

**Decreto 234/2000, do 13 de setembro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao medio correspondente ó título de Técnico en Comercio.**

A Lei Orgánica 1/1990, do 3 de outubro, de Ordenación Xeral do Sistema Educativo, dispón no seu artigo 4 que lles corresponde ás Administracións educativas competentes establece-los currículos dos ciclos formativos.

En aplicación do devandito artigo, de acordo coas atribucións recollidas no Estatuto de Autonomía, no Real Decreto 1763/1982 sobre traspaso de funcións e servizos da Administración do Estado á Comunidade Autónoma de Galicia en materia de educación e no Real Decreto 676/1993, do 7 de maio, que establece as directrices xerais sobre os títulos de formación profesional e as súas ensinanzas mínimas, dítase o Decreto 239/1995, do 28 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral das ensinanzas de formación profesional e as directrices sobre os seus títulos na Comunidade Autónoma de Galicia, determinando os aspectos que deben cumprí-los currículos dos diferentes ciclos formativos.

O Real Decreto 1655/1994, do 22 de xullo, establece o título de Técnico en Comercio e as súas correspondentes ensinanzas mínimas, en consonancia co devandito Real Decreto 676/1993.

O Real Decreto 1635/1995, do 6 de outubro, adscribe o profesorado dos Corpos de Profesores de Ensinanza Secundaria e Profesores Técnicos de Formación Profesional ás especialidades propias da formación profesional específica.

O Real Decreto 777/1998, do 30 de abril, polo que se desenvolven determinados aspectos da ordenación da formación profesional no ámbito do sistema educativo, completa a ordenación básica relativa a estas ensinanzas.

Seguindo os principios xerais que rexerán a actividade educativa, recollidos nos preceptos anteriores, o currículo dos ciclos formativos da formación profesional específica establécese de xeito que permita a adaptación da nova titulación ó eido profesional e de traballo na realidade

socioeconómica galega e ás necesidades de cualificación do sector productivo da nosa economía, tendo en conta a marxe suficiente de autonomía pedagóxica que posibilite ós centros adecua-la docencia ás características do alumnado e ó contorno sociocultural do centro.

Isto require o posterior desenvolvemento nas programacións elaboradas polo equipo docente do ciclo formativo que concrete a adaptación sinalada, tomando como referencia inmediata as capacidades profesionais que definen o perfil profesional do Título. Estas permitirán realiza-lo rol do posto de traballo en actividades específicas que producen resultados concretos, dirixi-las variacións que se dan na práctica do traballo e nos procesos productivos, actuar correctamente ante anomalías, dirixi-lo conxunto do traballo e acada-los obxectivos da organización, así como establecer prioridades e actuar en coordinación con outros departamentos.

O currículo que se establece no presente Decreto desenvólvese tendo en conta os obxectivos xerais que fixan as capacidades que o alumnado debe acadar ó finaliza-lo ciclo formativo, e describen o conxunto de aptitudes que configura a cualificación profesional, así como os obxectivos dos distintos módulos profesionais, expresados neste Decreto como capacidades terminais elementais, que definen en termos de resultados avaliábles o comportamento, saber e comprender, que se require do alumnado para acada-los logros profesionais do perfil profesional.

Estas capacidades acádanse a partir duns contidos mínimos necesarios de tipo conceptual, procedemental e actitudinal, que proporcionarán o soporte de información e destreza precisos para desenvolver comportamentos profesionais, tanto no aspecto tecnolóxico como de valoración funcional e técnica. Estes contidos son igualmente importantes xa que todos eles levan a acada-las capacidades terminais elementais sinaladas en cada módulo. Preséntanse agrupados en bloques que non constitúen un temario nin son unidades compartimentadas que teñan por si mesmas sentido, a súa estrutura responde a aquilo que deberá ter en conta o profesorado á hora de elabora-las programacións de aula e a orde na que se presentan non implica secuencia.

A inclusión do módulo de formación en centros de traballo (F.C.T.) posibilita que o alumnado complete a competencia profesional acadada no centro educativo, mediante a realización dun conxunto de actividades productivas e/ou de servicios -contidos- do centro de traballo. Estas actividades de referencia poden ser modificadas ou substituídas por

outras que, adaptándose mellor ó proceso productivo ou de servizos do centro de traballo, conduzan á adquisición das capacidades terminais deste módulo.

Os centros educativos disporán dun determinado número de horas que lles permitirán realiza-lo desenvolvemento curricular establecendo os obxectivos, contidos, criterios de avaliación, secuencia e metodoloxía que respondan ás características do alumnado e ás posibilidades de formación que ofrece o seu contorno.

Por todo isto, por proposta do Conselleiro de Educación e Ordenación Universitaria, co informe do Consello Galego de Formación Profesional e do Consello Escolar de Galicia, e logo de deliberación do Consello da Xunta de Galicia na súa reunión do día de de dous mil,

## DISPOÑO

### I. TÍTULO, PERFIL E CURRÍCULO

#### Artigo 1.- Identificación do título

1. Este Decreto establece o currículo que será de aplicación na Comunidade Autónoma Galega para as ensinanzas de formación profesional relativa ó título de Técnico en Comercio, regulado polo Real Decreto 1655/1994, do 22 de xullo, polo que se aproban as ensinanzas mínimas.

2. A denominación, nivel de formación profesional e duración do ciclo formativo son as que se establecen no apartado 1 do anexo deste Decreto.

#### Artigo 2.- Perfil profesional

A competencia xeral, capacidades profesionais, unidades de competencia, realizacións e criterios de realización, dominio profesional, así como a evolución da competencia e a posición no proceso productivo que definen o perfil profesional do título son as que se establecen no apartado 2 do anexo deste Decreto.

#### Artigo 3.- Currículo do ciclo formativo

O currículo do ciclo formativo é o que se establece no apartado 3 do anexo deste Decreto, sendo as capacidades terminais elementais os resultados avaliáveis de cada módulo.

## II. ORDENACIÓN ACADÉMICA E IMPARTICIÓN

### Artigo 4.- Profesorado

1. As especialidades do profesorado con atribución docente nos módulos que compoñen este título son as que se expresan no apartado 4.1.1 do anexo deste Decreto.

2. As materias de bacharelato que poden ser impartidas polo profesorado das especialidades relacionadas no presente título, son as que se expresan no apartado 4.1.2 do anexo deste Decreto.

3. As titulacións declaradas equivalentes a efectos de docencia, son as que se expresan no apartado 4.1.3 do anexo deste Decreto.

### Artigo 5.- Espacios e instalacións

Os requisitos de espacios e instalacións que deben reunir os centros educativos para a impartición do presente ciclo formativo son os que se determinan no apartado 4.2 do anexo deste Decreto.

### Artigo 6.- Validacións e correspondencias

1. Os módulos susceptibles de validación por estudos de Formación Profesional Ocupacional ou correspondencia coa práctica laboral son os que se especifican, respectivamente, nos apartados 4.3.1 e 4.3.2 do anexo deste Decreto.

2. Sen prexuízo do anterior, por proposta dos Ministerios de Educación e Cultura e de Traballo e Asuntos Sociais, poderanse incluír, no seu caso, outros módulos susceptibles de validación e correspondencia coa formación profesional ocupacional e a práctica laboral.

3. As persoas que estean en posesión do título de Técnico, por ter superada a formación profesional específica de grao medio, teñen acceso directo ás distintas modalidades de Bacharelato.

## Artigo 7.- Distribución horaria

1. Os módulos profesionais deste ciclo formativo organizaranse segundo se establece no apartado 4.4 do anexo deste Decreto.

2. As horas de libre disposición que se inclúen neste apartado serán utilizadas polos centros educativos para reforzar, nos módulos asociados a unidades de competencia, as capacidades de formación profesional de base ou de formación profesional específica, para lles dar resposta ás características dos alumnos, e ter en conta as necesidades de desenvolvemento económico, social e de recursos humanos do seu contorno socioproductivo.

### *Disposición adicional única*

A Consellería de Educación e Ordenación Universitaria poderá adecuar as ensinanzas deste ciclo formativo ás peculiares características da educación a distancia e da educación de persoas adultas, así como ás características dos alumnos con necesidades educativas especiais.

### *Disposición derradeira primeira*

Autorízase o conselleiro de Educación e Ordenación Universitaria para dictar cantas disposicións sexan precisas, no ámbito das súas competencias, para a execución e desenvolvemento do disposto no presente Decreto.

*Disposición derradeira segunda*

O presente Decreto entrará en vigor o día seguinte ó da súa publicación no "Diario Oficial de Galicia".

Santiago de Compostela, trece de setembro de dous mil.

Manuel Fraga Iribarne

Presidente

Celso Currás Fernández

Conselleiro de Educación e Ordenación Universitaria

# ANEXO

## 1 Identificación do título

---

- Denominación: Comercio.
- Nivel: Formación Profesional de Grao Medio.
- Duración: 1400 horas.

## 2 Perfil profesional

---

### 2.1 Competencia xeral

Os requirimentos xerais de cualificación profesional do sistema productivo para este técnico son:

- Executa-los plans de actuación establecidos para a comercialización de produtos e/ou servizos nas mellores condicións de calidade, tempo, lugar e prezo e administrar e xestionar un pequeno establecemento comercial.

### 2.2 Capacidades profesionais

#### 2.2.1 Capacidades técnicas

- Anima-los puntos de venda de establecementos dedicados á comercialización de produtos e/ou servizos, conseguindo os obxectivos establecidos nas diferentes promocións e ofertas, e aplica-las técnicas de *merchandising*.
- Vender produtos ou servizos utilizando as técnicas de venda adecuadas á tipoloxía do cliente e ós criterios establecidos pola organización, expresándose durante o proceso con seguridade, precisión e eficacia.
- Atender, informar e asesora-lo cliente con dilixencia e cortesía, identificando as súas necesidades e satisfacéndoas no marco das posibilidades da empresa.
- Realiza-las operacións de cobramento que se orixinan no desenvolvemento da actividade comercial, utilizando de maneira eficaz a tecnoloxía existente e verificando que os medios de pagamento cumpren a normativa vixente.
- Controlar que as operacións de recepción, manipulación, distribución interna e expedición de mercadorías se efectúa seguindo os procedementos establecidos e cumprindo a normativa de seguridade e hixiene.
- Controlar que as condicións físicas e ambientais do almacén son as adecuadas á natureza dos produtos e que os seu acondicionamento está de acordo coas esixencias da normativa.

#### 2.2.2 Capacidades para afrontar continxencias

- Executar un conxunto de accións de contido politécnico e/ou polifuncional, de forma autónoma, no marco das técnicas propias da súa profesión, baixo métodos establecidos.
- Manter comunicacións efectivas no desenvolvemento do seu traballo e, en especial, nas operacións comerciais, de venda e atención ó cliente, informando e solicitando axuda a quen proceda cando se produzan continxencias na operación.

### 2.2.3 Capacidades para a dirección de tarefas

- Organizar un pequeno almacén realizando as operacións necesarias de planificación de rutas internas de distribución de mercadorías e identificando as existencias dispoñibles en cada momento.
- Administrar e xestionar unha pequena empresa ou establecemento comercial, realizando a actividade con eficacia e rendibilidade.
- Posuír unha visión global e integrada do proceso comercial nos seus aspectos técnicos, organizativos e humanos.
- Resolver problemas e tomar decisións individuais, seguindo normas establecidas e precedentes definidos dentro do ámbito da súa competencia, e consultando cos seus superiores a decisión adoptada cando os efectos que se poidan producir alteren as condicións normas de seguridade, organización ou económicas.

### 2.2.4 Capacidades para adaptarse ó medio

- Adaptarse ás novas situacións laborais xeradas como consecuencia dos cambios producidos pola aparición de novas tecnoloxías relacionadas coa profesión.
- Manter relacións fluídas cos membros do grupo funcional no que estea integrado, colaborando na consecución dos obxectivos asignados ó grupo, respectando o traballo dos demais, participando activamente na organización e desenvolvemento da tarefas colectivas e cooperando na superación das dificultades que se presenten.

## 2.3 Responsabilidade e autonomía nas situacións de traballo

A este técnico, no marco das funcións e obxectivos asignados por técnicos de nivel superior ó seu, requiriránse nos campos ocupacionais concernidos, polo xeral, as capacidades de autonomía en:

- Recepción e control da mercadoría.
- Valoración de mercadoría en almacén.
- Confección dos carteis do establecemento.
- Montaxe do escaparate.
- Preparación de lineais de produtos.
- Atención ó cliente.
- Realización de cobramentos e de pagamentos.
- Administración e xestión dun pequeno establecemento comercial.
- Venda de produtos.

## 2.4 Unidades de competencia

1. Organizar e controlar as operacións de almacenaxe de produtos.

2. Realiza-las actividades de animación do punto de venda.
3. Realiza-las operacións de venda de produtos e/ou servicios.
4. Administrar e xestionar un pequeno establecemento comercial.

## 2.5 Realizacións e dominios profesionais

### 2.5.1 Unidade de competencia 1: Organizar e controla-las operacións de almacenaxe de produtos

Nº	Realizacións	Criterios de realización
1.1	Supervisa-lo produto recibido, comprobando que se axusta ás condicións contratadas do pedido.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Detéctanse posibles defectos na cantidade, data de caducidade, danos e perdas.</li><li>• Xestiónase co departamento técnico, se procede, a comprobación das características técnicas do produto.</li><li>• Compárase o albará que acompaña as entradas de produtos coa factura correspondente, e compróbanse nel os prezos, unidades, descontos, impostos e operacións aritméticas.</li></ul>
1.2	Organiza-los recursos humanos e materiais en cada operación de distribución de produtos no almacén, optimizando o almacenaxe de acordo coas instrucións recibidas.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asígnanse os recursos humanos e materiais para aproveitar favorablemente o tempo de cada operación de distribución interna e garanti-lo estado físico dos produtos.</li><li>• Danse as instrucións precisas para a colocación dos produtos, de acordo cos criterios establecidos, coas normas de seguridade e hixiene, a optimización do espazo dispoñible e a rotación necesaria dos produtos.</li><li>• Establécense criterios de manipulación dos produtos, de acordo coas súas características e normas de seguridade e hixiene.</li><li>• Establécese un itinerario que optimice os tempos nas operacións de almacenaxe e facilite a mobilidade na manipulación dos produtos.</li></ul>
1.3	Valora-lo produto almacenado de acordo co criterio de valoración de stock establecido e realizar inventarios nos períodos estipulados para satisfacer as necesidades de información na organización.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rexístranse as entradas e saídas de produtos manualmente ou por procedementos informáticos nas fichas de almacén, e mantéñense actualizadas seguindo procedementos establecidos.</li><li>• O nivel de existencias mantense nos límites fixados.</li><li>• Realízanse os cálculos necesarios para obter o valor dos produtos no almacén, aplicando o criterio de valoración establecido (PMP, LIFO, FIFO e outros).</li><li>• Nos períodos determinados dáselle as instrucións precisas ó equipo correspondente para realizar o recuento físico do produto almacenado no prazo establecido.</li></ul>

**1.4** Xestiona-la expedición da mercadoría, utilizando a embalaxe e medio de transporte establecidos.

- Realízase o inventario no formato axeitado, manualmente ou por procedementos informáticos, efectuando correctamente os cálculos necesarios e na data establecida.
- Compróbase a concordancia entre as fichas de almacén e o reconto físico dos produtos, detectando as posibles desviacións, realizando as correccións oportunas e/ou transmitindo, se é o caso, a incidencia orixinala.
- Transmítese a información requirida ós departamentos correspondentes, en tempo e forma adecuados.

- Compróbase que a mercadoría existente no almacén cobre as necesidades do pedido, canto á súa calidade e cantidade.
- Verifícase que o acondicionamento da mercadoría se adecúa ás condicións establecidas.
- Na preparación do pedido, danse as instrucións necesarias para que:
  - O acondicionamento se realice coa embalaxe establecida.
  - O pedido estea dispoñible para a súa expedición na data pactada.
  - O lugar de colocación das etiquetas na embalaxe sexa o axeitado e a información que se debe rexistrar nelas identifique doadamente a mercadoría (remitente, destinatario, características esenciais como perigo, fragilidade e outras).
- Verifícase que a mercadoría expedida vai acompañada da documentación necesaria e que os datos son os correctos.
- Danse instrucións para a operación de carga no medio de transporte determinando:
  - Mercadoría que hai que trasladar e número de unidades.
  - Localización no almacén.
  - Sistemas de manipulación, de acordo coas características do produto, asegurando a protección física.
  - Colocación no medio de transporte de acordo co produto, espazos e orde de entrega no destino.

**1.5** Controlar que o funcionamento do almacén cumpre os procedementos establecidos e a normativa de seguridade e hixiene.

- Supervísase a actuación do equipo humano do almacén en cada operación de recepción, almacenaxe e expedición de produtos, verificando a optimización de tempos e a aplicación dos procedementos establecidos segundo as características das mercadorías e a normativa de seguridade e hixiene.

- Compróbase que na colocación das mercadorías se aplicaron as medidas de seguridade e hixiene correspondentes.
- Verifícase que o estado de conservación do almacén (espacio físico, mobiliario, utensilios, ferramenta, medidas contra incendios, etc.) está segundo dispón a normativa legal de seguridade e hixiene.
- Transmítese calquera anomalía detectada, propondo, se é necesario, medidas correctoras.

## **Dominio profesional**

### **Información e documentación (natureza, tipos e soportes)**

- Inventarios de mercadorías. Listado de ocos en almacén. Listado ABC de mercadorías. Ordes de pedido. Albarás de entrada e de saída. Facturas. Fichas de almacén. Normativa de seguridade e hixiene. Directrices establecidas para a organización do almacén.

### **Medios para o tratamento de información**

- Programas (contornos de usuario, programas informáticos de xestión e control de almacén) e equipos (ordenadores persoais e postos de redes locais e de teleproceso).

### **Procesos, métodos e procedementos**

- Organización e control da recepción, situación da mercadoría no almacén e expedición dos pedidos. Métodos de valoración e xestión de existencias. Elaboración de inventarios e fichas de almacén. Métodos de colocación e manipulación de mercadorías de acordo coas súas características técnicas.

### **Principais resultados do traballo**

- Mercadorías almacenadas de acordo coas súas características técnicas e en lugar adecuado segundo a normativa de seguridade e hixiene. Expedición e recepción de pedidos. Inventario físico. Inventario valorado e actualizado.

### **Persoas e/ou organizacións destinatarias do servizo**

- Xefe de compras. Transportistas. Departamentos de produción. Departamentos comerciais. Empresas subministradoras de embalaxes e envases. Clientes e provedores.

## 2.5.2 Unidade de competencia 2: Realiza-las actividades de animación do punto de venda

Nº	Realizacións	Criterios de realización
2.1	Monta-lo escaparate previamente definido, transmitindo a imaxe desexada do establecemento e respectando as normas específicas de seguridade.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifícase a imaxe que se vai transmitir e os parámetros que determinan o escaparate definido:<ul style="list-style-type: none"><li>– Dimensión.</li><li>– Elementos que o compoñen (productos e tipo de materiais de composición).</li><li>– Distribución.</li><li>– Períodos de montaxe.</li><li>– Normas de seguridade.</li><li>– Instalación de iluminación.</li><li>– Volumes.</li></ul></li><li>• Organízase a montaxe do escaparate determinando:<ul style="list-style-type: none"><li>– Ferramentas que se van utilizar.</li><li>– Fases de execución segundo o tempo establecido.</li><li>– Aproveitamento e preparación dos materiais.</li><li>– As instalacións precisas.</li></ul></li><li>• Na execución da montaxe dispóñense, mestúranse, manipúlanse e transfórmanse os materiais con habilidade, tendo en conta técnicas de cor, características físicas dos productos e materiais e a normativa de seguridade para conseguilo efecto desexado.</li><li>• Modifícanse os escaparates periodicamente, cambiando os productos e demais compoñentes, de acordo coas especificacións recibidas.</li><li>• En pequenos establecementos, defínese o escaparate que se vai montar en función do tipo de cliente do que se quere capta-la atención, potenciando o(s) artigo(s) con elementos decorativos adecuados e remarcando as diferencias da oferta do establecemento con respecto á competencia.</li></ul>
2.2	Prepara-los lineais de productos optimizando espacios, buscando a complementariedade dos artigos e facilitando a opción de compra.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Os lineais distribúense por familias de productos, segundo a planificación establecida pola empresa, en función da súa utilización e normativa vixente.</li><li>• Realízase a disposición dos productos dentro do lineal, vertical ou horizontalmente, seguindo criterios de <i>merchandising</i> (impresión de orde, colocación ó alcance do cliente, concentración da atención do cliente nunha zona espacial reducida, optimización dos niveis do lineal).</li></ul>

- No mobiliario do punto de venda colócanse os diferentes produtos, tendo en conta o número de caras para que sexa perfectamente visible polo cliente desde diferentes ángulos.
  - Repóñense os produtos nas seccións no momento que se observa que están chegando ó límite de rotura de *stock*.
  - Os produtos ós que se lles desexe dar maior saída, segundo os plans de venda establecidos, sitúanse á altura dos ollos facilitando a decisión de compra.
  - Os produtos buscados a propósito polo consumidor colócanse na zona próxima ó chan.
  - Obsérvanse as medidas de seguridade e hixiene nos lineais de produtos.
- 2.3** Manter actualizada a información para orientar adecuadamente o cliente no punto de venda, elaborando e situando a cartelería do establecemento e as etiquetas dos produtos segundo os procedementos e os obxectivos comerciais establecidos.
- Confecciónanse os carteis precisos (de prezos, promocións, seccións e outros) aplicando as técnicas máis adecuadas de rotulación (tipos de letra, técnicas de escritura) e manexando programas informáticos de autoedición.
  - Márcanse, segundo instrucións recibidas, os sentidos de circulación precisos dentro do establecemento utilizando técnicas e principios de *merchandising*.
  - Combínanse correctamente a forma, a cor, a textura e o tipo de letra, para logra-lo mellor contraste e harmonía nos carteis e unha doada lectura á distancia adecuada.
  - Na realización da cartelería promocional exprésase con claridade e exactitude as seccións e produtos en promoción.
  - Colócanse as etiquetas nunha posición segura e visible que facilite o acceso á información que proporcionan.
  - Realízase o proceso de etiquetaxe clasificando e manipulando os produtos de acordo coas súas características e evitándolles deterioros.
  - Elabóranse as etiquetas dos produtos en función da información que se desexa proporcionar (prezo, proveedor, características relevantes).
  - Mantéñense actualizadas as etiquetas de prezos, comprobando as ofertas de produtos e etiquetando novamente, se é necesario.
- 2.4** Quentar puntos fríos para incrementa-lo volume de vendas.
- Colócanse as illas precisas, co fin de atrae-la atención do cliente sobre os produtos en oferta e promoción.
  - Sitúanse as áreas de base necesarias para forza-lo percorrido do comprador por gran parte do establecemento.
  - Colócanse os indicadores visuais precisos que lle sinalen ó cliente onde se atopan as áreas promocionais.

- Organízanse as actuacións puntuais de promoción necesarias, de acordo coas especificacións recibidas (demostracións de funcionamento e utilización de produtos, degustacións, centros de atención e animación), informando de promocións, artigos e oportunidades.

## **Dominio profesional**

### **Información, documentación (natureza, tipos e soportes)**

- Planos do establecemento. Normas de seguridade no traballo. Informes do DPP (*Direct Product Productivity*). Informes de vendas por seccións. Informes sobre seguimento de vendas promocionais. Informes doutras vendas posibles (vendas de cabeceiras de góndola, espazos destacados nun andel, presentacións especiais nunha superficie de venda, escaparate, etc.). Catálogos de prezos de produtos. Documentación sobre decoración de establecementos.

### **Medios para o tratamento da información**

- Programas (contornos de usuario, aplicacións gráficas e de autoedición) e equipos (ordenadores persoais, postos de redes locais e de teleprocesos).

### **Materiais, útiles e equipos**

- Materiais e elementos de decoración e realización de escaparates. Materiais e útiles de rotulación e elaboración de carteis. Útiles e equipos para a preparación de lineais. Elementos de PLV (publicidade no lugar de venda) propios ou do fabricante. Etiquetas e materiais para o etiquetaxe. *Software* de edición e de etiquetaxe.

### **Procesos, métodos e procedementos**

- Procedementos normalizados en grandes establecementos sobre distribución, reposición e etiquetaxe de produtos. Montaxe de escaparates. Confección de carteis. Métodos físicos e psicolóxicos para quentar puntos fríos.

### **Principais resultados do traballo**

- Escaparate. Cartelería no punto de venda. Etiquetas. Promoción de produtos.

### **Persoas e/ou organizacións destinatarias do servizo**

- *Merchandiser*. Deseñador de escaparates. Vendedores. Publicistas. Clientes.

### 2.5.3 Unidade de competencia 3: Realiza-las operacións de venda de produtos e/ou servicios

Nº	Realizacións	Criterios de realización
3.1	Atende-lo cliente na solicitude de produtos e/ou servicios, satisfacendo as súas necesidades e tendo en conta os plans de actuación e obxectivos de venda do establecemento comercial.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifícanse as necesidades do cliente para determina-los produtos ou servicios que as poden satisfacer.</li><li>• Identifícase o tipo de cliente de acordo con características observables (segmento de poboación, comportamento, preguntas suscitadas e outras) para aplica-las técnicas de venda axeitadas.</li><li>• Cando se precisa, obtense a información necesaria e actualizada sobre o produto ou servicio determinado.</li><li>• Asesórase o cliente con claridade e exactitude sobre os produtos que poden satisfacer as súas necesidades (usos, características, prezo), subministrando a información de maneira ordenada e oportuna e preparando, de se-lo caso, unha demostración práctica de usos e manexo.</li><li>• Identifícase con prontitude o lugar e a sección onde están situados os produtos para evitar tempos mortos na atención do cliente.</li><li>• A atención do cliente realízase nun prazo que non prexudique o funcionamento do establecemento comercial nin os obxectivos de venda establecidos.</li><li>• Cóidase o aspecto persoal e a corrección e amabilidade na forma de expresarse no contacto co cliente, de xeito que se promovan as boas relacións comerciais futuras.</li><li>• O produto comprado embálase previamente cun material adecuado ás súas características, de maneira que se asegure a súa protección física.</li><li>• Realízase a empaquetaxe do produto con rapidez e eficiencia, tendo en conta a estética e o estilo, e transmitindo a imaxe que o establecemento lle quere dar ó cliente.</li><li>• No servicio posvenda perséguese o mantemento da clientela mediante un trato dilixente e cortés.</li><li>• Cando o tipo de cliente ou operación que se vai realizar sobrepasa a responsabilidade asignada, recórrase con prontitude ó superior xerárquico.</li></ul>
3.2	Determina-las liñas propias de actuación comercial na venda, axustando o plan de acción definido pola empresa ás características específicas de cada cliente.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifícanse os parámetros que afectan á actuación comercial:</li></ul>

- De empresa e mercado (imaxe da empresa, volume de vendas, normas de actuación, obxectivos comerciais, posición do produto no mercado,...).
  - Características do produto ou servicio (materiais de que está feito o produto, características do servicio, marca, presentación, usos, prezos, seguridade, duración,...).
  - Identifícanse as características da carteira de clientes potenciais e reais (idade, potencial de compra, pedidos realizados, pedidos pendentes de peche e outros) para detectar puntos fortes e débiles e establecer liñas de actuación con cada cliente.
  - Confecciónase un plan de vendas propio tendo en conta os parámetros comerciais identificados e de acordo cos obxectivos establecidos pola organización, detallando:
    - Planificación de visitas (rutas, frecuencias, número, etc..).
    - Obxectivos de vendas e argumentario para cada cliente.
    - Ampliación da carteira de clientes.
    - Condicións ofertadas e marxes de negociación.
    - Límites de actuación.
- 3.3** Obte-la sinatura do pedido utilizando as técnicas de peche adecuadas dentro das marxes de actuación de venda establecidas pola empresa.
- Identifícase a fase da negociación determinando o momento oportuno de aborda-lo peche e a estratexia adecuada ó tipo de cliente (aspectos que se van desenvolver, tempo óptimo da entrevista, obxección prevista).
  - A entrevista co cliente diríxese de acordo coa estratexia establecida, reaccionando con prontitude ante calquera incidencia non prevista.
  - Facilítaselle a compra ó cliente creando unha atmosfera acolledora e positiva e actuando de forma educada e amable.
  - Resólvese adecuadamente calquera obxección presentada polos clientes, baseándose no argumentario de venda desenvolvido.
  - No proceso de negociación, vanse pechando os diferentes aspectos da operación dentro das marxes establecidas ata conseguí-la sinatura do pedido.
  - Establécense claramente as condicións que regulan o contrato de compravenda, elaborando o correspondente documento de acordo coa normativa vixente e os criterios establecidos pola empresa.
- 3.4** Resolver, no marco da súa responsabilidade, as reclamacións presentadas polos
- Adóptase unha actitude positiva ante a queixa ou inci-

clientes, segundo os criterios e procedementos establecidos pola empresa.

dencia presentada polo cliente, aceptando a responsabilidade que corresponda en cada caso.

- Identifícase a natureza da reclamación, formalizando correctamente a documentación que se requira segundo o procedemento establecido e informando o cliente do proceso que debe seguir.
- Fronte ás queixas ou incidencias inxustificadas do cliente adóptase unha postura segura, amósase educación, preséntanse razóns para chegar ó acordo co cliente e, se procede, aplícanse os criterios establecidos pola organización.
- Recóllese e canalízase a queixa ou incidencia como fonte de información para a súa posterior análise.
- Cando a información ou continxencia sobrepasa a responsabilidade asignada, transmíteselle ó superior xerárquico con prontitude.

**3.5** Realizar e controla-las operacións de cobramento e pagamento en moeda, cheques e tarxetas de crédito, tanto españois coma estranxeiros, asegurando a súa fiabilidade e exactitude.

- Mantense a caixa nas condicións adecuadas de utilización e manexo.
- Cando é necesario, introdúcense na caixa con rapidez e seguridade os códigos de prezos de artigos vendidos.
- Mantéñense actualizados os códigos de prezos aplicando os procedementos establecidos.
- Se procede, verifícase a correcta formalización de cheques de acordo coa lexislación vixente e realízanse as comprobacións que validan as tarxetas de crédito utilizadas como medio de pagamento.
- Finalízase a operación de cobramento ou pagamento coa entrega do cambio correcto e proporcionando ou solicitando os documentos acreditativos da compra ou venda.
- Determínase o lugar apropiado para a colocación do diñeiro, cheques e documentos de crédito.
- A operación lévase a cabo con amabilidade, corrección e claridade, indicando o importe verbalmente.
- Realízanse correctamente os cálculos necesarios para efectua-lo cambio de moeda estranxeira.
- Utilízanse con destreza e fiabilidade os equipos e terminais de caixa na realización dos cobramentos e dos pagamentos.
- Efectúase o arqueo e peche da caixa, detectando posibles desviacións cos rexistros efectuados, e proporciónaselle a información e os comprobantes ó responsable para a súa contabilización.

## **Dominio profesional**

**Información, documentación (natureza, tipos, soportes)**

- Catálogos de produtos ou servizos. Lista de prezos e ofertas. Fichas de clientes. Albarás. Notas do servizo técnico, facturas. Pedidos e revistas especializadas. Información xeral e comercial da empresa. Información técnica do produto. Información do sector e do contorno do establecemento. *Ranking* de produtos. Información de *stock* en almacén. Cheques, tarxetas de crédito, letras de cambio.

**Materiais, útiles e equipos**

- Mostras de produtos. Carteis publicitarios. Expositores. Folletos. Máquinas rexistradoras. Terminal de cobro tarxetas de crédito. Terminais de punto de venda. Calculadora.

**Procesos, métodos e procedementos**

- Aplicación de técnicas de vendas. Peche da venda. Atención do cliente. Confección de plans propios de actuación comercial na venda. Xestión de caixa.

**Principais resultados do traballo**

- Venda do produto ou servizo. Contrato de compravenda. Operacións de caixa.

**Persoas e/ou organizacións destinatarias do servizo**

- Clientela. Vendedores. Dirección comercial. Persoal administrativo. Xefatura de equipo de vendas. Responsable do establecemento e/ou sección.

## 2.5.4 Unidade de competencia 4: Administrar e xestionar un pequeno establecemento comercial

Nº	Realizacións	Criterios de realización
4.1	Obter e valora-la información necesaria para a implantación dun pequeno establecemento comercial, aplicando os procedementos axeitados.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifícanse as variables e parámetros que afectan á selección da actividade e localización dun establecemento comercial.</li><li>• Identifícanse e selecciónanse as fontes de información máis fiables que proporcionen os datos necesarios para a toma de decisións.</li><li>• Realízanse os trámites oportunos para a obtención da información e, se é necesario, aplícase a técnica de recollida de datos que proporciona a información máis fiable e representativa.</li><li>• Procésase a información obtida aplicando os métodos axeitados, de maneira que queden os datos perfectamente organizados para a toma de decisións.</li><li>• Determínase a actividade, localización e obxectivos que se deducen como idóneos a través da análise da información.</li></ul>
4.2	Determina-la organización do establecemento comercial e os recursos necesarios para o funcionamento óptimo, en relación cos obxectivos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Selecciónase a forma xurídica de empresa máis axeitada ós recursos dispoñibles, obxectivos e características da actividade.</li><li>• Determínase a composición de recursos humanos necesarios, segundo as funcións que hai que desenvolver na actividade do establecemento comercial e obxectivos previstos.</li><li>• Determínase a composición e investimento óptimos en inmovilizado, de acordo cos obxectivos previstos e recursos financeiros dispoñibles.</li><li>• Determínase a localización máis idónea para o tipo de establecemento, a partir da análise dos parámetros que condicionan a selección.</li><li>• Elabórase un orzamento de gastos e ingresos, de acordo coas previsións de demanda.</li><li>• Valórase a posibilidade de subvencións e/ou axudas á empresa ou á actividade, ofrecidas polas diferentes administracións públicas.</li><li>• Selecciónase a fonte de financiamento alleo máis axeitada ás necesidades previstas, a partir da análise da información subministrada polas entidades de crédito e realizando os cálculos oportunos.</li><li>• Determínase a estrutura organizativa do establecemento, fixando as funcións e actividades que se deben desenvolver para logralos obxectivos previstos.</li></ul>

- Na contratación de persoal aplícase a lexislación vixente e o convenio colectivo do sector.
  - Identifícanse as formas de contratación vixentes e máis habituais no sector.
  - Determinábase a modalidade de contratación do persoal máis idónea en función dos obxectivos previstos.
- 4.3** Xestiona-la constitución e posta en marcha do establecemento comercial, cumprindo a lexislación vixente.
- Identifícase a normativa que regula a constitución e posta en marcha dun pequeno establecemento comercial, e establécese a documentación e trámites necesarios.
  - Identifícanse os organismos oficiais que tramitan os documentos para a constitución e posta en marcha.
  - Realízanse as xestións necesarias para a obtención da documentación esixida pola lexislación vixente.
  - Realízanse os trámites oportunos en tempo e forma ante os organismos públicos, para a iniciación da actividade, de acordo cos requisitos legais.
- 4.4** Realiza-las xestións administrativas xeradas no desenvolvemento da actividade comercial, de acordo coa lexislación vixente.
- Confecciónase un arquivo documental, rexistrando entradas e saídas e aplicando criterios de organización da información.
  - Identifícanse o calendario fiscal e os impostos que afectan á actividade e á renda.
  - Elabóranse no formato axeitado os pedidos, albarás e facturas, realizando os cálculos oportunos.
  - Identifícase a lexislación mercantil que regula os documentos de pagamento.
  - Formalízanse os documentos mercantís de pagamento cos datos exactos e aplicando a lexislación vixente.
  - Compróbase que os datos que conteñen as nóminas e os documentos de cotización á seguridade social son correctos.
  - Identifícanse en tempo e forma as obrigas legais laborais.
    - Altas e baixas laborais.
    - Nóminas.
    - Seguros sociais.
  - Identifícase a lexislación que regula os requisitos que debe cumpri-la documentación e impresos nas operacións comerciais.
  - Identifícase a documentación e datos necesarios para a realización en tempo e forma de liquidacións de impostos esixidos legalmente.
  - Realízanse correctamente liquidacións sinxelas de impostos, aplicando a lexislación vixente.

- Establécense coas entidades de crédito as condicións adecuadas que regulan a utilización de medios de pagamento electrónicos, domiciliación bancaria, liñas de crédito e desconto de efectos.
- 4.5** Negociar cos provedores as condicións de compra máis vantaxosas posibles, utilizando as técnicas adecuadas.
- Identifícase a normativa mercantil reguladora de contratos de compravenda.
  - Obtéñense ofertas de distintos provedores, a través do procedemento axeitado, para realizar unha análise detallada das condicións ofrecidas.
  - Identifícanse as condicións óptimas de compra a partir dos obxectivos previstos, valorando a oferta do provedor e determinando as marxes de negociación aceptables.
  - Realízanse os cálculos necesarios para a obtención do prezo que hai que negociar.
  - No proceso de negociación, adóptase unha postura flexible e con predisposición positiva ós acordos, tendo en conta os obxectivos previstos.
  - Na concreción das condicións de compra, aplícanse as técnicas de negociación, tendo en conta as marxes establecidas.
- 4.6** Xestionar accións publicitarias que apoiem os obxectivos comerciais e optimicen o desenvolvemento na actividade.
- Determínase o obxectivo da acción publicitaria.
  - Obtense información sobre as principais características (custo, alcance xeográfico, audiencia e outras) dos soportes que hai que utilizar en cada medio publicitario.
  - Calcúlase o custo que suporía adoptar unha forma publicitaria determinada (anuncios comerciais ou de marca, publrreportaxes, textos, luminosos, carteis, folletos, outros) en distintos tipos de soporte.
  - Realízanse os trámites oportunos para a contratación da acción publicitaria seleccionada.
  - Calcúlase a rendibilidade que supuxo a execución da acción publicitaria, aplicando métodos adecuados.

## **Dominio profesional**

### **Información, documentación (natureza, tipos e soportes)**

- Estudos de mercado. Catálogos, revistas especializadas. Anuarios económicos oficiais. Enquisas. Información sobre sectores. Lexislación mercantil e laboral. Documentación administrativa. Impresos oficiais. Información sobre financiamento alleo. Información sobre medios publicitarios.

### **Medios para o tratamento da información**

- Equipos (ordenadores persoais, postos de rede local e de teleproceso) e programas (contornos de usuario, follas de cálculo, bases de datos, procesadores de texto e xestión administrativa e comercial).

### **Procesos, métodos e procedementos**

- Estudos de mercado. Contratación laboral. Constitución e posta en marcha de empresas. Procesos administrativos. Procedementos de negociación.

### **Principais resultados do traballo**

- Base documental con información sobre o mercado (sectores, produtos e outra) e variables comerciais. Constitución e posta en marcha dun pequeno establecemento comercial. Documentación administrativa. Compravenda de produtos.

### **Persoas e/ou organizacións destinatarias do servicio**

- Provedores. Clientes. Xestorías. Entidades financeiras. Organismos oficiais. Axencias comerciais.

## 2.6 Evolución da competencia profesional

### 2.6.1 Cambios nos factores tecnolóxicos, organizativos e económicos

Os cambios producidos na sociedade actual -composición da poboación, contorno sociocultural, poder adquisitivo, etc.- supoñen variacións nos hábitos de consumo e, por tanto, no sector do comercio. Estes cambios oriéntanse cara á diminución do número de pequenas empresas comerciais nas que a posible perda de traballadores se verá compensada pola creación de emprego nas grandes superficies e tendas especializadas.

Adquire cada vez maior importancia o concepto de *compra total máis lecer*, que leva consigo a integración do lecer no comercio como unha técnica de *marketing* para atraer-los consumidores. Este feito require un proceso de adaptación do sector que, xunto coa ampliación de horarios comerciais, e un factor negativo para o pequeno comercio fronte ás grandes superficies.

En relación coa incorporación de innovacións tecnolóxicas destacan:

- A expansión dos distintos códigos de barras para a codificación de produtos.
- O desenvolvemento do *marketing* telefónico.
- A expansión do diñeiro de plástico e da utilización de sistemas informáticos EDI (intercambio electrónico de datos).
- A profusión dos sistemas de lectura electrónica, entre os que destaca o escáner, entre os establecementos da rama de alimentación.
- O incremento da penetración dos terminais punto de venda, tanto no comercio de venda por xunto como no de venda polo miúdo.

A aplicación de novos procedementos de traballo nos almacéns (emprego de robots para carga e descarga, empaquetaxe ou precintado de caixas,...) supuxo cambios nas súas estruturas organizativas.

A racionalización da estrutura de custos favorece o florecemento de axencias comerciais como intermediarios que prestan os seus servizos de distribución e comercialización de produtos ou servizos.

### 2.6.2 Cambios nas actividades profesionais

A maior forza que adquiren as áreas de venda levará a:

- Un incremento na demanda de determinadas profesións do campo do escaparatismo, dando lugar á aparición de empresas especializadas na oferta destes servizos para compañías comerciais.
- Unha maior valoración das actividades de atención ó cliente.
- Que os vendedores polo miúdo serán requiridos polas tendas especializadas e polas grandes superficies, de forma que a evolución non se realizará a costa do comercio tradicional, senón adicionalmente a el.

### 2.6.3 Cambios na formación

O emprego de novas tecnoloxías no sector comercio, tales como o EDI, diñeiro de plástico, escáner, terminais de punto de venda, etc., supoñen cambios nos mecanismos tradicionais utilizados na actividade comercial e esixen, por tanto, a reconversión formativa.

A aparición de novos procedementos e métodos de almacenaxe e a utilización de sistemas avanzados no funcionamento e xestión de almacéns xustifican a formación en métodos de organización e sistemas avanzados de manipulación de existencias, no caso das grandes superficies.

A influencia que está tendo o comportamento do consumidor no punto de venda orixina a necesidade cada vez maior do estudio da psicoloxía do consumidor, que orientará as accións de deseño de escaparates, carteis, colocación de produtos, etc.; en definitiva, un incremento crecente da formación en técnicas de *merchandising* e aquelas das que a súa aplicación facilite ou incite a decisión de compra.

O pequeno comerciante, unha das figuras máis características do sector, atópase en proceso de transformación cara a unha maior cualificación, demandando, ademais dun maior coñecemento de todo o proceso comercial e dos produtos, formación en aspectos financeiros, organizativos e de imaxe.

As áreas de informática e idiomas xustifícanse polo seu carácter instrumental básico e polas particulares relacións comerciais e gran importancia do turismo no noso país.

## 2.7 Posición no proceso productivo

### 2.7.1 Contorno profesional e de traballo

Esta figura poderá exercer-la súa actividade no sector de comercio nas áreas de comercialización e almacenaxe.

Nos pequenos establecementos comerciais poderá exercer-la súa actividade por conta propia como comerciante que establece un negocio comercial de tipo familiar e con poucos empregados.

En establecementos comerciais medianos ou grandes traballará por conta allea nas diferentes seccións comerciais.

Os principais subsectores nos que pode desempeña-la súa actividade son: empresas industriais (departamento comercial e almacén), comercio por xunto, comercio polo miúdo, comercio integrado, comercio asociado e axencias comerciais.

### 2.7.2 Contorno funcional e tecnolóxico

Esta figura profesional sitúase fundamentalmente nas funcións de almacenaxe-distribución, vendas, atención ó público e clientes e animación do establecemento comercial.

As técnicas e coñecementos tecnolóxicos abranguen o campo da venda, almacén e administración e están ligadas a:

- Procesos de almacenaxe de produtos:
  - Métodos de organización e procedemento de manipulación de existencias.
  - Técnicas de control das operacións de almacenaxe de produtos.

- Procesos de comercialización: técnicas de *merchandising*, técnicas de venda, técnicas de comunicación, equipos para a xestión do cobramento de operacións de venda.
- Procesos de xestión administrativa: tramitación da documentación administrativa, elaboración de documentos (facturas, albarás, cheques,...).
- Coñecemento de normativa de seguridade e hixiene no traballo. Confección de inventarios. Valoración de existencias. Técnicas de venda. Técnicas administrativas e contables.

### 2.7.3 Ocupacións, postos de traballo tipo máis relevantes

Con fins de orientación profesional enuméranse a continuación as ocupacións e postos de traballo que poderían ser desempeñados adquirindo a competencia profesional definida no perfil do título:

- Comerciante.
- Empregado/a de reposición.
- Dependente en xeral e de oficio.
- Encargado/a de tenda.
- Vendedor/a técnico/a.
- Representante comercial.
- Xefe/a de caixa.
- Empregado/a de atención ó cliente.
- Almacenista.
- Empregado/a de axencias comerciais.

## 3 Currículo

---

### 3.1 Obxectivos xerais do ciclo formativo

- Interpreta-lo marco legal, económico e organizativo que regula e condiciona a actividade comercial, tendo en conta os aspectos que son competencia da Xunta de Galicia.
- Aplica-los procesos de organización dun almacén, identificando as operacións fundamentais e os procedementos adecuados de traballo, tendo en conta a normativa de seguridade e hixiene na xestión do seu funcionamento.
- Aplica-las técnicas de *merchandising*, escaparatismo, deseño gráfico e outras actuacións de animación no punto de venda, analizando os seus efectos sobre o consumidor e utilizando materiais e equipos adecuados.
- Aplica-las técnicas de venda nos procesos de negociación e atención ó cliente, identificando necesidades comerciais concretas e subministrando o trato adecuado ó tipo de cliente.
- Confeccionar, formalizar e rexistra-la información procedente da actividade comercial, realizando as operacións de cálculo necesarias.
- Desenvolve-los procesos básicos de xestión dun pequeno establecemento comercial, valorando técnicas que caracterizan o desenvolvemento e execución de programas de calidade total e elaborando, se é o caso, a correspondente documentación administrativa-comercial derivada do desenvolvemento da actividade.
- Interpretar e aplica-la terminoloxía comercial utilizada no sector, asociada a equipos e material, así como as actuacións concretas que se realicen habitualmente.
- Operar con programas informáticos na realización de tarefas de xestión administrativa-comercial, na almacenaxe e na cartelería no punto de venda.
- Interpretar e organiza-la información orixinada na actuación comercial.
- Expresarse de forma correcta nas linguas oficiais da Comunidade Autónoma ou noutra lingua estranxeira.
- Valora-la utilización do comercio electrónico como innovación na compravenda.
- Utiliza-las técnicas de comunicación adecuadas nas relacións comerciais e no contorno de traballo para transmitir e/ ou recibir información de forma eficaz e organizada.
- Utilizar e valorar criticamente as canles e fontes de información relacionadas coa súa profesión que lle permitan ó alumnado o desenvolvemento da súa capacidade de autoaprendizaxe e lle possibiliten a evolución e adaptación das súas capacidades profesionais ós cambios tecnolóxicos e organizativos do sector.
- Prepararse para a inserción no mundo do traballo, tomando contacto cos mecanismos de inserción laboral e coñecendo o marco legal, económico e organizativo que regula e condiciona a actividade laboral.

## 3.2 Módulos profesionais asociados a unha unidade de competencia

### 3.2.1 Módulo profesional 1: Operacións de almacenaxe

**Asociado á unidade de competencia 1: Organizar e controla-las operacións de almacenaxe de produtos.**

#### Capacidades terminais elementais

- Analiza-los distintos tipos de organización dun almacén, identificando vantaxes e inconvenientes de cada un deles en función do tempo de localización do produto, do custo, da mobilidade no almacén e das súas características.
- Identificar e interpreta-la normativa de seguridade e hixiene aplicable ós distintos tipos de almacéns e produtos.
- Verifica-la recepción da mercadoría, comprobando a súa adecuación ás condicións pactadas e á factura.
- Aplicar técnicas e procedementos de control de calidade e de loxística integral na recepción e entrega das mercadorías, cumprimento de prazos de entrega e mercadorías devoltas.
- Determina-la situación dos produtos de acordo cos criterios establecidos, coas normas de seguridade e a rotación necesaria dos produtos, optimizando o espazo dispoñible.
- Selecciona-los medios e procedementos de manipulación dos produtos de acordo coas súas características e coa normativa vixente de seguridade e hixiene.
- Establece-la asignación de recursos humanos e materiais que optimice os tempos nas operacións de almacenaxe, garantindo o estado físico dos produtos.
- Identifica-los procedementos administrativos relativos á recepción, almacenaxe, distribución interna e expedición das mercadorías, así como a función e contido da documentación xerada.
- Avalia-las diferencias na estimación do custo dos produtos vendidos e nas existencias finais, producidas como consecuencia da aplicación dos distintos métodos de valoración aceptados pola normativa contable.
- Elabora-las fichas e a documentación correspondente ás operacións de almacén, realizando os cálculos necesarios e aplicando os criterios de valoración e expedición establecidos.
- Elabora-lo inventario de existencias no formato adecuado, efectuando os cálculos necesarios e aplicando os criterios de valoración establecidos.
- Determinar, a partir das fichas de almacén, se o nivel de existencias se mantén nos límites, segundo os niveis óptimo e mínimo establecidos e o volume de pedidos.
- Xestiona-las expedicións de mercadorías, verificando a adecuación dos pedidos ás condicións establecidas.
- Analizar e seleccionar, de se-lo caso, o medio de transporte, tendo en conta as características da carga, condicións, tempo e custo.
- Establece-los tipos de embalaxe máis adecuados ó medio de transporte e ás características do produto, tendo en conta a normativa ó respecto.

- Defini-los datos relevantes que deben figurar nas etiquetas para permitiren unha rápida identificación das mercadorías.
- Utilizar aplicacións informáticas na organización, xestión e formalización das operacións de almacén.

## Contidos (duración 110 horas)

### Contidos procedementais

#### **Almacenaxe e organización interna do almacén**

- Clasificación dos diferentes tipos de existencias.
- Interpreta-la normativa aplicable á manipulación de produtos tipo deducindo as implicacións na organización do almacén.
- Identificación do sistema de organización aplicable.
- Descrición das características dos postos de traballo necesarios.
- Identificación da estrutura de espazos e condicións do almacén.
- Cálculo da capacidade do almacén.
- Distribución interna de zonas e produtos no almacén tendo en conta a normativa de seguridade e hixiene.
- Representación do fluxo e mobilidade de produtos no almacén que optimice os tempos de almacenaxe.
- Cálculo dos custos de almacenaxe e manipulación.
- Control da recepción das mercadorías, comprobando os datos do albará de entrega coa factura.
- Emisión do documento de entrada no almacén.
- Localización e colocación do produto.
- Identificación dos métodos e as unidades de almacenaxe e manutención.

#### **Xestión de *stocks* e inventarios**

- Identificación de sistemas de rexistro de existencias.
- Aplicación dos métodos LIFO, FIFO, NIFO e PMP, ou outros de valoración de existencias aceptados pola normativa contable.
- Identificación dos niveis óptimos e mínimos de existencias.
- Determinación da orde de prioridade dos pedidos, segundo criterios previamente establecidos e necesidades de servizo ós clientes.
- Comprobación das existencias físicas no almacén cos rexistros realizados nos documentos.
- Detección de desaxustes no pedido e no inventario ou da ruptura de *stocks*.
- Detección das necesidades de aprovisionamento.
- Cálculo do custo das mercadorías vendidas.

#### **Formalización de documentos e fichas de almacén**

- Elaboración de inventarios de existencias (físicos e valorados) e a súa presentación segundo o formato e a técnica adecuados ó tipo de produto, á situación e ó momento.
- Elaboración de albarás e acuses de recibo correspondentes ás mercadorías expedidas.

- Elaboración de fichas de almacén.
- Comprobación do nivel de existencias a partir das fichas de almacén.
- Rexistro e actualización manual e/ou informática dos fluxos de entrada e de saída de produtos no almacén, de acordo cos procedementos establecidos.
- Análise do contido da documentación.
- Cuantificación e valoración das operacións.

#### **Expedición de mercadorías**

- Determinación do proceso de preparación do pedido identificando produto, situación, etiquetaxe, embalaxe e documentación que debe acompañalo envío.
- Identificación das vantaxes e inconvenientes de cada medio de transporte, tendo en conta as características da carga, condicións, tempo e custo.
- Determinación das condicións da embalaxe e os datos para incluír na etiquetaxe.
- Elección do sistema de preparación do pedido.
- Preparación da carga para o medio de transporte.
- Formalización da documentación.

#### **Tratamento informático**

- Selección da aplicación informática adecuada.
- Codificación de produtos e materiais.
- Identificación electrónica de embalaxes.
- Introducción, tratamento e actualización de datos.
- Presentación, impresión e interpretación da información obtida.
- Obtención de listados, etiquetas e documentos.

#### **Normativa de seguridade e hixiene no almacén**

- Aplicación das normas de seguridade e hixiene segundo o tipo de almacén e produto.
- Conservación, acondicionamento e distribución dos produtos no almacén segundo as normas de seguridade e hixiene.

### **Contidos conceptuais**

#### **Almacenaxe e organización interna do almacén**

- O almacén dentro da estrutura empresarial.
  - Fluxos de información: documentación.
  - Tipos de almacén.
  - Sistemas de almacenaxe.
  - A clasificación dos produtos.
  - Procedementos de manipulación de cargas ou mercadorías.
  - A mecanización e manipulación nos procesos de almacenaxe.
- Características e formación do custo de almacenaxe e manipulación.
- Necesidades de recursos e organización interna.
  - A xestión de recursos humanos e materiais no almacén.

- Procedementos de organización de almacéns.
- O deseño físico de distintos tipos de almacén.
- Tamaño e deseño de almacéns.

#### **Xestión de *stocks* e inventarios**

- Xestión de compras.
  - O orzamento de compras.
  - Técnicas de xestión de compras.
- Criterios de clasificación de *stocks*.
  - Xestión da relación de existencias.
  - O período medio de fabricación, de almacenaxe e de venda.
  - *Stock* máximo e mínimo. O *stock* óptimo.
  - O punto de pedido.
  - Custo de ruptura de inventarios.
- Valoración de existencias.
  - Normas contables de valoración de existencias.
  - Prezos de adquisición.
    - Custo de produción.
    - Correccións valorativas: conceptos básicos.
    - Métodos de valoración: LIFO, FIFO, NIFO e PMP.

#### **Formalización de documentos e fichas de almacén**

- Procesos documentais: pedidos, albarás, facturas e notas de entrega.
- Fichas de almacén.
- O inventario. Funcións e tipos. Proceso de elaboración.

#### **Expedición de mercadorías**

- Medios de transporte usuais. Características e criterios de selección.
- O envase: funcións e tipoloxía. Normativa legal do envase.
- A embalaxe e a etiquetaxe: funcións e tipoloxía. Normativa legal da embalaxe e a etiquetaxe.
- Proceso de preparación dun pedido.
- O seguro das mercadorías.

#### **Control de calidade**

- Sistemas de control de calidade.
- Loxística integral: xestión de *stocks just in time*.
- Prazos de entrega.
- A devolución de mercadorías.

#### **Normativa de seguridade e hixiene no almacén**

- Normativa que regula a conservación, acondicionamento e distribución dos produtos no almacén.
- Normativa que regula a prevención de accidentes no almacén.

### **Contidos actitudinais**

- Observación das normas de seguridade e hixiene na manipulación dos produtos.
- Cumprimento das normas de organización e funcionamento do almacén.
- Rigor na formalización da documentación do almacén.
- Comprobación sistemática dos datos da documentación e das fichas xeradas no almacén cos produtos que se reciben, se entregan ou se inventarían.
- Eficacia na distribución dos espazos e os recursos no almacén.
- Interese polos avances tecnolóxicos relacionados co transporte, a almacenaxe e a loxística comercial.
- Rigor na utilización da linguaxe técnica asociada ó módulo.
- Aceptación da necesidade de autoaprendizaxe e formación continuada.

### 3.2.2 Módulo profesional 2: Animación do punto de venda

**Asociado á unidade de competencia 2: Realiza-las actividades de animación do punto de venda.**

#### Capacidades terminais elementais

- Identifica-la imaxe que desexa transmitir-lo establecemento co fin de determina-los parámetros para o deseño do escaparate e acada-lo obxectivo desexado.
- Identifica-las principais técnicas de mercadotecnia no punto de venda na distribución do espacio nun establecemento comercial.
- Descubri-los efectos que produce no consumidor a utilización de técnicas de escaparatismo na composición do escaparate e na promoción de produtos.
- Organiza-lo escaparate determinando o proceso adecuado, modificándoo periodicamente de acordo coas especificacións recibidas.
- Executa-la montaxe dun escaparate aplicando as técnicas adecuadas en función de obxectivos técnicos, comerciais e estéticos, e respectando as normas específicas de seguridade.
- Relaciona-la colocación de produtos nos diferentes niveis e zonas do lineal e a forma de exposición, co efecto que produce no consumidor.
- Identifica-los parámetros físicos e comerciais para a colocación dos produtos nos lineais.
- Organiza-los lineais por familias de produtos segundo a planificación da empresa e a normativa vixente.
- Dispo-los produtos no lineal rendibilizando o espacio e tendo en conta a complementariedade dos produtos para que produzan o efecto adecuado no consumidor.
- Clasifica-los produtos por familias de acordo coa normativa vixente.
- Repo-los produtos na sección correspondente tendo en conta o límite de rotura de *stock*.
- Estudia-lo do fluxo de circulación de clientes e índices de control na implantación de seccións.
- Confecciona-los carteis de información e promoción, aplicando técnicas adecuadas de rotulación e/ou manexando programas informáticos de autoedición que se axusten á caracterización do establecemento e da mensaxe.
- Utiliza-las técnicas e principios de *merchandising* co fin de orientar adecuadamente o cliente no punto de venda.
- Defini-los elementos e características que debe conter unha etiqueta segundo a tipoloxía do produto e os aspectos que se queren promocionar.
- Elabora-la cartelería e as etiquetas do establecemento utilizando técnicas adecuadas, dando a información necesaria co fin de posibilitar e orientar adecuadamente o cliente segundo os obxectivos comerciais.
- Identifica-las zonas frías e quentes de venda dun establecemento comercial, a partir das estatísticas de vendas.
- Utilizar métodos físicos e psicolóxicos para atrae-la atención dos clientes sobre os puntos fríos do establecemento comercial.
- Organizar actividades puntuais de promoción de venda de acordo coas especificacións recibidas.
- Aplica-las medidas de seguridade, hixiene e medioambientais no traballo.

## Contidos (duración 160 horas)

### Contidos procedementais

#### **Promoción do produto**

- Identificación das características e funcións do produto e/ou servizo que se quere promocionar.
- Determinación das formas de promoción.
- Selección dos medios.
- Situación da promoción.
- Colocación dos produtos
- Control dos efectos sobre o cliente.

#### **Presentación e reposición do produto**

- Distribución do lineal por familia de produtos.
- Cálculo do tamaño do lineal aplicando criterios de reparto segundo vendas, beneficio bruto e rotación.
- Clasificación dos produtos no lineal segundo o grao de interese dos clientes.
- Disposición dos produtos vertical ou horizontal seguindo criterios de *merchandising*.
- Colocación óptima dos produtos no mobiliario do punto de venda para facilitar a decisión de compra.
- Análise da implantación e comprobación da optimización.
- Estimación do momento da reposición.
- Reposición do produto tendo en conta a clasificación de produtos e as normas de hixiene adecuadas.

#### **Organización promocional**

- Identificación das zonas frías e as causas da súa orixe para poder establecer liñas de actuación.
- Interpretación das especificacións recibidas ó respecto.
- Selección do tipo de demostración e/ou de información.
- Determinación da localización.
- Determinación dos medios e dos recursos necesarios.

#### **Montaxe do escaparate**

- Interpretación dos obxectivos técnicos, comerciais e estéticos que se queren transmitir.
- Identificación e análise dos parámetros definidos no deseño do escaparate.
- Selección dos materiais de instalación e construción, de ambiente e decoración.
- Determinación das fases de execución no tempo establecido.
- Aprovechamento e manipulación dos materiais e ferramentas.
- Realización da montaxe.
- Control de resultados.
- Aplicación das normas específicas de seguridade.

#### **Producción de carteis publicitarios**

- Interpretación da mensaxe ou da información que se quere transmitir.

- Identificación do espacio e do contexto onde se deben situar.
- Concreción do texto.
- Selección do material.
- Determinación das letras e a da cor.
- Realización da rotulación.
- Tratamento informático da edición.

#### **Producción de carteis de prezos e etiquetas**

- Identificación do produto para etiquetar.
- Manipulación e clasificación dos produtos para realiza-la etiquetaxe.
- Determinación da información de deben conter.
- Definición das etiquetas.
- Introducción dos datos.
- Actualización dos datos.
- Colocación da etiqueta e marcaxe do produto.
- Comprobación e actualización das etiquetas de prezos.

### **Contidos conceptuais**

#### **Organización no punto da venda**

- A distribución comercial.
- Mercadotecnia no punto de venda.
- Espacios no punto de venda.
  - A distribución de departamentos.
  - A definición de seccións.
  - Zonas frías e quentes na sala de vendas.
  - Métodos e procedementos para quentar zonas frías.
  - A localización de seccións.
  - A elección mobiliario.
- Servicios de calidade no punto de venda.
  - Identidade corporativa.
  - Principios de calidade e rendibilidade da superficie da venda.
  - Servicios humanos e materiais de calidade.
- A implantación de seccións.
  - A circulación de clientes.
  - O control da implantación.

#### **Xestión da área expositiva**

- Variedade do ofertado: niveis, criterios de clasificación, dimensións, calidades, selección e codificación.
- Implantación do produto.
  - Lineal. Medición. Niveis.

- Lineal mínimo: métodos de cálculo.
- Criterios de reparto para a distribución da familia de produtos.
- A disposición do produto no lineal: horizontal e vertical.
- Técnicas de reposición comercial: criterios, xestión de stocks e conservación de produtos no punto de venda.

#### **Publicidade e promoción no punto de venda**

- Ambientación no punto de venda: técnicas, obxectivos, medios e tipos de ambientación.
- PLV: concepto, publicidade, obxectivo, mensaxe e medios publicitarios.
- Promoción de vendas: concepto, obxectivos, clases, regulamento legal e instrumentos de promoción.

#### **Carteis no punto de venda**

- Tipos e formas de carteis.
- Tipo de letras e dimensións.
- Materiais.
- Técnicas de rotulación.
- Aplicacións informáticas.

#### **Etiquetaxe**

- Funcións e aspectos.
- Formas e materiais.
- Signos na etiquetaxe.
- Procedementos manuais e informáticos na etiquetaxe.

#### **Escaparatismo**

- Funcións. Características.
- Obxectivos dun escaparate. Efectos psicolóxicos e sociolóxicos do escaparate no consumidor.
- Técnicas de escaparatismo: técnicas de cor, iluminación e composición. Son. Creación de atmosferas.
- Elementos e materiais dun escaparate. Técnicas de uso.
- O deseño de escaparates: tipos e tendencias.
- Fases de organización da execución dun escaparate definido.
- Normativa de regulamento na montaxe dun escaparate.

### **Contidos actitudinais**

- Cumprimento das instrucións no tempo previsto.
- Cumprimento das normas sobre manipulación e exposición de produtos.
- Integración as situacións novas asociadas á distribución e o comercio.
- Interese polo cliente e polas súas necesidades.
- Argumentación da información e da opinión na atención ó cliente.
- Curiosidade polo coñecemento das tendencias no contorno do escaparatismo e da promoción do punto de venda.
- Interese polos avances tecnolóxicos no deseño e na execución da promoción do punto de venda.
- Rigor na aplicación da linguaxe técnica asociada ó módulo.

- Aceptación da necesidade de autoaprendizaxe constante e a formación continua.
- Espírito crítico ante as propostas publicitarias e de promoción.
- Colaboración cos compañeiros no desenvolvemento das actividades conxuntas.

### 3.2.3 Módulo profesional 3: Operacións de venda

**Asociado á unidade de competencia 3: Realiza-las operacións de venda de produtos e/ou servizos**

#### Capacidade terminais elementais

- Identificar e interpreta-los parámetros que determinan a tipoloxía do cliente e as variables que interveñen na súa conduta para adapta-lo proceso de venda ás diferentes clases de cliente potencial.
- Aplica-las técnicas de comunicación adecuadas ó tipo de cliente e a situación comercial, na preparación e desenvolvemento de relacións comerciais, con calidade total.
- Comunicarse de forma oral ou escrita, nas dúas linguas oficiais da Comunidade Autónoma con claridade e precisión, segundo as normas de protocolo e de atención establecidas.
- Analiza-las técnicas de negociación adecuadas a cada fase do proceso de venda, e aplícalas de forma que se facilite a decisión de compra, tendo en conta as marxes e os obxectivos comerciais establecidos.
- Confeccionar ofertas a clientes que conteñan as condicións da venda caracterizando correctamente tódolos parámetros.
- Informa-lo cliente con claridade e exactitude sobre as características, usos e prezos dos produtos que poidan satisfacer as súas necesidades, preparando, se é o caso, demostracións do seu uso e manexo.
- Confecciona-lo plan de vendas adecuado ós obxectivos de vendas, á carteira de clientes reais e potenciais e ás características da empresa e o produto.
- Aplica-los métodos comerciais de atención ó cliente no proceso de venda, no servizo posvenda e na mediación de reclamacións, aplicando criterios establecidos pola empresa.
- Identificar tódalas variables que interveñen na fixación do prezo de venda e realiza-los cálculos necesarios para obter o importe total dunha operación tendo en conta o custo, as marxes comerciais, os descontos, as condicións de pagamento e os impostos que graven a operación.
- Elabora-la documentación mercantil xerada na compravenda, de acordo coa normativa mercantil e as condicións pactadas.
- Identificar e interpreta-la normativa mercantil aplicable ós contratos de compravenda.
- Identificar distintos tipos de contratos mercantís que se utilizan no comercio, recoñecendo os modelos documentais que os representan.
- Organizar e archivar-la documentación xerada nas operacións de venda, segundo criterios establecidos, para facilitar-lo acceso á información.
- Realizar operacións de cobramento e pagamento en moeda, cheque e tarxeta de crédito, asegurando a súa fiabilidade e exactitude e realizando correctamente os cálculos necesarios para efectuar, se é o caso, o cambio de moeda estranxeira.
- Realiza-lo rexistro, control e pechamento dos fluxos de tesourería e o arqueo de caixa, proporcionándolle a información e os comprobantes ó departamento de contabilidade.
- Manexar con destreza e fiabilidade o TPV (terminal punto de venda) e os medios de pagamento electrónicos para rexistrar pagamentos e cobramentos derivados da actividade comercial.

- Identifica-las innovacións tecnolóxicas existentes no mercado, utilizando as dispoñibles nos procesos de comunicación.
- Utilizar equipos informáticos para o tratamento e a organización da información xerada nas operacións comerciais.

## **Contidos (duración 160 horas)**

### **Contidos procedementais**

#### **A comunicación**

- Clasificación e caracterización das distintas etapas dun proceso comunicativo, contextualizándoo en cada situación comercial
- Selección das técnicas de comunicación adecuadas a cada cliente e a cada situación comercial.
- Análise das canles e medios de comunicación internos e externos, segundo factores coma custo, urxencia, seguridade e confidencialidade.
- Resolución de supostos de solicitude e transmisión de información, utilizando diferentes técnicas e medios.
- Identificación das innovacións tecnolóxicas nos procesos de comunicación.
- Aplicación de técnicas e ferramentas de calidade no servizos de atención ó cliente.
- Elaboración da documentación xerada nos procesos de comunicación.
- Organización e arquivo da documentación segundo criterios establecidos, empregando medios convencionais e informáticos.

#### **Técnicas de venda**

- Descrición das fases fundamentais dun proceso de vendas en situacións tipo.
- Elaboración dunha tipoloxía dos clientes de acordo con características observables.
- Diferenciación das técnicas de venda de inicio de relacións comerciais, de captación da atención e motivación do interese en función do tipo de cliente.
- Programación dunha entrevista de vendas nas súas diferentes fases, que facilite a identificación da información necesaria para interpreta-las necesidades do cliente, e que incorpore as preguntas precisas para a obter.
- Descrición e elaboración, de se-lo caso, do material de apoio para o reforzo da argumentación nunha entrevista de vendas.
- Obtención de información técnica e comercial actualizada do produto ou servizo, e síntese e exposición de forma ordenada e precisa ó cliente.
- Elaboración de ofertas de produtos ou servizos de acordo cunhas condicións de venda e uns obxectivos prefixados.
- Descrición das técnicas básicas de negociación de condicións e pechamento da venda.
- Redacción do contrato de acordo coa normativa que o regula.
- Analiza-las aportacións derivadas do uso do comercio electrónico.

#### **Programación da venda**

- Elaboración dun organigrama que reflicta a estrutura e funcións do departamento de vendas.

- Identificación dos parámetros básicos referentes ó mercado, á empresa e ó produto, que afectan á actuación comercial da empresa.
- Selección de obxectivos de vendas, condicións e marxes de negociación.
- Identificación da información relevante da carteira de clientes para a programación da actuación de vendas.
- Elaboración e mantemento dun ficheiro de clientes reais e potenciais.
- Realización, a partir dunha información convenientemente caracterizada sobre obxectivos de venda, carteira de clientes, características da empresa e produto, dunha programación de vendas que inclúa:
  - Número e frecuencia de visitas.
  - Rutas que fagan óptima a relación entre tempo e custo.
  - Liñas e marxes de actuación para a consecución dos obxectivos.
  - Concreción da argumentación para cada cliente.
  - Concreción de obxectivos por cliente.

#### **Atención ó cliente**

- Descrición das características técnicas, usos e vantaxes do produto ou servizo á venda en relación coas necesidades do cliente.
- Selección e elaboración da embalaxe adecuada ás características do produto e á imaxe que se quere transmitir.
- Descrición das etapas dun proceso comunicativo contextualizándoas nunha situación de atención ó cliente e concretando as técnicas de comunicación aplicables en cada unha delas.
- Tratamento dunha reclamación:
  - Identificación da natureza da reclamación.
  - Análise das causas.
  - Formalización, de se-lo caso, de cartas de reclamación ou de resposta.
  - Proposta de solución.

#### **Xestión da caixa**

- Descrición das variables que permiten calcula-lo prezo de venda.
- Cálculo do prezo de venda total en diferentes supostos de custo, marxe comercial e descontos, en función das condicións de pagamento.
- Cálculo do IVE correspondente á venda.
- Cálculo dos xuros xerados polo aprazamento do cobramento das vendas realizadas.
- Cálculo do desconto comercial e comisións correspondentes á negociación de efectos comerciais.
- Cálculo do valor de cambio en operacións feitas en moeda estranxeira, tendo en conta as cotizacións das divisas e as comisións correspondentes.
- Realización de distintos pagamentos e cobramentos, utilizando correctamente o TPV e os medios de pagamento electrónicos.
- Descrición das fases da codificación comercial EAN.
- Identificación das innovacións tecnolóxicas asociadas ó TPV e ós medios de pagamento electrónicos que existen na actualidade comercial.

## Contidos conceptuais

### Aspectos básicos da venda

- As necesidades e os gustos do cliente.
- Variables (internas e externas) que condicionan ou determinan os intereses de consumo do cliente.

### O vendedor

- Calidades que debe reuni-lo vendedor.
  - Aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
  - As relacións cos clientes.
- Características esenciais dos produtos e servizos que debe coñece-lo vendedor.

### A comunicación

- Etapas do proceso de comunicación.
- Comunicación escrita.
  - Normas de comunicación e expresión escrita.
  - Modelos de comunicación interempresas e con organismos oficiais.
- Comunicación oral
  - Técnicas de recepción e transmisión de mensaxes orais.
  - A linguaxe. A interactividade. A linguaxe xestual. A comprensión.
- Medios e equipos de comunicación e transmisión oral da información.
- Evolución dos sistemas de comunicación.

### Técnicas de venda

- As fases da venda.
- A planificación da negociación.
- O contacto inicial e a autopresentación.
- A presentación e demostración dun produto ou servizo.
- As técnicas para rebater obxeccións: obxeccións positivas e negativas. O seu tratamento.
- O pechamento da venda: principais técnicas.
- O servizo posvenda: características e funcións.
- O servizo de reclamacións: características e funcións.
- A retroalimentación no proceso de venda persoal.
- A calidade nos servizos posvenda e fidelización da clientela.
- O comercio electrónico.

### O contrato de venda

- O clausulado.
- A normativa que regula os contratos de compravenda.
- A confección do documento.

### A organización da venda

- Estructura/organigrama do departamento de vendas.

- A planificación das visitas de venda.
  - Zona de vendas: análise e obxectivos.
  - A programación de visitas e rutas.
  - Argumentario de venda.
- O tratamento da información comercial derivada.

#### **Aplicación do cálculo comercial na venda**

- Xuros simples.
- Cálculo de prezos. Desconto comercial. *Rappels*. Marxes.
- Divisas e medios de pagamento internacionais.
- Cambio estranxeiro.

#### **Terminal do punto de venda (TPV)**

- Medios de pagamento electrónicos. A transferencia electrónica de fondos.
- Código EAN; o código de barras.
- Concepto e tipo de terminais máis usuais.
- O datáfono. O escáner.
- Os terminais dos grandes comerciantes.

### **Contidos actitudinais**

- Rigor nas respostas e na información facilitada ó cliente sobre o produto e o proceso de venda .
- Actitude flexible nos procesos de negociacións.
- Actualización da información con criterios de dispoñibilidade, confidencialidade e seguridade.
- Valoración da necesidade de información como forma de reducir riscos na relación comercial.
- Actitude positiva ante as reclamacións dos clientes, aceptando a responsabilidade que corresponda en cada caso.
- Hábito de verifica-la correcta formalización de documentos, de acordo ca lexislación vixente, e validación das tarxetas de crédito utilizadas coma medio de pagamento.
- Aceptación da necesidade de autoaprendizaxe e formación continua.
- Interese polas novas técnicas e métodos de vendas.

### 3.2.4 Módulo profesional 4: Administración e xestión dun pequeno establecemento comercial

**Asociado á unidade de competencia 4: Administrar e xestionar un pequeno establecemento comercial.**

#### Capacidades terminais elementais

- Identifica-los diferentes sistemas de venda e tendencias da distribución comercial.
- Realiza-lo estudio da evolución das estruturas comerciais en Galicia e analiza-las posibles consecuencias económicas e sociais que diso se derivan.
- Interpreta-la lexislación específica de ámbito autonómico e estatal que regula a actividade comercial e a defensa do consumidor.
- Aplicar técnicas e procedementos de calidade total nas operacións de administración, xestión e comercialización dun pequeno establecemento comercial.
- Identifica-las variables económicas e comerciais fundamentais que se deben considerar para determina-la actividade, dimensión, situación e organización funcional dun pequeno establecemento comercial, seleccionando as fontes de información que proporcionen datos para a toma de decisións.
- Obter e procesa-la información e analiza-las conclusións.
- Identifica-los organismos públicos e privados de apoio ó desenvolvemento da actividade dos establecementos comerciais, así como a súa función específica.
- Analiza-los distintos factores que condicionan a elección da forma xurídica da empresa e compara-las distintas formas xurídicas co fin de selecciona-la máis adecuada.
- Identificar e realiza-los trámites esixidos pola lexislación vixente, fiscais, laborais e administrativos derivados da constitución e da posta de funcionamento da actividade da empresa, tendo en conta a documentación necesaria, organismos de tramitación e forma e prazos requiridos.
- Determina-la composición dos recursos humanos canto á formación, experiencia e actitudes requiridas, así como as formas de contratación máis axeitadas segundo as funcións e os procesos da actividade comercial.
- Selecciona-la forma de financiamento, trala identificación das fontes e formas de financiamento máis axeitadas, co investimento que se vaia realizar, efectuando os cálculos necesarios.
- Interpreta-los aspectos formais e procedementais que deben cumprir, segundo a normativa mercantil vixente, os sistemas de cobramento e pagamento que se usan nas operacións de compravenda.
- Calcula-lo custo financeiro da utilización dos sistemas de pagamento electrónico, domiciliación bancaria, liñas de crédito e desconto de efectos na actividade comercial.
- Formalizar, con pulcritude e precisión, e co apoio de medios informáticos, a documentación que se xera nas operacións comerciais de compravenda, segundo as normas legais establecidas.
- Identifica-las obrigas respecto á expedición, entrega e rexistro das facturas no exercicio da actividade comercial.
- Identifica-los bens patrimoniais necesarios para o desenvolvemento da actividade dun establecemento comercial e interpreta-la información das contas anuais.
- Aplica-las técnicas contables para a organización da información económico-financiera.

- Obter ofertas de provedores e analiza-las condicións ofrecidas.
- Aplica-las técnicas de negociación para a concreción das condicións de compra tendo en conta os obxectivos previstos.
- Realiza-los cálculos derivados das operacións comerciais e financeiras.
- Determina-los obxectivos, características, apoios e os efectos dos diferentes medios e soportes nas accións publicitarias.
- Utilizar equipos informáticos para o tratamento e organización da información xerada.

## Contidos (duración 130 horas)

### Contidos procedementais

#### **Estudio de mercado**

- Identificación das variables para estudar.
- Selección das fontes de información.
- Tramitación para a obtención da información.
- Aplicación de técnicas de recollida de información.
- Procesamento da información.
- Análise da información.

#### **Identificación da tramitación para a constitución e posta en funcionamento da empresa**

- Identificación da normativa específica.
- Identificación da documentación específica.
- Xestión para a obtención da documentación.
- Identificación dos organismos oficiais pertinentes.
- Identificación da documentación necesaria para xuntar.
- Presentación da documentación en prazo e forma.

#### **Proceso da constitución e posta en funcionamento**

- Elección da forma xurídica.
- Obtención de recursos materiais.
  - Determinación da composición do inmovilizado.
  - Determinación do investimento óptimo en inmovilizado.
  - Elaboración dun orzamento de gastos e ingresos.
- Obtención dos recursos financeiros.
  - Identificación das necesidades económicas do proxecto.
  - Selección das fontes de financiamento alleo.
  - Negociación con entidades financeiras.
  - Valoración das posibilidades de subvencións e axudas oficiais.
- Obtención de recursos humanos.

- Determinación da estrutura organizativa do establecemento e funcións dos postos de traballo.
- Selección de persoal.
- Determinación dos procedementos de contratación do persoal: identificación do marco legal das relacións laborais, selección da modalidade de contratación, análise dos custos laborais e identificación da documentación obrigatoria no centro de traballo.
- Realización dos trámites necesarios para obter a certificación de calidade, identificando os diferentes tipos de etiquetas e as asociacións que as emiten.

#### **Realización de actividades do proceso administrativo**

- Formalización da documentación.
  - Identificación dos requisitos legais dos documentos mercantís básicos.
  - Confección de arquivos documentais
  - Identificación do calendario fiscal e os impostos que afectan á actividade e á renda.
  - Elaboración de formatos de pedidos, albarás e facturas.
  - Formalización e comprobación da documentación mercantil.
  - Identificación das obrigas legais laborais.
  - Comprobación dos datos contidos nas nóminas e nos documentos de cotización á Seguridade Social.
- Cálculo das operacións comerciais e financeiras.
  - Liquidación de contas correntes e de aforro.
  - Xestión de cobramento e desconto de efectos comerciais.
  - Liquidación do IVE.
  - Importe nas operacións de compravenda.
  - Custos das accións publicitarias.
- Negociacións cos provedores.
  - Identificación da normativa de contratación da compravenda.
  - Análise das ofertas dos provedores.
  - Aplicación de técnicas de negociación.
  - Selección do provedor.
- Xestións das accións publicitarias.
  - Determinación do obxectivo.
  - Obtención da información das características dos soportes.
  - Realización de trámites para a contratación.

#### **Tratamento informático da documentación administrativa**

- Selección da aplicación adecuada.
- Introducción e/ou actualización da información.
- Elaboración da documentación e edición de impresos e documentos.

## Contidos conceptuais

### **A empresa e o seu contorno**

- Economía galega: situación actual e perspectivas de futuro.
- Características do mercado galego.
- Concepto xurídico-económico-social da empresa.
- Definición da actividade.
- Estructura organizativa e funcional.
- Localización e dimensión legal da empresa.
- Regulación aplicable en materia de comercio interior e consumo.
- Institucións competentes no comercio interior.

### **Estructuras da distribución comercial**

- Comercio interior e estruturas comerciais.
- Canles de distribución dos produtos.
- Asociacionismo e integración.

### **A investigación de mercados na implantación de pequenos establecementos**

- Fundamentos da investigación de mercados aplicados ás PEME.
- Organismos públicos de apoio á empresa.
- Obxectivos da investigación.
  - Variables que afectan ó estudio comercial.
  - Tipos de investigación comercial.
- Fases de estudio de mercado.
- Técnicas de investigación: obtención da información.
- Aplicacións informáticas ó estudio de mercados.
- Estatística aplicada na investigación de mercados.

### **Creación e legalización de pequenos establecementos comerciais**

- Formas xurídicas da empresa. Características e responsabilidades.
- A xestión da constitución e a posta en funcionamento.
- Trámites oficiais e documentación.
- Elementos patrimoniais.
- Recursos humanos e materiais.
- Plan de calidade total.

### **Regulamento das relacións laborais**

- Dereitos e obrigas laborais.
- Convenio do sector.
- Diferentes tipos de contratos laborais.
- Nómina.
- Seguros sociais.

### **Obrigas fiscais**

- Fiscalidade da empresa.
- Esquema xeral do sistema tributario español.
- Impostos, taxas e contribucións locais.
- O imposto de actividades económicas (IAE).
- O imposto sobre o valor engadido (IVE): réximes.
- Réximes fiscais do IRPF e suxeitos pasivos.
- Libros de compras, gastos, vendas e inmovilizado.
- Os libros do IVE e rexistros auxiliares.
- A liquidación do IVE.
- Impostos de sociedades: o seu efecto para as PEME.
- A responsabilidade fiscal do empresario.

### **Xestión administrativa**

- Documentación administrativa.
  - Documentos mercantís: pedido, albará, factura, etc.
  - Documentos mercantís de cobramento e pagamento: cheques, obrigas de pagamento, letras de cambio, recibos, etc.
- Contabilidade e os libros contables.
  - Patrimonio e ciclo contable.
  - Libros de contabilidade. Teneduría.
- Servicios bancarios para a pequena empresa. Contas correntes e de aforro.
- O arquivo.
  - Clases e formas de arquivo.
  - Aspectos comúns para calquera sistema de arquivo.
- A compravenda e o alugamento de bens inmoables.
- A comunicación.
  - Elementos e ferramentas da comunicación.
  - Tipos de cartas comerciais e comunicacións de réxime interior.

### **Xestión financeira dunha empresa**

- Fontes de financiamento.
  - Propias: características e efectos.
  - Alleas: características e efectos.
- As entidades de crédito e as súas operacións.
  - Productos financeiros bancarios: descontos, pólizas de crédito, ...
  - Productos financeiros non bancarios: acredores, *leasing*, *factoring*, préstamos bancarios curto e longo prazo e préstamos hipotecarios.
- Axuda financeira a PEME.

### **Xestión de compras**

- Empresa provedora: organización, solvencia e capacidade.
- Prezo de compra: prezos, bonificacións, sistema de pagamento, custo financeiro.

- Proceso de compra: prospección, negociación e pechamento.

### **Contidos actitudinais**

- Cumprimento da normativa legal e das normas de xestión establecidas pola empresa.
- Colaboración e coordinación, se é necesario, co resto de persoal nas tarefas de xestión.
- Busca de novas formas de actuación e de organización empresarial do sector de distribución.
- Interese pola evolución do contorno social, económico e laboral da profesión.
- Indagación sobre as posibles alternativas de mellora dos resultados da xestión.
- Pulcritude na formalización da documentación e sistematización na comprobación dos resultados.
- Conservación do material informático utilizado na xestión empresarial.
- Asimilación dos novos métodos de traballo administrativo que comportan os avances tecnolóxicos e a ofimática.
- Integración en novas situacións de traballo producidas polo cambio da realidade económica e/ou social da empresa.
- Interese polos avances producidos nas técnicas de xestión empresarial.

## 3.3 Módulos profesionais transversais

### 3.3.1 Módulo profesional 5: Aplicacións informáticas de propósito xeral

#### Capacidade terminais elementais

- Analiza-la importancia da informática como instrumento de comunicación e xestión das actividades comerciais.
- Distingui-los principais compoñentes dun sistema informático e as súas funcións.
- Identifica-los distintos sistemas operativos e as súas características.
- Aplicar, como usuario, as utilidades, funcións e procedementos de sistemas operativos monousuario e multiusuario.
- Manexa-las axudas das distintas aplicacións informáticas como recurso non memorístico.
- Explica-la estrutura e funcións básicas dunha rede de área local.
- Aplicar con eficacia os comandos, rutinas e utilidades que permiten traballar nunha rede de área local (LAN).
- Recoñece-la estrutura e aplicacións básicas das redes de comunicación e información.
- Explica-las distintas aplicacións que poden ofrecer as redes de comunicación dentro do ámbito do comercio.
- Mostrar axilidade no deseño, edición e impresión de documentos cun tratamento de texto.
- Aplica-las funcións e procedementos avanzados dun tratamento de texto.
- Empregar con eficacia o deseño, edición e impresión de documentos cunha folla de cálculo.
- Utiliza-las representacións gráficas e os procedementos avanzados dunha folla de cálculo.
- Mostrar axilidade na creación, actualización, consulta e impresión de información con bases de datos.
- Identifica-las distintas aplicacións gráficas e de autoedición máis importantes no ámbito do comercio.
- Ilustrar, editar e imprimir documentos cunha aplicación gráfica e de autoedición.
- Utiliza-los procedementos que garantan a integridade, seguridade, dispoñibilidade e confidencialidade da información almacenada.
- Experimentar coas opcións de importación e exportación de datos entre as aplicacións estudadas.
- Explica-las características e funcionamento dos paquetes integrados.

## Contidos (duración 110 horas)

### Contidos procedementais

#### Sistema informático

- Identificación das necesidades de información electrónica na empresa.
- Localización e explicación dos periféricos de entrada, saída, almacenaxe e comunicación.
- Recoñecemento das funcións básicas da unidade central de proceso.
- Identificación das aplicacións.

#### Sistemas operativos monousuario e multiusuario

- Execución das utilidades e procedementos básicos de usuarios para:
  - Instalación do sistema operativo.
  - Arrinque e configuración do sistema.
  - Xestión de ficheiros, directorios e discos.
  - Obtención de copias de seguridade e protección da información almacenada.
  - Utilización de impresoras.
- Manexo dos editores do sistema.

#### Redes locais

- Identificación da estrutura e funcións básicas dunha rede de área local.
- Conexión e desconexión do servidor da rede.
- Compartición de recursos.
- Xestión de ficheiros e directorios.
- Obtención de copias de seguridade.
- Protección da información almacenada.
- Utilización de impresoras.
- Comunicación entre usuarios.

#### Redes de comunicación e información exterior

- Identificación da estrutura da rede internet e establecemento de protocolos, *host*, nome de dominio e número de usuario.
- Instalación e configuración de aplicacións informáticas para envío, lectura e recepción de mensaxes mediante a utilidade de correo electrónico.
- Descrición e experimentación, mediante conexións, dos servizos básicos da rede: correo electrónico, conexión remota, servizos de ficheiros, *world wide web* (WWW) e protocolos.

#### Procesadores de textos

- Instalación e configuración dun tratamento de texto.
- Aplicación de distintos tipos de letra e formateo de documentos.
- Utilización das funcións de encabezados, pés de páxina, número de páxina, referencias...
- Inserción de gráficos.

- Operacións de edición e corrección de textos.
- Inserción e enchido de táboas.
- Aplicación de columnas.
- Utilización de macros, esquemas e índices.
- Deseño, elaboración e impresión de etiquetas.

#### **Follas de cálculo**

- Instalación e configuración dunha folla de cálculo.
- Creación dunha estrutura adecuada.
- Introducción e edición de datos e fórmulas do modelo.
- Operación con rangos.
- Aplicacións das funcións requiridas (estadísticas, lóxicas, financeiras...)
- Obtención das representacións gráficas.
- Análise e elaboración da información resultante.
- Gravación, recuperación e impresión de follas de cálculo.

#### **Bases de datos**

- Instalación e configuración dunha base de datos.
- Creación de bases de datos que permitan:
  - Adición, modificación, borrado e recuperación de rexistros.
  - Aplicación de funcións para a protección de datos.
  - Utilización de opcións e valores apropiados para a presentación.
  - Integración de gráficos.
  - Impresión.
- Obtención de copias de seguridade de bases creadas.

#### **Aplicacións gráficas**

- Instalación e configuración dunha aplicación gráfica.
- Creación de documentos comerciais que permitan a práctica das distintas funcións e mandatos dunha aplicación gráfica.

#### **Integración de aplicacións**

- Experimentación coas funcións de importación e exportación das distintas aplicacións traballadas.
- Realización de documentos utilizando paquetes integrados.

## **Contidos conceptuais**

#### **Sistema informático**

- Función actual da informática como instrumento de comunicación e xestión empresarial.
- Parte física dun sistema informático: CPU, periféricos de entrada, saída, almacenaxe e comunicación.
- Parte lóxica dun sistema informático: programas de sistemas, programas de aplicacións, linguaxes de programación.

#### **Sistemas operativos monousuario e multiusuario**

- Tipos de sistemas operativos. Características básicas.

- Técnicas e procedementos para a seguridade do sistema e a información.
- Arrinque do sistema operativo.
- Organización e xestión da información.
- Arquivos de configuración.
- Procesos por lotes.
- Interfaces de usuario.

#### **Redes locais**

- Concepto e vantaxes dunha rede local.
- Xestores dunha rede local.
- Terminoloxía específica das redes locais.
- Funcionamento dunha rede local.
- Topoloxía das redes locais: bus, árbore, anel e estrela.
- Medios de transmisión.
- Control das comunicacións da rede: protocolos.
- Normas estándares para redes locais.
- Seguridade da rede.

#### **Redes de comunicación e información exterior**

- Redes de comunicación e información: breve historia da rede internet.
- Conceptos básicos sobre internet.
- Estructura da rede internet.
- Conexión con internet.
- Información xeral da rede en España e en Galicia.
- Formas de utilizar internet.
- Servicios básicos en internet.
- Utilidades básicas de internet de cara ó comercio.
- Detección e selección de fontes empresariais.
- *Webs* de distribuidores de bases de datos comerciais.
- Intranet: características e servicios básicos.

#### **Procesadores de textos**

- Funcións do procesador de texto.
- Instalación e configuración dun procesador de texto.
- Almacenaxe, recuperación e impresión de documentos.
- Edición de texto.
- Deseño de parágrafo, páxina e documento.
- Índices, referencias e documentos mestres.
- Columnas, táboas, esquemas, macros, estilos e gráficos.
- Fusión e clasificación.

#### **Follas de cálculo**

- Estructura, funcións e terminoloxía básica dunha folla de cálculo.

- Instalación e configuración dunha folla de cálculo.
- Mandatos.
- Deseño, edición e impresión de follas de cálculo.
- Opcións e aplicacións para a xestión de ficheiros e protección de datos.
- Integración de gráficos.
- Funcións e procedementos para realizar análises de datos.
- Macros.
- Relación dos distintos tipos de follas de cálculo que hai no mercado.

#### **Bases de datos**

- Concepto, estrutura, mandatos e funcións dunha base de datos.
- Instalación e configuración dunha base de datos.
- Creación, actualización e relación de bases de datos.
- Funcións e atributos para a visualización de datos.
- Consulta, filtración e ordenación de datos.
- Ordenación de datos.
- Enlaces de bases de datos.
- Xestión de ficheiros.
- Aplicacións para a protección de datos.
- Impresión.

#### **Aplicacións gráficas**

- Tipos e finalidades das aplicacións gráficas.
- Instalación e configuración dunha aplicación gráfica.
- Estructura, funcións e mandatos dunha aplicación gráfica.
- Tipos de gráficos soportados.
- Funcións e procedementos da aplicación para a creación, almacenaxe, recuperación, impresión, copia e protección de gráficos.

#### **Integración de aplicacións**

- Integración de datos entre distintas aplicacións.
- Paquetes integrados.

### **Contidos actitudinais**

- Aceptación da necesidade da autoaprendizaxe constante e da formación continua como instrumentos que facilitan a adaptación ás innovacións tecnolóxicas e organizativas.
- Valoración do traballo rigoroso e ben feito ó planificar, organizar e desenvolver as actividades propias, demostrando iniciativa, creatividade e sentido da responsabilidade, mantendo o interese durante todo o proceso.
- Adopción do compromiso de manter e coidar as instalacións e equipos e saca-lo máximo proveito ós medios materiais utilizados nos procedementos, evitando custos e desgastes innecesarios.
- Utilización crítica e responsable das fontes de información internacionais e da orixe e contido da comunicación.

- Rigor e precisión na recollida e transmisión de datos e na utilización da linguaxe técnica asociada ó módulo.
- Valoración da importancia da conservación e confidencialidade da información á que se ten acceso.

### 3.3.2 Módulo profesional 6: Lingua estranxeira (inglés)

#### Capacidades terminais elementais

- Comprende-la información global, específica e profesional das mensaxes orais e escritas na lingua estranxeira relativas ás diversas situacións de comunicación, emitidas directamente por falantes ou por medios de comunicación.
- Utiliza-la lectura de textos con finalidades diversas, valorando a súa importancia como fonte de información, disfrute e ocio e como medio de acceso a culturas e formas de vida distintas das propias.
- Producir mensaxes orais na lingua estranxeira nunha linguaxe adaptada a cada situación de comunicación para conseguir que esta sexa fluída e satisfactoria.
- Comunicarse oralmente en lingua estranxeira, en diversas situacións relacionadas co ámbito da actividade profesional, facendo uso de oracións de estrutura simple, de forma ordenada e coherente empregando a terminoloxía profesional e a léxica máis usuais.
- Utiliza-la lingua estranxeira como vehículo de comunicación na aula, facendo uso dos recursos lingüísticos e non lingüísticos nas relacións de comunicación máis habituais.
- Preguntar e responder para obter información precisa e útil dun interlocutor estranxeiro, segundo as normas de protocolo e as condutas de cortesía.
- Adapta-la linguaxe segundo o interlocutor e o contexto situacional.
- Traducir de forma directa e inversa textos sinxelos relacionados coa actividade profesional e/ou sector e manuais de instrucións, utilizando adecuadamente os libros de consulta e dicionarios técnicos.
- Reflexionar, no proceso de aprendizaxe, sobre o funcionamento do sistema lingüístico na comunicación como un dos medios para mellora-las producións propias.
- Resolve-los problemas de comprensión e de expresión en relación cos contidos lingüísticos e comunicativos propios do ámbito profesional de forma autónoma.
- Elaborar e cumprimentar documentos básicos en lingua estranxeira correspondentes ó sector profesional: cartas, informes, formularios, contratos, facturas, recibos, télex, solicitudes, documentos bancarios, faxes, telegramas, etc., partindo de datos xerais e/ou específicos.
- Identifica-los aspectos socioculturais e os comportamentos profesionais no(s) diferente(s) país(es) de orixe da lingua estranxeira obxecto de estudio.
- Valorar e aplica-las actitudes e comportamentos profesionais do país da lingua estranxeira, nunha situación de comunicación.
- Valora-la axuda que supón o coñecemento das linguas estranxeiras para participar nas relacións internacionais e noutros ámbitos da actividade humana.
- Aprecia-la riqueza que supoñen as diversas linguas e culturas como formas distintas de codifica-la experiencia e de organiza-las relacións interpersoais.
- Manter unha actitude receptiva e crítica cara á información procedente da cultura que as linguas estranxeiras transmiten, para reflexionar sobre a propia realidade e transformala.

## Contidos (duración 110 horas)

### Contidos procedementais

#### Comunicación oral

- Comprensión de mensaxes orais procedentes de fontes distintas.
- Interpretación das mensaxes: distinción entre datos e opinións, intencionalidade do falante, identificación dos elementos relevantes nas mensaxes atendendo ós distintos códigos: verbal, xestual, icónico...
- Obtención de información do interlocutor e outras fontes
- Selección das estratexias lingüísticas adecuadas que aseguren unha comunicación fluída e eficaz.
- Predicción da lingua que se vai necesitar segundo o contexto.
- Producción de mensaxes orais comprensibles nas que se integren os seguintes elementos dunha maneira correcta:
  - Organización coherente das ideas expresadas.
  - Adecuación das características formais da expresión: vocabulario, estruturas, entoación, etc. e dos recursos non lingüísticos empregados.
  - Pronunciación comprensible e entoación adecuada.
- Participación activa en interaccións comunicativas orais para expresar gustos, necesidades, solicitar información, dar opinións, relatar experiencias, etc.

#### Comunicación escrita

- Comprensión de textos relacionados co ámbito socioprofesional.
- Concreción da finalidade do texto escrito.
- Utilización do léxico básico, xeral e profesional apoiándose no uso dun diccionario.
- Producción de documentos escritos sinxelos relacionados con situacións da vida cotiá introducindo a dimensión profesional.
- Selección e aplicación de estruturas formais típicas e fundamentais nos textos escritos.
- Elaboración de textos do ámbito profesional.
- Redacción dun documento de acordo cos convencionalismos e a súa finalidade.
- Revisión e corrección.

#### Aspectos socioprofesionais

- Análise dos aspectos socioculturais relevantes nos países onde se fala a lingua estranxeira.
- Emprego contextualizado das normas e hábitos de conducta deses países.
- Utilización dos coñecementos adquiridos para interpretar mensaxes presentes no propio medio.

## Contidos conceptuais

### Comunicación oral

- Funcións habituais na interacción comunicativa cotiá.
- Expresividade oral: fonoloxía, fonética, acento, entoación e prosodia.
- Vocabulario referente a termos profesionais.
- Expresións de uso frecuente e idiomáticas no ámbito socioprofesional.
- Fórmulas básicas de interacción socioprofesional.
- Estratexias.

### Comunicación escrita

- Elementos formais e estrutura dos textos escritos:
  - Presentación, ortografía e signos de puntuación.
  - Comunicación adecuada ás distintas situacións e contextos.
  - Fórmulas de cortesía.
- Principios e características máis relevantes do discurso escrito:
  - Proporcionar tódolos datos relevantes evitando a ambigüidade.
  - Elementos de cohesión no discurso.
- Estructuras típicas e formais en textos escritos: cartas, contratos, formularios, documentos bancarios, fax, telegramas, télex, certificados, protestas, solicitudes e informes.
- Traducción directa e inversa de textos propios do sector.
- Vocabulario referente a termos profesionais.

### Aspectos socioprofesionais

- Comportamentos propios dos países da lingua estranxeira en situacións da vida cotiá profesional.
- Normas de conducta no ámbito das relacións socioprofesionais.
- Recursos formais e funcionais como medio de comunicación apropiado nas relacións socioprofesionais do país da lingua estranxeira.
- Presencia da lingua estranxeira en Galicia e no ámbito internacional.
- Aspectos socioculturais dos países onde se fala a lingua estranxeira relacionados cos intereses e as motivacións do alumnado.

## Contidos actitudinais

### Comunicación oral

- Valora-la capacidade de expresarse oralmente na lingua estranxeira como medio de comunicación e entendemento entre as persoas.
- Respecto polas mensaxes orais emitidas polo(s) noso(s) interlocutor(es).
- Recoñecer que para comprender unha mensaxe oral non é necesario entender tódolos seus elementos.
- Admitir que os erros forman parte do proceso de aprendizaxe.
- Interese en participar nas distintas situacións de comunicación oral posibles.

- Constancia en busca-la significación de vocabulario, expresións, expresións idiomáticas e formulismos que se usan no contexto profesional.
- Respecto e seguimento das normas do protocolo profesional.
- Procurar ser rigoroso na interpretación e produción de mensaxes orais.

#### **Comunicación escrita**

- Curiosidade e interese polas ideas manifestadas nos textos en lingua estranxeira.
- Rigor na interpretación, produción e revisión de textos.
- Autonomía en busca-la forma de interpretar, elaborar e descodifica-la información dun texto.
- Utilización dos recursos formais e funcionais como medio de comunicación na escrita apropiados ás relacións socioprofesionais do país da lingua estranxeira.
- Capacidade de esforzo para vence-las dificultades de comprensión dos textos específicos escritos en lingua estranxeira.
- Recoñecemento da capacidade de comprender globalmente un texto escrito sen necesidade de entender tódolos seus elementos.

#### **Aspectos socioprofesionais**

- Actitude receptiva ante calquera tipo de comunicación en lingua estranxeira.
- Curiosidade, respecto e valoración crítica das formas de vida, aspectos socio-culturais e convencionalismos propios dos países cos que se manteñen relacións profesionais.
- Tolerancia e respecto polo interlocutor en calquera tipo de comunicación presencial, telefónica ou escrita.
- Seguridade na capacidade persoal de progresar e adaptarse ás situacións comunicativas.
- Valoración do enriquecemento persoal que supoñen as relacións profesionais con outros países.

### 3.3.3 Módulo profesional 7: Relacións no equipo de traballo

#### Capacidades terminais elementais

- Describi-las diferentes vías e sentidos da comunicación no ámbito laboral que permitan recibir e transmitir instrucións e información.
- Utilizar de maneira eficaz as técnicas de comunicación orais e escritas.
- Analiza-las relacións humanas en xeral e as relacións humanas no ámbito laboral ou relacións laborais en particular.
- Analiza-los conflitos e resolver, no ámbito das súas competencias, problemas que se orixinan no contorno dun grupo de traballo.
- Integrarse nun equipo de traballo unificando e coordinando as necesidades do grupo nuns obxectivos, políticas e/ou directrices predeterminadas.
- Participar e/ou moderar reunións, colaborando activamente ou conseguindo a colaboración dos participantes.
- Impulsa-lo proceso de motivación e analiza-la súa influencia no clima laboral.

#### Contidos (duración 55 horas)

##### Contidos procedementais

###### **A comunicación na empresa**

- Elaboración de documentos a partir de datos concretos.
- Utilización das diferentes formas e tipos de envío de información e documentación.
- Descrición das fases que compoñen unha entrevista persoal con fins publicitarios.
- Identifica-las alteracións producidas na comunicación dunha mensaxe, na que existe disparidade entre o emitido e o percibido.

###### **Negociación e solución de problemas**

- Identificación dos problemas, factores e causas que xeran un conflito.
- Discriminar entre datos e opinións.
- Distingui-las diferentes posturas e intereses que poden existir entre os traballadores e a dirección dunha organización.
- Presentación clara e ordenada do proceso seguido e os resultados obtidos na resolución dun problema.

###### **Equipos de traballo**

- Busca de información e análise dela, referida á formación e funcionamento de grupos.
- Identificación das pautas de conducta que deben adopta-los participantes dun grupo de traballo.
- Exposición das ideas propias de maneira clara e concisa.
- Aplicación das técnicas para a dinamización de grupos.

- Descrición da tipoloxía de participantes dunha reunión.
- Simulación do desenvolvemento dunha reunión de traballo sobre un problema laboral.

#### **Motivación no contorno laboral**

- Analiza-la actitude humana ante o traballo.
- Detecta-lo proceso de motivación tomando exemplos da realidade.
- Identificación das diferencias entre as principais teorías sobre a motivación.
- Distingui-los factores que contribúen á creación dun clima laboral positivo dos que xerarían un clima laboral negativo.

### **Contidos conceptuais**

#### **A comunicación na empresa**

- Tipos de comunicación.
- Técnicas de comunicación.
- Comunicación oral e escrita de instrucións.
- A mensaxe publicitaria.
- A comunicación como xeradora de comportamentos.
- Dificultades e barreiras na comunicación.

#### **Negociación e solución de problemas**

- Concepto e elementos dunha negociación.
- Tácticas negociadoras.
- Proceso de resolución de problemas.
- Aplicación dos métodos máis usuais para a resolución de problemas e a toma de decisións en grupo.

#### **As relacións humanas**

- As relacións humanas: a personalidade, as actitudes, os prexuízos, a solidariedade.
- As relacións laborais: teoría de Taylor, Ford, Mayo.
- As relacións humanas na empresa.

#### **Equipos de traballo**

- Características dos grupos formais e informais.
- Tipos de grupos e de metodoloxías do traballo en grupo.
- Roles dos comportamentos.
- Técnicas de dinamización e dirección de grupos.
- A reunión como traballo en grupo. Tipos de reunións.

#### **Motivación no contorno laboral**

- Concepto de motivación.
- Principais teorías da motivación.
- O clima laboral.
- O clima laboral e a súa influencia na produtividade da empresa.

## Contidos actitudinais

### **A comunicación na empresa**

- Logra-la práctica da comunicación efectiva.
- Coidado na elaboración e na transmisión de mensaxes para facilita-la súa comprensión.
- Capacidade para escoitar.
- Afacerse a falar en público.
- Reacción de forma creativa ante as barreiras comunicativas.

### **Negociación e solución de problemas**

- Imparcialidade á hora de escoitar cada unha das partes.
- Apreciación do poder de influencia.
- Comportamento de maneira responsable e coherente.
- Predisposición responsable para acepta-la toma de decisión que o grupo considere como máis idónea.
- Valoración crítica das técnicas que se utilizan na resolución de problemas.

### **Equipos de traballo**

- Recoñece-las vantaxes do traballo en grupo fronte ó individual.
- Adaptarse e integrarse nun equipo de traballo colaborando, dirixindo ou cumprindo as ordes segundo os casos.
- Respecto polas persoas e a súa liberdade individual dentro dun grupo social.
- Fomento do uso de reunións participativas.

### **Motivación no contorno laboral**

- Recoñecemento da influencia da motivación no desenvolvemento profesional.
- Interese pola problemática que pode suscita-la falta de motivación e interese no traballo.
- Responsabilidade ante os prexuízos existentes acerca das actividades humanas no mundo laboral.
- Sensibilización ante a necesidade da utilizar sistemas creativos e humanos no contorno de traballo.

### 3.4 Módulo profesional de formación en centros de trabajo

Duración: 440 horas.

<b>Nº</b>	<b>Capacidades terminais elementais</b>	<b>Actividades formativas de referencia</b>
1	Analiza-la estrutura da empresa para facilitar a inserción do alumnado no mundo laboral.	• Realiza unha ficha da empresa sobre organización socio-económica e relacións laborais.
2	Organizar e controla-las operacións de recepción, almacenaxe e expedición do produto.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Observa que as características técnicas do produto se axustan ás previstas pola empresa.</li><li>• Detecta defectos nas cantidades, datas de caducidade, danos e perdas na mercadoría recibida, coa conseguinte comunicación, consonte a forma e o conduto establecido.</li><li>• Observa na distribución das mercadorías as características e os criterios de organización e o cumprimento da normativa sobre manipulación de produtos e seguridade e hixiene no traballo.</li><li>• Codifica e etiqueta os produtos de acordo cos criterios e normas establecidos.</li><li>• Rexistra as entradas e saídas das mercadorías no almacén nas correspondentes fichas.</li><li>• Elabora inventarios físicos e valora conforme criterios e normas establecidos</li><li>• Utiliza adecuadamente programas informáticos.</li><li>• Prepara a mercadoría para o medio de transporte empregado.</li><li>• Verifica o cumprimento das normas de seguridade do produto na embalaxe e etiquetaxe.</li></ul>
3	Realizar accións de animación no punto de venda.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controla a colocación dos carteis e dos indicadores visuais no punto de venda, de acordo co plan previsto.</li><li>• Prepara, deseña e rotula os carteis informativos sobre produtos que se expoñen no punto de venda.</li><li>• Edita e imprime carteis e etiquetas utilizando equipos informáticos.</li><li>• Controla o servizo de megafonía e ambientación musical do punto de venda.</li><li>• Controla e colabora na colocación de produtos no mobiliario no punto de venda.</li><li>• Actualiza e coloca as etiquetas de prezos e produtos.</li><li>• Repón produtos, observando as medidas de seguridade e hixiene.</li><li>• Organiza e executa a montaxe do escaparate en colaboración co persoal da empresa.</li></ul>

- Propón e colabora nas actuacións puntuais de promoción e, se é o caso, na súa organización e realización.
- 4** Realizar operacións de venda e cobramento.
- Elabora as listaxes de prezos e ofertas.
  - Actualiza e mantén ficheiros de clientes.
  - Asesora, informa e atende ó cliente.
  - Se é o caso, demostra ó cliente a forma de uso e funcionamento do produto.
  - Realiza a empaquetaxe dos produtos.
  - Prepara e realiza, se é necesario, as operacións de cobramento e pagamentos.
  - Colabora nas actuacións do equipo de vendas.
- 5** Realizar xestións administrativas.
- Recepciona, codifica, archiva, verifica e confecciona recibos, albarás, pedidos, facturas e outra documentación comercial.
  - Elabora e cursa a correspondencia comercial seguindo os criterios e métodos utilizados pola empresa.
  - Confecciona e xestiona os arquivos e as bases de datos utilizadas na empresa.
  - Colabora na tramitación da documentación administrativa.
  - Introduce e modifica os códigos e a información sobre produtos ou referencias para a utilización do TPV.
  - Utiliza e transmite a documentación e a comunicación comercial mediante o correo electrónico e o fax.
- 6** Cumprir calquera actividade ou tarefa asignada e relacionada co traballo que realiza con responsabilidade profesional, mostrando unha actitude de superación e respecto.
- Cumpre as normas, procesos e procedementos establecidos ante calquera actividade ou tarefa, obxectivos, tempos de realización e niveis xerárquicos existentes na empresa.
  - Responsabilízase do traballo asignado, comunicándose coa persoa adecuada en cada momento.
  - Coordina a súa actividade co resto do equipo e departamentos, informando de calquera continxencia non prevista.
  - Valora as repercusións da súa actividade nos procesos comerciais da empresa e na imaxe que esta proxecta.
  - Mostra en todo momento unha actitude de respecto cara ós procedementos e normas da empresa.

## 3.5 Módulo profesional de formación e orientación laboral

### Capacidades terminais elementais

- Analiza-las situacións de risco máis habituais no ámbito laboral que poidan afecta-la saúde.
- Aplicar, no ámbito laboral, as medidas de protección e prevención que correspondan ás situacións de riscos existentes.
- Analiza-las actuacións a seguir no caso de accidentes de traballo.
- Aplica-las medidas sanitarias básicas inmediatas no lugar do accidente en situacións simuladas.
- Analiza-las formas e procedementos de inserción na realidade laboral como traballador por conta propia ou por conta allea.
- Analiza-las propias capacidades e intereses así como os itinerarios profesionais máis idóneos.
- Identifica-lo proceso para unha boa orientación e integración do traballador na empresa.
- Identifica-las ofertas de traballo no sector productivo referido ós seus intereses.
- Analiza-los dereitos e obrigas que se derivan das relacións laborais.
- Describi-lo sistema de protección social.
- Analiza-la evolución socio-económica do sector productivo na Comunidade Autónoma de Galicia.

### Contidos (duración 55 horas)

#### Contidos procedementais

##### Saúde laboral

- Localización da normativa aplicable en materia de seguridade tanto para a empresa como para os traballadores.
- Aplicación das medidas sanitarias básicas inmediatas no lugar do accidente nunha situación simulada.
- Identificación dos factores de riscos nun contexto concreto.
- Determinación das formas de actuación ante os riscos atopados.
- Identificación de anomalías nas máquinas e ferramentas do taller.
- Determinación dos equipos de protección individual.

##### Legislación e relacións laborais

- Identificación das distintas modalidades de contratación.
- Identificación dos dereitos e obrigas dos empresarios e traballadores.
- Interpretación dun convenio colectivo, relacionándoo coas normas do Estatuto dos Traballadores.
- Elaboración dunha folla de salario.
- Aplicación da normativa da Seguridade Social en cada caso concreto.

### **Orientación e inserción socio-laboral**

- Elaboración do curriculum vitae e actividades complementarias deste.
- Identificación e definición de actividades profesionais.
- Localización de institucións formativas así como investigación e temporalización dos seus plans de estudos.

### **O sector productivo na Comunidade Autónoma de Galicia**

- Análise dunha empresa do sector.
- Comparación e clasificación das distintas empresas do sector.
- Lectura e análise dun convenio colectivo do sector.

## **Contidos conceptuais**

### **Saúde laboral**

- Condicións de traballo e seguridade.
- Factores de risco: físicos, químicos, biolóxicos e organizativos.
- Danos profesionais.
- Medidas de prevención e protección.
- Marco legal de prevención laboral.
- Notificación e investigación de accidentes.
- Estatística para a seguridade.
- Primeiros auxilios.

### **Lexislación e relacións laborais**

- Dereito laboral nacional e comunitario.
- Contrato de traballo.
- Modalidades de contratación.
- Modificación, suspensión e extinción da relación laboral.
- órganos de representación dos traballadores.
- Convenios colectivos
- Conflictos colectivos.
- Seguridade Social e outras prestacións.

### **Orientación e inserción socio-laboral**

- Mercado de traballo.
- A autoorientación profesional.
- O proceso da busca de emprego. Fontes de información e emprego.
- Traballo asalariado, na Administración e por conta propia. A empresa social.
- Análise e avaliación do propio potencial profesional e dos intereses persoais.
- Itinerarios formativos/profesionalizadores.

### **O sector productivo na Comunidade Autónoma de Galicia**

- Tipoloxía e funcionamento das empresas.

- Evolución socio-económica do sector.
- Situación e tendencia do mercado de traballo.

### **Contidos actitudinais**

- Respecto pola saúde persoal e colectiva.
- Interese polas condicións de saúde no traballo.
- Valoración do medio ambiente como patrimonio común.
- Interese por coñecer e respecta-las disposicións legais polas que se rexen os contratos laborais.
- Valoración da necesidade do cumprimento da normativa laboral.
- Igualdade ante as diferencias socio-culturais e trato non discriminatorio en tódolos aspectos inherentes á relación laboral.
- Toma de conciencia dos valores persoais.
- Actitude emprendedora e creativa para adaptarse ás propias necesidades e aspiracións.
- Preocupación polo mantemento da ética profesional.

## 4 Ordenación académica e impartición

---

### 4.1 Profesorado

#### 4.1.1 Especialidades do profesorado con atribución docente nos módulos profesionais do ciclo formativo de Comercio

Nº	Módulo profesional	Especialidade do profesorado	Corpo
1	Operacións de almacenaxe	Procesos comerciais	Profesor Técnico de FP
2	Animación do punto de venda	Procesos comerciais	Profesor Técnico de FP
3	Operacións de venda	Organización e xestión comercial	Profesor de Ensino Secundario
4	Administración e xestión dun pequeno establecemento comercial	Organización e xestión comercial Administración de empresas (1)	Profesor de Ensino Secundario Profesor de Ensino Secundario Profesor de Ensino Secundario
5	Aplicacións informáticas de propósito xeral	Procesos comerciais Sistemas e aplicacións informáticas	Profesor Técnico de FP Profesor Técnico de FP
6	Lingua estranxeira (inglés)	Inglés	Profesor de Ensino Secundario
7	Relacións no equipo de traballo	Formación e orientación laboral	Profesor de Ensino Secundario
8	Formación e orientación laboral	Formación e orientación laboral	Profesor de Ensino Secundario

(1) Os profesores de ensino secundario da especialidade de economía teñen competencia docente para impartir este módulo profesional sen prexuízo da prioridade e obriga que para impartir este módulo teñen os profesores das especialidades citadas na táboa.

#### 4.1.2 Materias de bacharelato que poden ser impartidas polo profesorado das especialidades relacionadas neste decreto

Materias	Especialidade do profesorado	Corpo
Economía	Organización e xestión comercial Administración de empresas Formación e orientación laboral (1)	Profesor de ensino secundario Profesor de ensino secundario Profesor de ensino secundario
Economía e Organización de Empresas	Organización e xestión comercial Administración de empresas Formación e orientación laboral (1)	Profesor de ensino secundario Profesor de ensino secundario Profesor de ensino secundario

(1) Título de Licenciado en Administración e Dirección de Empresas, Licenciado en Ciencias Empresariais, Licenciado en Ciencias Actuariais e Financeiras, Licenciado en Economía, Licenciado en Investigación e Técnicas de Mercado, Diplomado en Ciencias Empresariais e Diplomado en Xestión e Administración Pública.

#### 4.1.3 Titulacións declaradas equivalentes a efectos de docencia

As titulacións declaradas equivalentes, a efectos de docencia, para o ingreso nas especialidades do Corpo de Profesores de Ensinanza Secundaria deste título son as que figuran na táboa. Tamén son equivalentes a efectos de docencia as titulacións homólogas ás especificadas segundo o R.D. 1954/1994 do 30 de setembro.

Especialidade do profesorado	Titulación declarada equivalente a efectos de docencia
Organización e xestión comercial	- Diplomado en Ciencias Empresariais
Administración de empresas	- Diplomado en Ciencias Empresariais - Diplomado en Xestión e Administración Pública
Formación e Orientación Laboral	- Diplomado en Ciencias Empresariais - Diplomado en Relacións Laborais - Diplomado en Traballo Social - Diplomado en Educación Social - Diplomado en Xestión e Administración Pública

## 4.2 Requisitos mínimos de espacios e instalacións para impartir estas ensinanzas

De conformidade co establecido no R.D. 777/1998 do 30 de abril, o Ciclo formativo de Formación Profesional de Grao Medio de Comercio require, para a impartición das ensinanzas relacionadas neste Decreto, os seguintes espacios mínimos:

Espacio formativo	Superficie (30 alumnos)	Superficie (20 alumnos)	Grao de utilización
Aula polivalente	60 m <sup>2</sup>	40 m <sup>2</sup>	20 %
Aula de xestión	90 m <sup>2</sup>	60 m <sup>2</sup>	50 %
Taller de comercio	90 m <sup>2</sup>	90 m <sup>2</sup>	30 %

- A superficie indicada na segunda columna da táboa corresponde ó número de postos escolares establecido no artigo 35 do R.D. 1004/1991, do 14 de xuño. Poderán autorizarse unidades para menos de trinta postos escolares, polo que será posible reduci-los espacios formativos proporcionalmente ó número de alumnos, tomando como referencia para a determinación das superficies necesarias as cifras indicadas nas columnas segunda e terceira da táboa.
- O "grao de utilización" expresa en tanto por cento a ocupación en horas do espacio prevista para a impartición das ensinanzas, por un grupo de alumnos, respecto da duración total destas ensinanzas.
- Na marxe permitida polo "grao de utilización", os espacios formativos establecidos poden ser ocupados por outros grupos de alumnos que cursen o mesmo ou outros ciclos formativos, ou outras etapas educativas.
- En todo caso, as actividades de aprendizaxe asociadas ós espacios formativos (coa ocupación expresada polo grao de utilización) poderán realizarse en superficies utilizadas tamén para outras actividades formativas afíns.
- Non debe interpretarse que os diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante pechamentos.

## 4.3 Validacións e correspondencias

### 4.3.1 Módulos profesionais que poden ser obxecto de validación coa formación profesional ocupacional

- Operacións de almacenaxe.
- Animación do punto de venda.
- Operacións de venda.
- Administración e xestión dun pequeno establecemento comercial.
- Aplicacións informáticas de propósito xeral.

#### 4.3.2 Módulos profesionais que poden ser obxecto de correspondencia coa práctica laboral

- Operacións de almacenaxe.
- Animación do punto de venda.
- Operacións de venda.
- Administración e xestión dun pequeno establecemento comercial.
- Aplicacións informáticas de propósito xeral.
- Formación en centros de traballo.
- Formación e orientación laboral.

#### 4.4 Distribución horaria

- Os módulos profesionais deste ciclo formativo organízanse da seguinte forma:

Horas totais	Denominación dos módulos
<b>1º, 2º e 3º trimestre</b>	
110	Operacións de almacenaxe
160	Animación do punto de venda
160	Operacións de venda
110	Aplicacións informáticas de propósito xeral
110	Lingua estranxeira (inglés)
130	Administración e xestión dun pequeno establecemento comercial
55	Relacións no equipo de traballo
55	Formación e orientación laboral
<b>4º trimestre</b>	
440	Formación en centros de traballo

- As horas de libre disposición do centro neste ciclo formativo son 70 que se utilizarán nos tres primeiros trimestres.

