- Gestión de archivos y carpetas digitales.
- Criterios de codificación y clasificación de los documentos.
- El registro digital de documentos.
- La impresora. Funcionamiento y tipos.
- Configuración de la impresora.
- Impresión de documentos.

Módulo Profesional: Aplicaciones básicas de ofimática.

Código: 3002.

Duración: 190 horas.

Contenidos:

Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN:

- Redes informáticas.
- Búsqueda activa en redes informáticas.
- Servicios de alojamiento compartido de información en Internet.
- Páginas institucionales.

Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico:

- Tipos de cuentas de correo electrónico.
- Procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.
- Envío y recepción de mensajes por correo.

- Inclusión de documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico.
- Clasificación de contactos y listas de distribución. Convocatorias y avisos.
- Medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información
- Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.

Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo:

- Tipos de datos. Referencias a celdas. Rangos. Hojas. Libros.
- Utilización de fórmulas y funciones.
- Creación y modificación de gráficos.
- Reglas ergonómicas.
- Elaboración de distintos tipos de documentos.
- Utilización de formularios sencillos.
- Creación de listas, filtrado, protección, ordenación de datos y otros elementos básicos de bases de datos mediante hoja de cálculo.

Elaboración de presentaciones:

- Identificación de opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.
- Diseño y edición de diapositivas. Tipos de vistas.
- Formateo de diapositivas, textos y objetos.
- Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.
- Aplicación de sonido y vídeo.
- Utilización de plantillas y asistentes.
- Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.

Módulo Profesional: Atención al cliente.

Código: 3005.

Duración: 65 horas.

Contenidos:

Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Técnicas para hablar correctamente en público.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.

Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.
- Técnicas de venta.

- Servicios postventa.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.

- Fidelización de clientes.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido.

Técnicas de recogida de los mismos.

- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

Tratamiento de reclamaciones:

- El departamento de atención al cliente.
- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.

- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

- Fases de la resolución de quejas/reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

Módulo Profesional: Preparación de pedidos y venta de productos.

Código: 3006.

Duración: 105 horas.

Contenidos:

Asesoramiento en el punto de venta:

- Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.
- Periodos de garantía.
- Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.
- Técnicas básicas de venta.
- La atención del cliente.
- La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
- Reglas para hablar por teléfono.
- El léxico comercial.
- Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo.

Conformación de pedidos de mercancías y productos:

- Tipos de mercancías/productos. Características.
- Tipos de pedidos. Unidad de pedido.
- Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.

- Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.
- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.
- Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz.
- Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información.
- Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs.
- Los medios de pago electrónicos. El datáfono.
- Preparación de pedidos para la expedición:
 - Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.
 - Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su manipulación.
 - Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad.
 - Equipos y medios para la preparación de pedidos.
 - Finalización de pedidos.
 - Presentación y embalado para su transporte o entrega.
 - Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico.
 - Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.
 - Elementos básicos de gestión de la prevención de riesgos: Organismos públicos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Organización del trabajo preventivo: «rutinas» básicas. Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas. Documentación: recogida, elaboración y archivo. Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.
 - Planes de emergencia y evacuación. El control de la salud de los trabajadores.
 - Primeros auxilios.
- Seguimiento del servicio postventa:
 - El servicio postventa.
 - Entrega de pedidos.
 - Las reclamaciones
 - Procedimientos para tratar las reclamaciones.
 - Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
 - Procedimiento de recogida de formularios.
 - Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Módulo Profesional: Ciencias aplicadas I

Código: 3009.

Duración: 160 horas.

Contenidos.

Resolución de problemas mediante operaciones básicas:

- Reconocimiento y diferenciación de los distintos tipos de números.

Representación en la recta real.

- Utilización de la jerarquía de las operaciones.
- Uso de paréntesis en cálculos que impliquen las operaciones de suma, resta, producto, división y potencia.
- Interpretación y utilización de los números reales y las operaciones en diferentes contextos. Notación más adecuada en cada caso.

- Proporcionalidad directa e inversa.
- Aplicación a la resolución de problemas de la vida cotidiana.
- Los porcentajes en la economía.
- Interés simple y compuesto.

Reconocimiento de materiales e instalaciones de laboratorio:

- Normas generales de trabajo en el laboratorio.
- Material de laboratorio. Tipos y utilidad de los mismos.
- Normas de seguridad.
- Reactivos. Utilización, almacenamiento y clasificación.
- Técnicas de observación ópticas. Microscopio y lupa binocular.

Identificación de las formas de la materia:

- Unidades de longitud: el metro, múltiplos y submúltiplos.
- Unidades de capacidad. el litro, múltiplos y submúltiplos.
- Unidades de masa. el gramo, múltiplos y submúltiplos.
- Materia. Propiedades de la materia. Sistemas materiales.
- Sistemas materiales homogéneos y heterogéneos.
- Naturaleza corpuscular de la materia. Teoría cinética de la materia.
- Clasificación de la materia según su estado de agregación y composición.
- Cambios de estado de la materia.
- Concepto de temperatura.
- Temperatura de Fusión y de Ebullición.
- Diferencia de ebullición y evaporación.
- Notación científica.

Separación de mezclas y sustancias:

- Diferencia entre sustancias puras y mezclas.
- Técnicas básicas de separación de mezclas: decantación, cristalización y destilación.
- Clasificación de las sustancias puras. Tabla periódica.
- Diferencia entre elementos y compuestos.
- Diferencia entre mezclas y compuestos.

- Materiales relacionados con el perfil profesional.
- Elementos más importantes de la tabla periódica y su ubicación.
- Propiedades más importantes de los elementos básicos.

Reconocimiento de la energía en los procesos naturales:

- Manifestaciones de la energía en la naturaleza: terremotos, tsunamis, volcanes, riadas, movimiento de las aspas de un molino y energía eléctrica obtenida a partir de los saltos de agua en los ríos, entre otros.

- La energía en la vida cotidiana.
- Distintos tipos de energía.
- Transformación de la energía.
- Energía, calor y temperatura. Unidades.
- Fuentes de energía renovables y no renovables.
- Fuentes de energía utilizadas por los seres vivos.
- Conservación de las fuentes de energías

Localización de estructuras anatómicas básicas:

- Niveles de organización de la materia viva.
- Proceso de nutrición: en qué consiste, que aparatos o sistemas intervienen, función de cada uno de ellos, integración de los mismos.
- Proceso de excreción: en qué consiste, que aparatos o sistemas intervienen, función de cada uno de ellos, integración de los mismos.
- Proceso de relación: en qué consiste, que aparatos o sistemas intervienen, función de cada uno de ellos, integración de los mismos.
- Proceso de reproducción: en qué consiste, que aparatos o sistemas intervienen, función de cada uno de ellos, integración de los mismos.

Diferenciación entre salud y enfermedad:

- La salud y la enfermedad.
- El sistema inmunitario.
- Células que intervienen en la defensa contra las infecciones.
- Higiene y prevención de enfermedades.
- Enfermedades infecciosas y no infecciosas.
- Tipos de enfermedades infecciosas más comunes.
- Las vacunas.
- Trasplantes y donaciones de células, sangre y órganos.
- Enfermedades de transmisión sexual. Prevención.
- La salud mental: prevención de drogodependencias y de trastornos alimentarios.

Elaboración de menús y dietas:

- Alimentos y nutrientes, tipos y funciones.
- Alimentación y salud.
- Hábitos alimenticios saludables.
- Estudio de dietas y elaboración de las mismas.
- Reconocimiento de nutrientes presentes en ciertos alimentos, discriminación de los mismos. Representación en tablas o en murales.

- Resultados y sus desviaciones típicas.
 - Aplicaciones de salud alimentaria en entorno del alumno.
- Resolución de ecuaciones sencillas:
- Análisis de sucesiones numéricas.
 - Sucesiones recurrentes.
 - Las progresiones como sucesiones recurrentes. Progresiones aritméticas y geométricas.
 - Curiosidad e interés por investigar las regularidades, relaciones y propiedades que aparecen en conjuntos de números.
 - Traducción de situaciones del lenguaje verbal al algebraico.
 - Transformación de expresiones algebraicas. Igualdades notables.
 - Desarrollo y factorización de expresiones algebraica.
 - Resolución de ecuaciones de primer grado con una incógnita.
 - Resolución de problemas mediante la utilización de ecuaciones.

Módulo Profesional: Ciencias aplicadas II

Código: 3010.

Duración: 160 horas.

Contenidos.

Resolución de ecuaciones y sistemas en situaciones cotidianas:

- Transformación de expresiones algebraicas.
- Obtención de valores numéricos en fórmulas.
- Polinomios: raíces y factorización. Utilización de identidades notables.
- Resolución algebraica y gráfica de ecuaciones de primer y segundo grado.
- Resolución de sistemas sencillos.
- Métodos de resolución de sistemas de dos ecuaciones y dos incógnitas.
- Resolución gráfica.
- Resolución de problemas cotidianos mediante ecuaciones y sistemas.

Resolución de problemas sencillos:

- El método científico.
- Fases del método científico.
- Aplicación del método científico a situaciones sencillas.
- Antecedentes históricos del pensamiento científico.
- Tendencias actuales.

Realización de medidas en figuras geométricas:

- Puntos y rectas.
- Rectas secantes y paralelas.
- Polígonos: descripción de sus elementos y clasificación.
- Ángulo: medida.
- Suma de los ángulos interiores de un triángulo.
- Semejanza de triángulos.
- Resolución de triángulos rectángulos. Teorema de Pitágoras.

- Circunferencia y sus elementos. Cálculo de la longitud.
- Cálculo de áreas y volúmenes.
- Resolución de problemas geométricos en el mundo físico.

Interpretación de gráficos:

- Interpretación de un fenómeno descrito mediante un enunciado, tabla, gráfica o expresión analítica.

- Funciones lineales. Funciones cuadráticas. Función inversa. Función exponencial.

- Estadística y cálculo de probabilidad.

* Tipos de gráficos. Lineal, de columna, de barra y circular.

* Medidas de centralización y dispersión: media aritmética, recorrido y desviación típica. Interpretación, análisis y utilidad.

* Variables discretas y continuas.

* Azar y probabilidad.

* Cálculo de probabilidad mediante la regla de Laplace.

- Uso de la hoja de cálculo en la organización de los datos, realización de cálculos y generación de gráficos.

- Uso de aplicaciones informáticas para la representación, simulación y análisis de la gráfica de una función.

Aplicación de técnicas físicas o químicas:

- Material básico en el laboratorio.

- Normas de trabajo en el laboratorio.

- Normas para realizar informes del trabajo en el laboratorio.

- Medida de magnitudes fundamentales. Masa, volumen y temperatura.

Magnitudes derivadas.

- Reconocimiento de biomoléculas orgánica e inorgánicas. Importancia biológica.

- Microscopio óptico y lupa binocular. Fundamentos ópticos de los mismos y manejo. Utilización.

- Aproximación al microscopio electrónico. Usos del mismo.

Reconocimiento de reacciones químicas cotidianas:

- Reacción química. Reactivos y productos.

- Condiciones de producción de las reacciones químicas: Intervención de energía.

- Reacciones químicas en distintos ámbitos de la vida cotidiana. La química en las Industrias, alimentación, reciclaje, medicamentos.

- Reacciones químicas básicas. Reacciones de oxidación, combustión y neutralización.

- Procesos químicos más relevantes relacionados con el perfil profesional.

Identificación de aspectos relativos a la contaminación nuclear:

- Origen de la energía nuclear.

- Tipos de procesos para la obtención y uso de la energía nuclear.

- Problemática del uso indiscriminado y con fines armamentísticos de la energía nuclear.

- Gestión de los residuos radiactivos provenientes de las centrales nucleares.
- Principales centrales nucleares españolas.

Identificación de los cambios en el relieve y paisaje de la tierra:

- Agentes geológicos externos.
- Relieve y paisaje.
- Factores que influyen en el relieve y en el paisaje.
- Relación entre el modelado del relieve y la energía interna de la tierra.
- Acción de los agentes geológicos externos: meteorización, erosión, transporte y sedimentación.
- Identificación de los resultados de la acción de los agentes geológicos mediante muestras visuales o paisajes reales.
- Factores que condicionan el modelado del paisaje en la zona donde habita el alumnado.

Categorización de contaminantes principales:

- Contaminación. Concepto y tipos de contaminación.
- Contaminación atmosférica; causas y efectos.
- La lluvia ácida. Repercusión en los recursos naturales.
- El efecto invernadero.
- La destrucción de la capa de ozono.
- Consecuencias sobre el cambio climático.
- Medidas de educación ambiental sobre los contaminantes.

Identificación de contaminantes del agua:

- El agua: factor esencial para la vida en el planeta.
- Contaminación del agua: causas, elementos causantes.
- Tratamientos de potabilización
- Depuración de aguas residuales.
- Gestión del consumo del agua responsable.
- Métodos de almacenamiento del agua proveniente de los deshielos, descargas fluviales y lluvia.
- Técnicas sencillas de detección y medida de contaminantes en el agua.
- Plantas depuradoras.

Equilibrio medioambiental y desarrollo sostenible:

- Concepto y aplicaciones del desarrollo sostenible.
- Factores que inciden sobre la conservación del medio ambiente.
- Identificación de posibles soluciones a los problemas actuales de degradación medioambiental.
- Medidas de conservación medioambiental y desarrollo sostenible.

Relación de las fuerzas sobre el estado de reposo y movimientos de cuerpos:

- Clasificación de los movimientos según su trayectoria.
- Velocidad y aceleración. Unidades.
- Magnitudes escalares y vectoriales. Identificación.
- Movimiento rectilíneo uniforme características. Interpretación gráfica.

- Cálculos sencillos relacionados con el movimiento rectilíneo uniforme características.

- Fuerza: Resultado de una interacción.
- Clases de Fuerzas: de contacto y a distancia. Efectos.
- Leyes de Newton.
- Representación de fuerzas aplicadas a un sólido en situaciones habituales.

Resultante.

Producción y utilización de la energía eléctrica.

- Electricidad y desarrollo tecnológico.
- La electricidad y la mejora de la vida actual.
- Materia y electricidad.
- Conductores, aislantes y elementos de uso habitual.
- Magnitudes básicas manejadas en el consumo de electricidad: energía y potencia. Aplicaciones en el entorno del alumno.
- Hábitos de consumo y ahorro de electricidad.
- Medidas de ahorro eléctrico en su entorno.
- Sistemas de producción de energía eléctrica.
- Tipos de centrales eléctricas. Ventajas y desventajas.
- Centrales eléctricas en España. Relación con el entorno.
- Transporte y distribución de la energía eléctrica. Etapas.

Módulo Profesional: Comunicación y sociedad I

Código: 3011.

Duración: 160 horas.

Contenidos.

Valoración de las sociedades prehistóricas y antiguas y su relación con el medio natural:

- Los paisajes naturales. Aspectos generales y locales.
- * Factores y componentes del paisaje natural: clima, relieve, hidrografía y vegetación natural. El territorio español.
- * Comentario de gráficas sobre tiempo y clima.
- Las sociedades prehistóricas.
- * Distribución de las sociedades prehistóricas. Su relación con el medio ambiente.
- * El proceso de hominización. Del nomadismo al sedentarismo.
- * Arte y pensamiento mágico. Estrategias de representación y su relación con las artes audiovisuales actuales.
- El nacimiento de las ciudades:
- * El hábitat urbano y su evolución.
- * Gráficos de representación urbana.
- * Las sociedades urbanas antiguas.
- * La cultura griega: extensión, rasgos e hitos principales.

* Características esenciales del arte griego. Modelos arquitectónicos y escultóricos: el canon europeo.

* La cultura romana. Extensión militar y comercial. Características sociales y políticas.

* Características esenciales del arte romano. Modelos arquitectónicos y escultóricos.

* Perspectiva de género en el estudio de las sociedades urbanas antiguas.

* Presencia y pervivencia de Grecia y Roma en la Península Ibérica y el territorio español.

- Tratamiento y elaboración de información para las actividades educativas.

* Autonomía

* Fuentes y recursos para obtener información

* Recursos básicos: guiones, esquemas y resúmenes, entre otros.

* Herramientas sencillas de localización cronológica.

* Estrategias de composición de información escrita. Uso de procesadores de texto.

* Vocabulario seleccionado y específico.

Valoración de la creación del espacio europeo en las edades media y moderna:

- La Europa medieval.

* La extensión y localización de los nuevos reinos y territorios.

* Características y principales hitos históricos de la sociedad feudal.

* Pervivencia de usos y costumbres. El espacio agrario y sus características.

* El contacto con otras culturas. El mundo musulmán: nacimiento y expansión. Comercio con Oriente.

* Relaciones entre culturas en la actualidad.

- La Europa de las Monarquías absolutas.

* Las grandes monarquías europeas: ubicación y evolución sobre el mapa en el contexto europeo.

* Principios de la monarquía absoluta.

* La monarquía absoluta en España. Las sociedades modernas: nuevos grupos sociales y expansión del comercio.

* Evolución del sector productivo durante el periodo.

- La colonización de América.

* El desembarco castellano: 1492, causas y consecuencias.

* El imperio americano español. Otros imperios coloniales.

* Las sociedades amerindias: destrucción, sincretismo y mestizaje. Aportaciones a la cultura española.

- Estudio de la población.

* Evolución demográfica del espacio europeo.

* La primera revolución industrial y sus transformaciones sociales y económicas.

* Indicadores demográficos básicos para analizar una sociedad. Rasgos y características de la población europea y mundial actuales.

- * Comentario de gráficas de población: pautas e instrumentos básicos.
- La evolución del arte europeo de las épocas medieval y moderna.
- * El arte medieval: características y periodos principales.
- * El Renacimiento: cambio y transformación del arte.
- * Profundidad y uso del color en la pintura y su evolución hasta el romanticismo.
- * Pautas básicas para el comentario de obras pictóricas.
- Tratamiento y elaboración de información para las actividades educativas.
- * Búsqueda de información a través de Internet. Uso de repositorios de documentos y enlaces Web.
- * Recursos básicos: resúmenes, fichas temáticas, biografías, hojas de cálculo o similares, elaboración, entre otros.

- * Vocabulario específico.

Utilización de estrategias de comunicación oral en lengua castellana:

- Textos orales.
 - * Tipos y características.
 - * Características de los reportajes.
 - * Características de las entrevistas.
 - Aplicación de escucha activa en la comprensión de textos orales.
 - * Memoria auditiva.
 - * Atención visual.
 - * Empatía.
 - * Estrategias lingüísticas: parafrasear, emitir palabras de refuerzo o cumplido, resumir, entre otras
 - Pautas para evitar la interrupción en situaciones de comunicación oral.
 - El intercambio comunicativo.
 - * Elementos extralingüísticos de la comunicación oral.
 - * Usos orales informales y formales de la lengua.
 - * Adecuación al contexto comunicativo.
 - * El tono de voz.
 - Aplicación de las normas lingüísticas en la comunicación oral. Organización de la frase: estructuras gramaticales básicas. Coherencia semántica.
 - Composiciones orales.
 - * Exposiciones orales sencillas sobre hechos de la actualidad.
 - * Presentaciones orales sencilla.
 - * Uso de medios de apoyo: audiovisuales y TIC.
- Utilización de estrategias de comunicación escrita en lengua castellana:
- Tipos de textos. Características de textos de propios de la vida cotidiana y profesional.
 - Estrategias de lectura: elementos textuales.
 - * Prelectura.
 - * Lectura.
 - * Postlectura.

- Pautas para la utilización de diccionarios diversos.
- * Tipos de diccionarios.
- * Recursos en la red y su uso.
- Estrategias básicas en el proceso de composición escrita.
- * Planificación.
- * Textualización.
- * Revisión.
- * Aplicación en textos propios de la vida cotidiana, en el ámbito académico y en los medios de comunicación.
- Presentación de textos escritos en distintos soportes.
- * Aplicación de las normas gramaticales.
- * Aplicación de las normas ortográficas.
- * Instrumentos informáticos de software para su uso en procesadores de texto.
- Textos escritos.
- * Principales conectores textuales.
- * Aspectos básicos de las formas verbales en los textos, con especial atención a los valores aspectuales de perífrasis verbales.
- * Función subordinada, sustantiva, adjetiva y adverbial del verbo.
- * Sintaxis: enunciado, frase y oración; sujeto y predicado; complemento directo, indirecto, de régimen, circunstancial, agente y atributo.
- Lectura de textos literarios en lengua castellana anteriores al siglo XIX:
- Pautas para la lectura de fragmentos literarios.
- Instrumentos para la recogida de información de la lectura de una obra literaria.
- Características estilísticas y temáticas de la literatura en lengua castellana a partir de la Edad Media hasta el siglo XVIII.
- * Literatura medieval.
- * Renacimiento.
- * El Siglo de Oro.
- * La literatura ilustrada.
- La narrativa. Temas y estilos recurrentes según la época literaria.
- * Valoración de los recursos estilísticos y expresivos más significativos.
- * Pautas para la elaboración de pequeñas composiciones propias sobre temas de interés.
- Lectura e interpretación de poemas. Temas y estilos recurrentes según la época literaria.
- * Valoración de los recursos estilísticos y expresivos más significativos.
- * Pautas para la elaboración de pequeñas composiciones propias sobre temas de interés.
- El teatro. Temas y estilos según la época literaria.
- Comprensión y producción de textos orales básicos en lengua inglesa:
- Ideas principales en llamadas, mensajes, órdenes e indicaciones muy claras.

- Descripción general de personas, lugares, objetos (del ámbito profesional y del público).
- Actividades del momento presente, pasado y del futuro: acontecimientos y usos sociales.
- Acciones propias del ámbito profesional.
- Narración sobre situaciones habituales y frecuentes del momento presente, pasado y del futuro.
- Léxico frecuente, expresiones y frases sencillas para desenvolverse en transacciones y gestiones cotidianas del entorno personal o profesional: Actividades de interés personal, de la vida diaria, relaciones humanas y sociales. Léxico frecuente relacionado con las TIC.
- Recursos gramaticales:
 - * Tiempos y formas verbales en presente, pasado; verbos principales, modales y auxiliares. Significado y valores de las formas verbales.
 - * Funciones comunicativas asociadas a situaciones habituales y frecuentes: pedir y dar información, expresar opiniones; saludar y responder a un saludo; dirigirse a alguien; iniciar y cerrar un tema, entre otros.
 - * Elementos lingüísticos fundamentales.
 - * Marcadores del discurso para iniciar, ordenar y finalizar.
 - * Estructuras gramaticales básicas.
- Pronunciación de fonemas o grupos fónicos de carácter básico que presenten mayor dificultad.
- Uso de registros adecuados en las relaciones sociales. Normas de cortesía de países de habla inglesa en situaciones habituales y frecuentes del ámbito personal o profesional.
- Propiedades esenciales del texto oral: adecuación, coherencia y cohesión textuales.
- Estrategias fundamentales de comprensión y escucha activa.
- Participación en conversaciones en lengua inglesa:
 - Estrategias de comprensión y escucha activa para iniciar, mantener y terminar la interacción. Estrategias para mostrar interés.
 - Elaboración de mensajes y textos sencillos en lengua inglesa:
 - Comprensión de la información global y la idea principal de textos básicos cotidianos, de ámbito personal o profesional: Cartas, mensajes, avisos, instrucciones, correos electrónicos, información en Internet, folletos.
 - Léxico frecuente para desenvolverse en transacciones y gestiones cotidianas, sencillas del ámbito personal o profesional:
 - Composición de textos escritos muy breves, sencillos y bien estructurados.
 - Recursos gramaticales:
 - * Tiempos y formas verbales. Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.
 - * Estructuras gramaticales básicas.
 - * Funciones comunicativas más habituales del ámbito personal o profesional en medios escritos.

- Elementos lingüísticos fundamentales atendiendo a los tipos de textos, contextos y propósitos comunicativos. Intención comunicativa: objetividad/subjetividad; informar, preguntar.
- Propiedades básicas del texto: adecuación, coherencia y cohesión. Uso de las formas verbales. Marcadores discursivos. Léxico preciso.
- Estrategias y técnicas de comprensión lectora: antes de la lectura, durante la lectura y después de la lectura.
- Estrategias de planificación y de corrección. Utilización de los recursos adecuados a la situación.

Módulo Profesional: Comunicación y sociedad II

Código: 3012.

Duración: 190 horas.

Contenidos.

Valoración de las sociedades contemporáneas:

- La construcción de los sistemas democráticos.
- * La Ilustración y sus consecuencias.
- * La sociedad liberal.
 - El pensamiento liberal.
 - La era de las revoluciones: principales características y localización geográfica.
 - La sociedad liberal española. Principales hitos y evolución.
- * La sociedad democrática.
 - Los movimientos democráticos desde el siglo XIX.
 - Las preocupaciones de la sociedad actual: Igualdad de oportunidades, medioambiente y participación ciudadana.
- Estructura económica y su evolución.
- * Principios de organización económica. La economía globalizada actual.
- * La segunda globalización. Sistemas coloniales y segunda revolución industrial.
- * Crisis económica y modelo económico keynesiano.
- * La revolución de la información y la comunicación. Los grandes medios: características e influencia social.
- * Tercera globalización: los problemas del desarrollo.
- * Evolución del sector productivo propio.
- Relaciones internacionales.
- * Grandes potencias y conflicto colonial.
- * La guerra civil europea.
 - Causas y desarrollo de la Primera Guerra Mundial y sus consecuencias.
 - Causas y desarrollo de la Segunda Guerra Mundial y sus consecuencias.
 - Los otros conflictos: la guerra civil española en su contexto.
- * Descolonización y guerra fría.
- * El mundo globalizado actual.

- * España en el marco de relaciones actual.
- La construcción europea.
- Arte contemporáneo.
- * El significado de la obra artística en el mundo contemporáneo globalizado.
- * La ruptura del canon clásico. Vanguardias históricas. El arte actual. Disfrute y construcción de criterios estéticos.
- * El cine y el cómic como entretenimiento de masas.
- Tratamiento y elaboración de información para las actividades educativas.
- * Trabajo colaborativo.
- * Presentaciones y publicaciones web.
- Valoración de las sociedades democráticas:
 - La Declaración Universal de Derechos Humanos.
 - * Los Derechos Humanos en la vida cotidiana.
 - * Conflictos internacionales actuales.
 - * Los organismos internacionales.
 - El modelo democrático español.
 - * Características de los modelos democráticos existentes: el modelo anglosajón y el modelo continental europeo. Su extensión a otras sociedades.
 - * La construcción de la España democrática.
 - * La Constitución Española. Principios. Carta de derechos y deberes y sus implicaciones en la vida cotidiana. El modelo representativo. Modelo territorial y su representación en el mapa.
 - * El principio de no discriminación en la convivencia diaria.
 - Resolución de conflictos.
 - * Principios y obligaciones que lo fundamentan.
 - * Mecanismos para la resolución de conflictos.
 - * Actitudes personales ante los conflictos.
 - Tratamiento y elaboración de información para las actividades educativas.
 - * Procesos y pautas para el trabajo colaborativo.
 - * Preparación y presentación de información para actividades deliberativas.
 - * Normas de funcionamiento y actitudes en el contraste de opiniones.
- Utilización de estrategias de comunicación oral en lengua castellana:
 - Textos orales.
 - * Características de los formatos audiovisuales.
 - * Características de las conferencias, charlas u otros formatos de carácter académico.
 - Técnicas de escucha activa en la comprensión de textos orales.
 - * Memoria auditiva.
 - * Atención visual.
 - * Recursos para la toma de notas.
 - La exposición de ideas y argumentos.
 - * Organización y preparación de los contenidos: ilación, sucesión y coherencia.

- * Estructura.
- * Uso de la voz y la dicción.
- * Usos orales informales y formales de la lengua.
- * Adecuación al contexto comunicativo.
- * Estrategias para mantener el interés.
- * Lenguaje corporal.
- Aplicación de las normas lingüísticas en la comunicación oral.
- * Organización de la frase: estructuras gramaticales básicas.
- * Coherencia semántica.
- Utilización de recursos audiovisuales.
- Utilización de estrategias de comunicación escrita en lengua castellana:
 - Trabajos, informes, ensayos y otros textos académicos y científicos.
 - Aspectos lingüísticos a tener en cuenta.
 - * Registros comunicativos de la lengua; factores que condicionan su uso.
 - * Diversidad lingüística española.
 - * Variaciones de las formas deícticas en relación con la situación.
 - * Estilo directo e indirecto.
 - Estrategias de lectura con textos académicos.
 - Pautas para la utilización de diccionarios especializados.
 - Estrategias en el proceso de composición de información académica.
 - Presentación de textos escritos.
 - * Aplicación de las normas gramaticales.
 - * Aplicación de las normas ortográficas.
 - * Aplicación de normas tipográficas.
 - * Instrumentos de apoyo para mejorar el texto. Composición y maquetación.
- Usos avanzados del procesador de texto.
 - Análisis lingüístico de textos escritos.
 - * Conectores textuales: causa, consecuencia, condición e hipótesis.
 - * Las formas verbales en los textos. Valores aspectuales de las perífrasis verbales.
 - * Sintaxis: complementos; frases compuestas.
 - * Estrategias para mejorar el interés del oyente.
- Interpretación de textos literarios en lengua castellana desde el siglo XIX:
 - Pautas para la lectura e interpretación de textos literarios.
 - Instrumentos para la recogida de información de la lectura de una obra literaria.
 - La literatura en sus géneros.
 - * Características de la novela contemporánea.
 - * Las formas poéticas y teatrales a partir de las vanguardias históricas.
 - Evolución de la literatura en lengua castellana desde el siglo XIX hasta la actualidad.
- Interpretación y comunicación de textos orales cotidianos en lengua inglesa:

- Distinción de ideas principales y secundarias de textos orales breves y sencillos.
- Descripción de aspectos concretos de personas, lugares, servicios básicos, objetos y de gestiones sencillas.
- Experiencias del ámbito personal, público y profesional: (Servicios públicos, procedimientos administrativos sencillos, entre otros).
- Narración de acontecimientos y experiencias del momento presente, pasado y futuro: Actividades muy relevantes de la actividad personal y profesional.
- Léxico, frases y expresiones, para desenvolverse en transacciones y gestiones cotidianas del ámbito personal y profesional.
- Tipos de textos y su estructura.
- Recursos gramaticales:
 - * Tiempos y formas verbales simples y compuestas. Formas no personales del verbo.
 - * Funciones comunicativas asociadas a situaciones habituales. expresar actitudes; pedir un favor; influir en el interlocutor, entre otras.
 - * Elementos lingüísticos fundamentales.
 - * Marcadores del discurso: estructuradores, conectores y reformuladores.
 - * Oraciones subordinadas de escasa complejidad.
- Estrategias de comprensión y escucha activa: uso del contexto verbal y de los conocimientos previos del tema.
- Pronunciación de fonemas o grupos fónicos que presenten mayor dificultad. Patrones de entonación y ritmo más habituales.
- Uso de registros adecuados en las relaciones sociales. Normas de cortesía de países de habla inglesa en situaciones habituales del ámbito personal y profesional.
- Interacción en conversaciones en lengua inglesa:
 - Estrategias de interacción para mantener y seguir una conversación: atender a los aspectos más relevantes y respetar los turnos de palabra.
 - Uso de frases estandarizadas para iniciar el discurso, para evitar silencios o fallos en la comunicación, para comprobar la interpretación adecuada del mensaje y otras.
- Interpretación y elaboración de mensajes escritos sencillo en lengua inglesa:
 - Información global y específica de mensajes de escasa dificultad referentes a asuntos básicos cotidianos del ámbito personal y profesional: Cartas comerciales y sociales, notas, chats, mensajes breves en foros virtuales.
 - Composición de textos escritos breves y bien estructurados: Transformación, modificación y expansión de frases. Combinación de oraciones: subordinadas sustantivas y adverbiales.
 - Léxico para desenvolverse en transacciones y gestiones cotidianas, necesarias, sencillas y concretas del ámbito personal y profesional:
 - Terminología específica del área profesional de los alumnos. Uso de textos característicos de los sectores de actividad.
 - Recursos gramaticales:
 - * Marcadores del discurso: estructuradores, conectores y reformuladores.
- Uso de los nexos.
 - * Uso de las oraciones simples y compuestas en el lenguaje escrito.

- Estrategias y técnicas de comprensión lectora: Identificación del tema, inferencia de significados por el contexto.
- Propiedades básicas del texto: coherencia y cohesión textual y adecuación (registro de lengua, contexto y situación).
- Normas socioculturales en las relaciones del ámbito personal y profesional en situaciones cotidianas.
- Estrategias de planificación del mensaje. Causas de los errores continuados y estrategias para suplir carencias de vocabulario y estructura.

Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo.

Código: 3072.

Duración: 240 horas.

Contenidos:

Recepción y almacén de productos y mercancías:

- Controles de recepción de mercancías. Comprobación de documentos.
- Desembalaje. Clasificación de la mercancía para su almacenaje. Etiquetado.
- Fichas de almacén y órdenes de trabajo: procesos en la empresa.
- Colocación, reposición, inventario y picking.

Manejo de transpalés y carretillas automotoras o manuales en el almacén:

- Órdenes de movimiento de materiales.
- Equipos y herramientas para la carga y descarga.
- Conducción de traspalés, carretillas de mano o automotoras y similares.
- Métodos de control y mantenimiento de equipos de almacén básicos.

Preparación de pedidos conforme a las órdenes de trabajo:

- Preparación de pedidos.
- Verificación de existencias y selección de productos.
- Medida, embalaje y etiquetado de unidades de producto.

Elementos de animación del punto de venta y reposición de productos:

- Exposición de productos según el mobiliario de la empresa.
- Elaboración o disposición de cartelería y otros elementos de animación.
- Proceso de abastecimiento del punto de venta. Inventarios, control y equipos informáticos.
- Limpieza y mantenimiento del punto de venta.

Atiende al cliente, asesorando, informando, realizando ventas, cobros y devoluciones y resolviendo quejas:

- Atención a clientes o usuarios con cortesía, respeto y discreción.
- Actitud de interés y calidad en la información a clientes y usuarios.
- Aplicación de técnicas de comunicación en la atención a clientes: tono de voz, lenguaje corporal, léxico empleado entre otras.
- Actitud comercial y corporativa en la atención a clientes.
- Resolución de reclamaciones fácilmente subsanables y propuesta de alternativas.

Actuación según las medidas de prevención y protección en la empresa:

- Regulación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.

- Factores y situaciones de riesgo en la empresa.
- Actitudes del trabajador para minimizar los riesgos.
- Equipos individuales y dispositivos de prevención en la empresa.
- Plan de prevención de la empresa.
- Técnicas de organización del trabajo personal con orden, limpieza, minimización de consumo de energía y producción de residuos.

Actuación responsable en el puesto de trabajo e integración personal en la empresa:

- Jerarquía en la empresa. Instrucciones y comunicación en el equipo de trabajo.
- Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad y seguridad.
- Puntualidad e imagen personal en la empresa.
- Reconocimiento y aplicación de las normas internas, procedimientos normalizados de trabajo y otros, de la empresa.

b) Secuenciación y distribución horaria semanal de los módulos profesionales:

Formación Profesional Básica en Servicios Comerciales				
Módulos Profesionales	Duración (horas)	Primer curso (h/sem)	Segundo curso	
			(h/sem)	Horas
3005. Atención al cliente.	65	2		
3001. Tratamiento informático de datos.	287	9		
3069. Técnicas básicas de merchandising.	255	8		
3009. Ciencias aplicadas I.	160	5		
3011. Comunicación y sociedad I.	160	5		
Tutoría	33	1		
3006. Preparación de pedidos y venta de productos.	105		4	
3002. Aplicaciones básicas de ofimática.	190		7	
3070. Operaciones auxiliares de almacenaje.	130		5	
3010. Ciencias aplicadas II.	160		6	
3012. Comunicación y sociedad II.	190		7	
Tutoría	25		1	
3072. Formación en centros de trabajo.	240			240
Total en el ciclo formativo	2000	30	30	240

c) Espacios y Equipamientos:

Espacios:

Espacio formativo	Superficie m ² (25 alumnos)
Aula polivalente.	50
Taller de comercio.	75
Taller de almacenaje.	60

Equipamientos:

Aula polivalente.	Ordenadores instalados en red, cañón de proyección e Internet. Medios audiovisuales. Software de aplicación.
Taller de comercio.	Mobiliario de punto de venta: Góndolas. Expositores. Vitrinas. Percheros. Escaparate. T.P.V con impresora, escáner y caja registradora. Etiquetadora.
Taller de almacenaje.	Estanterías. Transpalés manuales. Terminal informático con escáner. Etiquetadora.