

## Anexo IX

### CICLO FORMATIVO DE FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA DE SERVICIOS COMERCIALES

#### a) Contenidos y duración de los módulos profesionales:

##### Módulo Profesional: Técnicas básicas de merchandising.

**Código: 3069.**

**Duración: 255 horas**

##### **Contenidos:**

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

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

- El escaparate: funciones y montaje.

- Los carteles: funciones y procedimientos de elaboración.

- Normas de seguridad y prevención de riesgos laborales.

Disposición de productos en lineales:

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

Colocación de etiquetas y dispositivos de seguridad:

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

Empaquetado y presentación comercial:

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

**Módulo Profesional: Operaciones auxiliares de almacenaje.**

**Código: 3070.**

**Duración: 130 horas**

**Contenidos:**

Recepción de mercancías y gestión de entradas:

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

Etiquetado y codificación de mercancías:

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

Almacenaje de productos y mercancías:

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

Operaciones básicas de control de existencias:

- Sistemas de almacenaje.

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

**Módulo Profesional: Tratamiento informático de datos.**

**Código: 3001.**

**Duración: 287 horas.**

**Contenidos:**

Preparación de equipos y materiales:

- Componentes de los equipos informáticos.
- Periféricos informáticos.
- **Aplicaciones ofimáticas.**
- Conocimiento básico de sistemas operativos.
- Conectores de los equipos informáticos.
- **Instalación de consumibles.**
- Mantenimiento básico de equipos informáticos.
- Consumibles informáticos.

- Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo: El trabajo y la salud. los riesgos profesionales. Factores de riesgo. Daños derivados del trabajo. Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales. Derechos y deberes básicos en esta materia.

- Riesgos generales y su prevención: Riesgos ligados a las condiciones de seguridad. Riesgos ligados a las condiciones ambientales. Riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales. Salud postural. La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral. Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual.

- Riesgos específicos y su prevención en el sector: Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos.

Grabación informática de datos, textos y otros documentos:

- Organización de la zona de trabajo.
- El teclado extendido. Función de las teclas.

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

Tratamiento de textos y datos:

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

Tramitación de documentación:

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

### **Módulo Profesional: Aplicaciones básicas de ofimática.**

**Código: 3002.**

**Duración: 190 horas.**

**Contenidos:**

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

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

Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico:

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

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

Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo:

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

Elaboración de presentaciones:

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

#### **Módulo Profesional: Atención al cliente.**

**Código: 3005.**

**Duración: 65 horas.**

#### **Contenidos:**

Atención al cliente:

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

Venta de productos y servicios:

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

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

**Información al cliente:**

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
  - Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
  - **Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.**
  - Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
  - Fidelización de clientes.
  - Objeciones de los clientes y su tratamiento.
  - **Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido.**
- Técnicas de recogida de los mismos.

- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

**Tratamiento de reclamaciones:**

- El departamento de atención al cliente.
- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- Fases de la resolución de quejas/reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

**Módulo Profesional: Preparación de pedidos y venta de productos.**

**Código: 3006.**

**Duración: 105 horas.**

**Contenidos:**

Asesoramiento en el punto de venta:

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

Conformación de pedidos de mercancías y productos:

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

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

**Módulo Profesional: Ciencias aplicadas I**

**Código: 3009.**

**Duración: 160 horas.**

**Contenidos.**

Resolución de problemas mediante operaciones básicas:

- Reconocimiento y diferenciación de los distintos tipos de números.

Representación en la recta real.

- Utilización de la jerarquía de las operaciones.
- Uso de paréntesis en cálculos que impliquen las operaciones de suma, resta, producto, división y potencia.

- Interpretación y utilización de los números reales y las operaciones en diferentes contextos. Notación más adecuada en cada caso.

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

Reconocimiento de materiales e instalaciones de laboratorio:

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

Identificación de las formas de la materia:

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

Separación de mezclas y sustancias:

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



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

Reconocimiento de la energía en los procesos naturales:

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

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

Localización de estructuras anatómicas básicas:

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

Diferenciación entre salud y enfermedad:

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

Elaboración de menús y dietas:

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

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

### **Módulo Profesional: Ciencias aplicadas II**

**Código: 3010.**

**Duración: 160 horas.**

#### **Contenidos.**

Resolución de ecuaciones y sistemas en situaciones cotidianas:

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

Resolución de problemas sencillos:

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

Realización de medidas en figuras geométricas:

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

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

#### Interpretación de gráficos:

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

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

- Estadística y cálculo de probabilidad.

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

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

\* Variables discretas y continuas.

\* Azar y probabilidad.

\* Cálculo de probabilidad mediante la regla de Laplace.

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

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

Aplicación de técnicas físicas o químicas:

- Material básico en el laboratorio.

- Normas de trabajo en el laboratorio.

- Normas para realizar informes del trabajo en el laboratorio.

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

Magnitudes derivadas.

- Reconocimiento de biomoléculas orgánica e inorgánicas. Importancia biológica.

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

- Aproximación al microscopio electrónico. Usos del mismo.

Reconocimiento de reacciones químicas cotidianas:

- Reacción química. Reactivos y productos.

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

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

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

- Procesos químicos más relevantes relacionados con el perfil profesional.

Identificación de aspectos relativos a la contaminación nuclear:

- Origen de la energía nuclear.

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

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

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

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

- Agentes geológicos externos.
- Relieve y paisaje.
- Factores que influyen en el relieve y en el paisaje.
- Relación entre el modelado del relieve y la energía interna de la tierra.
- Acción de los agentes geológicos externos: meteorización, erosión, transporte y sedimentación.

- **Identificación de los resultados de la acción de los agentes geológicos mediante muestras visuales o paisajes reales.**

- Factores que condicionan el modelado del paisaje en la zona donde habita el alumnado.

**Categorización de contaminantes principales:**

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

**Identificación de contaminantes del agua:**

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

- Técnicas sencillas de detección y medida de contaminantes en el agua.
- Plantas depuradoras.

**Equilibrio medioambiental y desarrollo sostenible:**

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

- Medidas de conservación medioambiental y desarrollo sostenible.

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

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

- Cálculos sencillos relacionados con el movimiento rectilíneo uniforme características.

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

Resultante.

Producción y utilización de la energía eléctrica.

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

### **Módulo Profesional: Comunicación y sociedad I**

**Código: 3011.**

**Duración: 160 horas.**

**Contenidos.**

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

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

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

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

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

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

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

- Tratamiento y elaboración de información para las actividades educativas.

\* Autonomía

\* Fuentes y recursos para obtener información

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

\* Herramientas sencillas de localización cronológica.

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

\* **Vocabulario seleccionado y específico.**

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

- La Europa medieval.

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

\* Características y principales hitos históricos de la sociedad feudal.

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

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

\* Relaciones entre culturas en la actualidad.

- La Europa de las Monarquías absolutas.

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

\* Principios de la monarquía absoluta.

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

\* Evolución del sector productivo durante el periodo.

- La colonización de América.

\* El desembarco castellano: 1492, causas y consecuencias.

\* El imperio americano español. Otros imperios coloniales.

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

- Estudio de la población.

\* **Evolución demográfica del espacio europeo.**

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

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

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

\* **Vocabulario específico.**

Utilización de estrategias de comunicación oral en lengua castellana:

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

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



- Descripción general de personas, lugares, objetos (del ámbito profesional y del público).

- Actividades del momento presente, pasado y del futuro: acontecimientos y usos sociales.

- Acciones propias del ámbito profesional.

- Narración sobre situaciones habituales y frecuentes del momento presente, pasado y del futuro.

- Léxico frecuente, expresiones y frases sencillas para desenvolverse en transacciones y gestiones cotidianas del entorno personal o profesional: Actividades de interés personal, de la vida diaria, relaciones humanas y sociales.

**Léxico frecuente relacionado con las TIC.**

- Recursos gramaticales:

- \* Tiempos y formas verbales en presente, pasado; verbos principales, modales y auxiliares. **Significado y valores de las formas verbales.**

- \* Funciones comunicativas asociadas a situaciones habituales y frecuentes: pedir y dar información, expresar opiniones; saludar y responder a un saludo; dirigirse a alguien; iniciar y cerrar un tema, entre otros.

- \* Elementos lingüísticos fundamentales.

- \* **Marcadores del discurso para iniciar, ordenar y finalizar.**

- \* Estructuras gramaticales básicas.

- Pronunciación de fonemas o grupos fónicos de carácter básico que **presenten mayor dificultad.**

- Uso de registros adecuados en las relaciones sociales. Normas de cortesía de países de habla inglesa en situaciones habituales y frecuentes del ámbito personal o profesional.

- Propiedades esenciales del texto oral: adecuación, coherencia y cohesión textuales.

- Estrategias fundamentales de comprensión y escucha activa.

Participación en conversaciones en lengua inglesa:

- Estrategias de comprensión y escucha activa para iniciar, mantener y terminar la interacción. Estrategias para mostrar interés.

Elaboración de mensajes y textos sencillos en lengua inglesa:

- Comprensión de la información global y la idea principal de textos básicos cotidianos, de ámbito personal o profesional: Cartas, mensajes, avisos, instrucciones, correos electrónicos, información en Internet, folletos.

- Léxico frecuente para desenvolverse en transacciones y gestiones cotidianas, sencillas del ámbito personal o profesional:

- Composición de textos escritos muy breves, sencillos y bien estructurados.

- Recursos gramaticales:

- \* Tiempos y formas verbales. Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

- \* Estructuras gramaticales básicas.

- \* Funciones comunicativas más habituales del ámbito personal o profesional en medios escritos.

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

### **Módulo Profesional: Comunicación y sociedad II**

**Código: 3012.**

**Duración: 190 horas.**

#### **Contenidos.**

Valoración de las sociedades contemporáneas:

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

- \* España en el marco de relaciones actual.
- La construcción europea.
- Arte contemporáneo.
- \* **El significado de la obra artística en el mundo contemporáneo globalizado.**
- \* **La ruptura del canon clásico. Vanguardias históricas. El arte actual. Disfrute y construcción de criterios estéticos.**
- \* El cine y el cómic como entretenimiento de masas.
- Tratamiento y elaboración de información para las actividades educativas.
- \* Trabajo colaborativo.
- \* Presentaciones y publicaciones web.

**Valoración de las sociedades democráticas:**

- La Declaración Universal de Derechos Humanos.
  - \* Los Derechos Humanos en la vida cotidiana.
  - \* **Conflictos internacionales actuales.**
  - \* Los organismos internacionales.
  - El modelo democrático español.
  - \* Características de los modelos democráticos existentes: el modelo anglosajón y el modelo continental europeo. Su extensión a otras sociedades.
  - \* La construcción de la España democrática.
  - \* La Constitución Española. Principios. Carta de derechos y deberes y sus implicaciones en la vida cotidiana. El modelo representativo. Modelo territorial y su representación en el mapa.
  - \* El principio de no discriminación en la convivencia diaria.
  - **Resolución de conflictos.**
  - \* Principios y obligaciones que lo fundamentan.
  - \* **Mecanismos para la resolución de conflictos.**
  - \* **Actitudes personales ante los conflictos.**
  - Tratamiento y elaboración de información para las actividades educativas.
  - \* Procesos y pautas para el trabajo colaborativo.
  - \* Preparación y presentación de información para actividades deliberativas.
  - \* Normas de funcionamiento y actitudes en el contraste de opiniones.
- Utilización de estrategias de comunicación oral en lengua castellana:
- Textos orales.
  - \* Características de los formatos audiovisuales.
  - \* Características de las conferencias, charlas u otros formatos de carácter académico.
  - Técnicas de escucha activa en la comprensión de textos orales.
  - \* Memoria auditiva.
  - \* Atención visual.
  - \* Recursos para la toma de notas.
  - La exposición de ideas y argumentos.
  - \* Organización y preparación de los contenidos: ilación, sucesión y coherencia.

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

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

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

**Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo.**

**Código: 3072.**

**Duración: 240 horas.**

**Contenidos:**

Recepción y almacén de productos y mercancías:

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

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

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

Preparación de pedidos conforme a las órdenes de trabajo:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### c) Espacios y Equipamientos:

##### Espacios:

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

##### Equipamientos:

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