

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: CONTEXTO LABORAL

OBJETIVO

Identificar las características del sector, así como las ocupaciones y formación necesarias para su ejercicio, valorando los sectores económicos del territorio donde se pueden desarrollar.

DURACIÓN: 15 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Interpretación del funcionamiento del mercado de trabajo analizando las empresas del sector económico
 - Análisis del trabajo como pieza clave en el desarrollo de la persona.
 - Sector económico y perfil profesional.
 - Organización de una empresa-tipo del sector.
 - Autoempleo en el sector.
- Identificación de las competencias profesionales requeridas para la ocupación
 - Formación como proceso de aprendizaje a lo largo de la vida.
 - Competencias profesionales de la ocupación.
- Identificación de las competencias y habilidades propias necesarias para el ejercicio de la ocupación
 - Autoevaluación de las competencias profesionales y transversales.
 - Transferencia del propio capital competencial hacia el empleo

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Demostración de actitudes positivas e interés hacia las ocupaciones y necesidades del mercado de trabajo.
- Predisposición e interés por la búsqueda, identificación y localización de empresas diana del territorio.
- Asimilación de la importancia del conocimiento de las competencias y habilidades necesarias para el ejercicio de los empleos, tomando conciencia de las propias y mostrando predisposición para el aprendizaje.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO

Identificar las características de la atención al cliente en el sector comercial y aplicar técnicas básicas de venta.

DURACIÓN: 45 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación de las diferentes técnicas de venta.
 - Asesoramiento y resolución de dudas a los clientes.

- Quejas y reclamaciones.
- Cambios y devoluciones.
- Sistemas de pago.
- Aplicación de los protocolos establecidos para la atención al cliente en el sector del comercio
 - Comunicación del cliente: Verbal vs No verbal
 - Tipologías de clientes
 - Recogida de las demandas de los clientes.
 - Técnicas de venta más adecuadas según demanda y tipo de cliente.
- Identificación del tipo de trabajo en superficies comerciales
 - TIC aplicadas al sector comercial.
 - Uso de dispositivos electrónicos.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de actitudes positivas que fomenten la iniciativa y la autonomía en la atención al cliente
- Disposición por establecer una comunicación fluida en la interacción con la clientela.
- Adquisición de habilidades que fomenten una buena relación interpersonal, siendo capaz de ponerse en el lugar del otro.
- Desarrollo de habilidades de comunicación positiva, empática y profesional en el trato con los/las clientes.

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: TENDENCIAS EN E-COMMERCE

OBJETIVO

Describir las características básicas del e-commerce o comercio electrónico y analizar la tendencia en el sector comercial.

DURACIÓN: 25 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Caracterización del e-commerce
 - Concepto de ecommerce.
 - E-commerce en la actualidad.
 - Nuevos puestos de trabajo relacionados
- Análisis del e-commerce y la atención al cliente
 - Influencia del e-commerce en la atención al cliente
 - Ventajas e inconvenientes del e-commerce.
 - Satisfacción del cliente

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Capacidad para analizar el comercio electrónico o e-commerce y su repercusión en la aparición de nuevos puestos de trabajo en el mundo actual.
- Concienciación de la importancia de conocer las nuevas tendencias de ecommerce en el sector comercial.
- Desarrollo de actitudes positivas hacia la atención al cliente teniendo en cuenta el grado de satisfacción.

OBJETIVO

Identificar las herramientas básicas de ofimática, aplicándolas de forma eficiente y bajo supervisión en las funciones y tareas propias del comercio electrónico y la atención al cliente.

DURACIÓN: 40 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Aplicación de las TIC en el e-commerce
 - TIC más adecuadas en función del sector comercial.
 - Ventajas e inconvenientes del uso de las TI
- Identificación y análisis de herramientas ofimáticas
 - Hoja de cálculo
 - Procesador de textos
- Aplicación de herramientas ofimáticas, bajo supervisión
 - Hoja de cálculo
 - Procesador de textos
- Identificación y análisis de herramientas digitales para la gestión del comercio
 - Instagram
 - Correo electrónico
 - APP
- Aplicación de herramientas digitales para la gestión del comercio bajo supervisión
 - Instagram
 - Correo electrónico
 - APP

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Concienciación de la importancia del uso de las TIC en el contexto actual como uno de los pilares fundamentales en el sector del comercio.
- Desarrollo de la capacidad de concentración para ejecutar el diseño de documentación, hojas de cálculo y presentaciones en condiciones óptimas.
- Desarrollo de actitudes responsables en el correcto uso de la gestión del correo electrónico.
- Concienciación de la necesidad de la formación permanente en competencias digitales para el correcto trato de la información.

MÓDULOS FORMATIVOS

Módulo nº 1

Denominación: Inserción laboral

Objetivo: Conocer técnicas y recursos facilitadores de la inserción laboral

Duración: 6 horas

Contenidos teórico-prácticos:

- Situación y tendencias del sector productivo objeto de formación.
- Desarrollo de estrategias personales propias para la búsqueda de trabajo.
- Buscar trabajo con agenda
- Canales de empleo
- Cómo ganar la selección: curriculum vitae, carta de presentación, entrevistas.
- Emprendedores: plan de negocio, montar empresas, ayudas al emprendedor, capitalización de prestaciones.

Módulo nº 2

Denominación: Sensibilización medioambiental

Objetivo: Potenciar en el alumno la responsabilidad medioambiental en el ejercicio de su actividad profesional.

Duración: 2 horas

Contenidos teórico-prácticos:

- Conceptos básicos: medio ambiente, cambio climático, desarrollo sostenible.
- Buenas prácticas ambientales en la actividad profesional objeto de formación.

Módulo nº 3

Denominación: Sensibilización en igualdad de género

Objetivo: Conocer la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el ámbito laboral.

Duración: 2 horas

Contenidos teórico-prácticos:

- Igualdad legal e igualdad efectiva.
- Igualdad en el ámbito laboral: sectores productivos, conciliación de la vida laboral y familiar.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: RIESGOS GENERALES Y SU PREVENCIÓN

OBJETIVO

Realizar evaluaciones elementales de riesgos y establecer medidas preventivas así como participar en las actuaciones de emergencia mediante la aplicación de los correspondientes protocolos.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 14 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación de los riesgos ligados a las condiciones de seguridad
 - Lugar y superficie de trabajo
 - Herramientas
 - Máquinas
 - Electricidad
 - Incendios
 - Almacenamiento, manipulación y transporte
 - Trabajos de mantenimiento
- Identificación de los riesgos ligados al medio ambiente de trabajo
 - Exposición laboral a agentes químicos
 - Exposición laboral a agentes físicos
 - Exposición laboral a agentes biológicos
- Identificación de los riesgos ligados a la carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral.
 - Carga de trabajo
 - Carga física
 - Esfuerzos físicos
 - Postura de trabajo
 - Manipulación de cargas
 - Movimientos repetitivos
 - Carga mental
 - Fatiga
 - Insatisfacción laboral
 - Acoso laboral o “mobbing”
- Evaluación elemental de riesgos e implantación de medidas de protección.
 - Evaluación de riesgos elementales asociados al puesto de trabajo
 - Medidas de protección:
 - Protección colectiva
 - Protección individual. Equipos de protección individual
- Actuación en caso de emergencias y evacuación
 - Planes de autoprotección
 - Tipos de accidentes graves
 - Clasificación de las situaciones de emergencias
 - Organización de emergencias
 - Información de apoyo para la actuación en emergencias
 - Simulacros
- Actuación básica de primeros auxilios
 - Consejos generales de primeros auxilios
 - Activación del sistema de emergencias

 - Eslabones de la cadena de socorro
 - Evaluación primaria de un accidentado
 - Hemorragias
 - Botiquín de urgencias
- Conocimiento de las disposiciones relacionadas con la vigilancia de la salud de los trabajadores.
 - Objetivos de la vigilancia de la salud
 - Procedimientos de vigilancia de la salud

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Concienciación sobre la importancia de conocer los riesgos asociados al puesto de trabajo para adoptar medidas preventivas adecuadas.
- Planificación de medidas y toma de decisiones encaminadas a la anulación o minoración de riesgos.
- Cooperación y coordinación con los distintos equipos de trabajo para reducir posibles incidentes y accidentes.

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: RIESGOS ESPECÍFICOS Y SU PREVENCIÓN EN EL SECTOR CORRESPONDIENTE A LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

OBJETIVO

Detectar los principales riesgos inherentes al puesto de trabajo y adoptar las medidas preventivas adecuadas.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 5 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación de los riesgos específicos del sector de la empresa
 - Riesgos ligados a las condiciones de seguridad
 - Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo
 - Otros riesgos
- Adopción de medidas preventivas específicas del sector de la empresa.
 - Protección colectiva
 - Protección individual. Equipos de protección individual

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Valoración de la necesidad de adoptar medidas preventivas en las actividades desarrolladas en el entorno laboral.
- Iniciativa en la propuesta de mejora de los procesos y procedimientos de trabajo para lograr entornos seguros.

MÓDULO DE FORMACIÓN 4: ELEMENTOS BÁSICOS DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

OBJETIVO

Intervenir en la gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa e identificar los diferentes organismos públicos nacionales e internacionales más importantes relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 4 horas

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa
 - Planificación e integración de la acción preventiva en el Plan de prevención
 - Evaluación de riesgos
 - Adopción de acciones preventivas para eliminar o controlar los riesgos detectados
 - Control de la eficacia de las medidas preventivas adoptadas
 - Información a los trabajadores sobre los riesgos y medidas preventivas asociados a la actividad laboral
 - Vigilancia de la salud de los trabajadores
 - Actuaciones ante situaciones de emergencia
 - Elaboración de documentación
- Diferenciación entre las distintas modalidades de recursos humanos y materiales encargados de la gestión de la prevención de riesgos laborales
 - Asunción personal por el empresario de la actividad preventiva
 - Designación de trabajadores
 - Servicio de Prevención propio
 - Servicio de Prevención ajeno
- Identificación de los organismos públicos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.
 - Instituciones y organismos internacionales
 - Organización Internacional del Trabajo (OIT)
 - Unión Europea
 - Organismos nacionales
 - Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)
 - Inspección de Trabajo y Seguridad Social
 - Administraciones Públicas competentes en materia sanitaria
 - Otras Administraciones Públicas relacionadas con la Seguridad y Salud en el Trabajo
 - Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo
 - Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales
 - Organismos de carácter autonómico

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Valoración de la adecuada organización del trabajo para optimizar esfuerzos, recursos y resultados
- Responsabilidad y autonomía para la planificación e integración de la prevención en la empresa
- Uso de habilidades de comunicación para la promoción de comportamientos seguros y el fomento del interés y cooperación de los trabajadores en una acción preventiva integrada.
- Iniciativa para actualizar los conocimientos y las habilidades relacionados con la prevención a través de la formación continua.