ANEXO IX

CICLO FORMATIVO DE FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA EN SERVICIOS COMERCIALES

a) Contenidos y duración de los Módulos Profesionales:

Módulo Profesional: Técnicas básicas de merchandising.
Código: 3069.
Duración: 195 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, entre otros.
- 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.

cve: BOE-A-2014-6431

– 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.
– 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.
– 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.

cve: BOE-A-2014-6431

– 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: 255 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.
– Mantenimiento básico de equipos informáticos.
– Consumibles informáticos.
– Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos.
– Salud postural.

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.

cve: BOE-A-2014-6431

- Trascripción 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.
- 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: 220 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:

- Procedimientos de trasmisión 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.

cve: BOE-A-2014-6431

- 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. Canales de comunicación con el cliente.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- 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. La presentación y demostración del producto.

cve: BOE-A-2014-6431

– 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. Las objeciones del cliente.
– 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:

– 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.
– Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

Módulo Profesional: Preparación de pedidos y venta de productos.
Código: 3006.
Duración: 110 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.

cve: BOE-A-2014-6431

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.
- Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.
- Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
- Exposición a posturas forzadas.

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.

cve: BOE-A-2014-6431

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.
- Temperatura de Fusión y de Ebullición.
- Concepto de temperatura.
- 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.

cve: BOE-A-2014-6431

– 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 trasmisión 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.

cve: BOE-A-2014-6431

- Hábitos alimenticios saludables.
- 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:

- Progresiones aritméticas y geométricas.
- Análisis de sucesiones numéricas.
- Sucesiones recurrentes.
- Las progresiones como sucesiones recurrentes
- 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. Aplicaciones al perfil profesional.
- Antecedentes históricos del pensamiento científico.
- Tendencias actuales.

cve: BOE-A-2014-6431

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.
- Aplicación de las distintas funciones en contextos reales.
- 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.

cve: BOE-A-2014-6431

– Condiciones de producción de las reacciones químicas: Intervención de energía.
– Reacciones químicas en distintos ámbitos de la vida cotidiana. La química 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.

cve: BOE-A-2014-6431

– 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:

cve: BOE-A-2014-6431

- 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. Los orígenes del mundo mediterráneo.
  - 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 recursos.
  - 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.

cve: BOE-A-2014-6431

- 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 disrupción 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.

cve: BOE-A-2014-6431

- 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.

cve: BOE-A-2014-6431

- 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: palabras clave, estrategias para recordar y utilizar el léxico.

cve: BOE-A-2014-6431

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: mensajes, correos electrónicos, cuestionarios, entre otros.
- Recursos gramaticales:
  - Tiempos y formas verbales. Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad. Valores y significados de las formas verbales.
  - Estructuras gramaticales básicas: oraciones simples y compuestas (coordinadas y yuxtapuestas); subordinadas sustantivas, adjetivas y adverbiales.
  - 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 compresión 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.

cve: BOE-A-2014-6431

        - 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. La dictadura franquista en su contexto.
    - El mundo globalizado actual.
    - España en el marco de relaciones actual. Latinoamérica y el Magreb.
- 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.

cve: BOE-A-2014-6431

- 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.

cve: BOE-A-2014-6431

- 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, mensajes directos y conversaciones telefónicas, presentados de manera clara y organizada.
– Descripción de aspectos concretos de personas, relaciones sociales, 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: modelos de comunicaciones formales e informales.
– 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.

cve: BOE-A-2014-6431

- 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 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.
- Funciones comunicativas asociadas.
- 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 compresión 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.

cve: BOE-A-2014-6431

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.

cve: BOE-A-2014-6431

– 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	Duración (horas)	Primer curso 32 sem. (h/s)	Segundo curso	
			26 sem. (h/s)	6 sem. (horas)
3001. Tratamiento informático de datos.	255	8		
3069. Técnicas básicas de merchandising.	195	6		
3070. Operaciones auxiliares de almacenaje.	130	4		
3009. Ciencias aplicadas I.	160	5		
3011. Comunicación y sociedad I.	160	5		
Tutoría	65	2		
3002. Aplicaciones básicas de ofimática.	220		8	
3005. Atención al cliente..	65		3	
3006. Preparación de pedidos y venta de productos.	110		4	
3010. Ciencias aplicadas II.	160		6	
3012. Comunicación y sociedad II.	190		7	
Tutoría	50		2	
3072. Formación en centros de trabajo.	240			240
Total en el ciclo formativo	2000	30	30	240

cve: BOE-A-2014-6431

c) Espacios y equipamientos:

Espacios:

Espacio formativo	Superficie m²	
	30 alumnos	20 alumnos
Aula polivalente.	60	40
Taller de comercio.	120	90
Taller de almacenaje.	90	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. Traspalés manuales. Terminal informático con escáner. Etiquetadora.

cve: BOE-A-2014-6431