



COMERCIO Y
MARKETING

OPERARIO COMERCIO-ALMACÉN

MATERIAL CURRICULAR

Documento preliminar a debate
(Junio 2008)



koalifikazioen eta
tanbide heziketaren
euskal institutua

Instituto vasco de
cualificaciones y
formación profesional



1. ¿Qué es un Programa de Cualificación Profesional Inicial?	Pág. 3
2. Organización básica del Programa	Pág. 7
2.a Análisis del perfil profesional y estructura formativa.	
2.b Identidad profesional (Análisis)	
2.c Organización de objetivos, duraciones y horarios	
3. Intervención y programación de la actividad educativa-formativa	Pág. 11
3.a Contexto actitudinal (escenario educativo-formativo)	
3.b Transversalidad de contenidos	
3.c Interrelación de contenidos	
3.d Actuaciones singulares	
3.e Programación	
4. Evaluación	Pág. 20
Glosario de términos y ampliación de conceptos	Pág. 25
Anexo I: Transversalidad de contenidos	Pág. 30
Anexo II: Reagrupación de contenidos del Programa	Pág. 32
Anexo III: Interrelación de contenidos	Pág. 40
Anexo IV: Apuntes para una programación	Pág. 47



*Pero ¡qué pasa! cada vez que pido dos brazos para trabajar,
vienen acompañados de un cerebro*

Henry Ford (1863-1947)
Empresario industrial estadounidense

Aunque hayan pasado cerca de 70 años desde que, al decir de sus allegados, el señor Ford, con frecuencia gritaba esta frase, su lectura nos debe hacer reflexionar, e inquietarnos.

Es posible que, sobre todo, la frase y enfado respondía a los conflictos sindicales que mantuvo, pero hay que tener presente que el señor Ford fue discípulo aventajado de la escuela Taylorista; caracterizaba la organización del trabajo de una forma simple: existen personas (cerebros) que se dedican a pensar y decidir cómo se planifica, organiza y se hace las cosas y otros (brazos) que las ejecutan.

Llevamos, estas últimas décadas, observando, entre los países, la carrera que están llevando a cabo para obtener el mayor nivel de conocimiento. Se puede reconocer esta estrategia, por el esfuerzo e inversión de capital que hacen en investigación, por los retos y niveles de formación que se han fijado para las ciudadanas y para los ciudadanos (esfuerzo que conlleva reformas en los sistemas de educación-formación) o, simplemente, porque lo compran (fundamentalmente, atrayendo a las personas con talento, por medio de ayudas, ventajas fiscales, becas, etc.). Los que avancen se convertirán, si no lo son ya, en países “cerebros”.

En buena lógica, los países que queden vaciados o con bajo nivel de conocimiento... se quedarán como “braceros”, y ¡cuidado!, algunos especialistas manifiestan que todo esto “en el mejor de los casos”.

¿Exagerado? ¿sin rigor? ¿hay que profundizar?. Por supuesto, estas afirmaciones necesitan de otros puntos de vista y análisis que, en todo caso, supera los objetivos de este documento, queda para los expertos. Más tarde o temprano, nos aportarán sus estudios, análisis, prospectivas,... o, simplemente, lo podremos observar.

Para nosotros queda una decisión, una apuesta cargada de futuro: la acción formativa que este documento describe, aportando modos y ejemplos de llevarla a cabo, trasciende la mera instrucción de un alumnado para que logre una inserción laboral; es más, es una acción formativa que, debidamente organizada, debe tratar que el alumnado adquiera las competencias necesarias para aprovecharse de su cerebro y, con todas las ventajas, hacer uso de las oportunidades que la sociedad le ofrece, entre ellas, la posibilidad de acceder a un empleo de calidad que responda a sus expectativas.



1. ¿QUÉ ES UN PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL¹?

Su definición es fácil:

Es una **ACCIÓN FORMATIVA** que facilita a **PERSONAS** su **INCLUSIÓN SOCIAL**

Lo importante es comprender el significado y alcance de cada uno de los elementos que componen la definición, así:

INCLUSIÓN SOCIAL

Desde la Administración Educativa Vasca se asume la inclusión social como el agregado de dos objetivos totalmente interrelacionados:

- Lograr para las y los jóvenes una inserción laboral de calidad, es decir, formarles para desempeñar un Perfil profesional con alto grado de empleabilidad, incluyendo conocimientos para poder orientarse e intervenir en el mercado laboral y en la búsqueda y acceso a un empleo.
- Lograr en el alumnado un progreso formativo-educativo en competencias básicas, sea porque se les prepara para presentarse y superar con éxito la prueba de acceso a Formación Profesional de grado medio o sea porque, en su caso, se les prepara y otorga el Graduado en Educación Secundaria.

PERSONAS

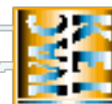
Es muy importante entender que los destinatarios de este programa deben responder a unas características:

- No haber alcanzado suficientemente las competencias básicas de la Educación Secundaria Obligatoria, es decir, no tener el graduado.
- Tener entre 16 y 18 años cumplidos en el año de matriculación en el Programa.
- De forma excepcional, y en las mismas condiciones: cumplir la edad en el año de matriculación, podrán incorporarse jóvenes con 15 años. Ahora bien siempre que no pudiendo progresar a tercero de Educación Secundaria Obligatoria ya hayan repetido una vez en la etapa.

Además, deberán aportar un informe socio-educativo que justifique la necesidad de esta decisión (incorporación a un Programa), con la aprobación de la Inspección Educativa y, finalmente, tendrán como requisito el compromiso de cursar los módulos de carácter general voluntarios.

- Inmigrantes, con los requisitos de ser recién llegados y presentar graves problemas de adaptación a la etapa educativa relacionada con su edad. También se les admite su incorporación con 15 años, en este caso, previa autorización de la Comisión Territorial de Escolarización.

¹ Para facilitar la lectura del documento, en ocasiones se utilizarán las siglas "PCPI" o, simplemente "Programa"



- Personas con necesidades especiales, siempre y cuando tengan las aptitudes suficientes para cursar con aprovechamiento el programa y desempeñar las competencias a adquirir. En este caso, las necesidades especiales deben ser acreditadas por el Berritzegune correspondiente.

Cabe insistir en que, mediante estos Programas, se aspira a que las y los jóvenes alcancen unas competencias básicas que les habilite, como mínimo, a presentarse y superar las pruebas de acceso a Formación Profesional de grado medio y, a su vez, adquieran unas competencias profesionales que les permita lograr la titulación de operario o auxiliar en un determinado Perfil; por lo tanto, precisan que tengan unas aptitudes previas, es decir, unos mínimos de formación y capacidades de comprensión y destrezas para poder alcanzar los objetivos citados.

ACCIÓN FORMATIVA

En el gráfico se puede observar la estructura:

- El **Perfil profesional** se asienta en las Cualificaciones Profesionales de nivel 1 definidas al amparo de la Ley 5/2002 y posterior desarrollo en real decreto 1128 de 2003, por el que se establece el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales², con posteriores modificaciones en el real decreto 1416 de 2005.

Se caracteriza por ser un Perfil profesional polivalente para que proporcione al alumnado una alta empleabilidad. En ocasiones, abarca unidades de competencia íntegras o parciales de nivel 2.

En todo caso y, en su globalidad, las competencias que se definen en el Perfil profesional de un Programa remiten al uso de tecnologías y medios afines y a contenidos, necesarios para su adquisición, con alto grado de homogeneidad.

- Las **enseñanzas**, que se estructuran en módulos formativos clasificados en:
 - **Específicos**³: cada uno atiende a una unidad de competencia⁴.
 -
 - **Formación en Centro de Trabajo**: como su propio nombre designa, supone la estancia de la alumna o del alumno en una organización empresarial para desarrollar actividades con estas finalidades:
 1. Completar la adquisición de competencias profesionales del Perfil alcanzadas en el propio centro educativo.

PERFIL PROFESIONAL

ENSEÑANZAS:

Módulos y/o créditos formativos

- Específicos
Asociados a unidades de competencia
- Formación en Centro de Trabajo (FCT)
- Orientación y Tutoría (OT)
- Generales Obligatorios
 - Ámbito comunicación-social
 - Ámbito científico

² Ver glosario de términos y ampliación de conceptos: Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

³ Cuando a la hora de definir el Perfil profesional no se ha tomado una unidad de competencia completa, para la parte de competencia que se ha seleccionado, se ha definido un "Crédito formativo" (ver glosario de términos y ampliación de conceptos)

⁴ Ver glosario de términos y ampliación de conceptos: Unidad de competencia.



2. Adquirir una identidad y madurez profesional motivadoras para el aprendizaje a lo largo de la vida y para las adaptaciones a los cambios de las necesidades de cualificación.
 3. Completar conocimientos relacionados con la producción, la comercialización, la gestión económica y el sistema de relaciones sociolaborales de las empresas, con el fin de facilitar su inserción laboral.
 4. Evaluar los aspectos más relevantes de la profesionalidad alcanzada por la alumna o por el alumno en el centro educativo y acreditar los aspectos requeridos en el empleo que no pueden verificarse por exigir situaciones reales de trabajo.
- **Orientación y Tutoría**, es un módulo formativo en el que se interviene para lograr que la alumna o el alumno:
1. Se identifique con la opción profesional derivada del perfil establecido, transformando dicha elección y decisión en vocación.
 2. Muestre interés por el progreso profesional y social, identificando oportunidades, ayudas, itinerarios y resultados de dicho progreso.
 3. Identifique su potencial de capacidades, competencias y situación personal para abordar metas y proyectos, tomando decisiones y enfrentándose a la resolución de dificultades y problemas de forma coherente con los contextos sociales y profesionales.
 4. Intervenga en el mercado laboral, buscando oportunidades de inserción y decidiendo su progreso en equilibrio con sus metas socio-personales.

Resulta evidente la importancia de este módulo, Se pretende motivar a las y a los jóvenes en su progreso, en recuperar su confianza, en cierta manera: recuperarles para la formación, así como a dotarles de capacidades e instrumentos para que puedan intervenir en el mercado laboral con éxito, buscando y logrando un empleo de acuerdo con sus expectativas y situación.

- **Módulos de carácter general obligatorios**: el currículo de estos módulos se publica en resolución independiente. Se clasifican en dos ámbitos: “Comunicación y social” y “Científico-tecnológico”.

Los ámbitos acogen a los siguientes módulos formativos:

- Ámbito Comunicación y social: “Comunicación lingüística”, “Ciencias sociales” y “Educación para la ciudadanía”.
- Ámbito Científico-tecnológico: “Matemáticas”, “Ciencias de la naturaleza” y “Tecnología”.

Cada módulo conlleva una formación básica y clave para cursar con aprovechamiento los módulos específicos y, a la vez, preparar al alumnado para que se presente y supere la prueba de acceso a Formación Profesional de grado medio.

Por último, en cada uno de estos módulos formativos se incorpora, además de *contenidos a impartir e indicadores de logro*, un apartado con los *requisitos del contexto formativo*: “Espacio e instalaciones”, “Equipamientos mínimos” y “Perfil profesional de la formadora o del formador”.

- **Módulos de carácter general voluntarios**: Toman el currículo de los módulos para la obtención del Graduado en Educación Secundario que se imparten en las Enseñanzas para Adultos (E.P.A.). Podrán ser ofertados únicamente por aquellos centros autorizados para impartir enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria.



Estos módulos voluntarios, para aquellas alumnas o aquellos alumnos que puedan cursarlos con aprovechamiento, pueden sustituir a los obligatorios.

A continuación, y para el Programa que se desarrolla, se presenta un esquema con sus apartados para obtener una visión global:

Resolución en BOPV

ANEXO I

Denominación: **AUXILIAR DE COMERCIO Y ALMACEN**

Código: MER1005

Familia profesional; Comercio y Marketing

PERFIL PROFESIONAL

- A. Competencia general:** Realizar las operaciones auxiliares básicas comerciales de reposición, disposición, colocación, acondicionamiento, mantenimiento, reparto, expedición y venta de todo tipo de mercancías, productos, cargas, operaciones, ... derivadas de la actividad comercial de una empresa y su almacén, utilizando equipos y medios apropiados, siguiendo los protocolos de calidad y las órdenes establecidas, trabajando de manera integrada para alcanzar los objetivos de la organización y adoptando normas de seguridad, higiene y prevención de riesgos necesarias.
- B. Competencias sociales, personales y profesionales**
- C. Relación de Cualificaciones y/o unidades de competencia**
- D. Entorno profesional**
- *Ámbito Profesional*
 - *Sectores productivos*
 - *Ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes*

ENSEÑANZAS

Módulos y créditos formativos específicos obligatorios y de orientación y tutoría

1. **Operaciones auxiliares en el punto de venta**
 - Contenidos en indicadores de logro
 - Requisitos básicos del contexto formativo
 - Espacio e instalaciones
 - Equipamientos
 - Perfil profesional de la formadora y del formador
2. **Preparación de pedidos**
3. **Manipulación y movimientos con traspales y carretillas de mano**
4. **Atención básica al cliente**
5. **Operaciones básicas de apoyo administrativo** (crédito)
6. **Operaciones auxiliares de almacenaje**
7. **Manipulación de cargas con carretillas elevadoras**
8. **Operaciones auxiliares a la venta**
9. **Gestión de una venta mediante aplicación de técnicas y/o demostraciones de productos** (crédito)
10. **Sistemas de gestión y tratamiento de la información** (crédito)
11. **Formación en centro de trabajo**
 - Finalidades
 - Actividades básicas a realizar
12. **Orientación y tutoría**
 - Contenidos
 - Actividades básicas a realizar
 - Requisitos básicos del contexto formativo
 - Espacio e instalaciones
 - Perfil profesional de la formadora y del formador



ANEXO II

Horarios de los módulos

Resolución en BOPV

Currículo de los módulos de carácter general obligatorios

- **Matemáticas**
- **Ciencias Naturales**
- **Tecnología**

- **Comunicación Lingüística**
- **Ciencias sociales**
- **Educación para la ciudadanía**



Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo
Albert Einstein (1879-1955)
Einstein

Sin duda, Albert Einstein fue: Einstein. No hace falta clasificarlo: ¿científico? ¿físico? ¿genio?... ni aportar su currículo.

Y tiene razón, busquemos resultados distintos, obviamente, no cualquier resultado, deberán ser resultados mejores para nuestras alumnas y nuestros alumnos,... Pues no debemos hacer lo mismo. Intentemos llevar a cabo una reforma. Se hace necesaria tu complicidad.

2. ORGANIZACIÓN BÁSICA DEL PCPI

Las profesoras y los profesores que imparten en un Programa constituyen un conjunto, ahora bien, de forma inexcusable, deben constituir un **EQUIPO**⁵

Todos asumen la responsabilidad de la oferta, programación y, de forma directa o subsidiaria, de todos los resultados que obtengan cada una de las alumnas o de los alumnos que cursan el programa. El equipo se consolida, entre otras actuaciones, con la puesta en común y compartiendo decisiones en relación con:

- El análisis del Perfil profesional (objetivo del programa) establecido.
- La toma de decisiones en torno a:
 - La identidad profesional
 - La organización de objetivos, secuenciación y duración de la formación.

2.a Perfil profesional (Análisis)

El equipo asume la responsabilidad de preparar a las alumnas y a los alumnos para que desempeñen las competencias establecidas en el Perfil profesional del programa.

En otras palabras, el Perfil profesional es el objetivo clave de las actividades e intervenciones educativas-formativas de las profesoras y de los profesores que imparten en el programa, por lo tanto: su lectura, interpretación, puesta en común y asunción es una necesidad para conformar el equipo y dar coherencia a la labor docente,

El Perfil profesional que referencia el programa viene expresado por cuatro apartados:

- *Competencia general:* es una síntesis que describe la competencia profesional que se deriva del Perfil.
- *Relación de competencias sociales, personales y profesionales:* en este apartado se desglosan las competencias a adquirir por el alumnado como resultado de cursar y superar las enseñanzas. Remiten a tres ámbitos competenciales: el personal, el social y, más pormenorizadas, las competencias del ámbito profesional.
- *Relación de Cualificaciones Profesionales y, en su caso, unidades de competencia:* en este apartado se describen las Cualificaciones que, de forma completa y aquellas que de forma incompleta (en este caso, unidades de competencia), se acreditan como resultado de haber superado el Programa. Se incluye la normativa donde se han publicado las Cualificaciones, porque se hace obligatoria su lectura completa.

⁵ En realidad, el equipo debe formarlo todo el personal y profesionales que intervienen en el proceso: Equipos directivo, personal no docente, profesionales de apoyo (Psicólogos, educadores sociales,...), profesorado... y familias.



Hay que destacar que, en ocasiones, debajo de la denominación de una unidad de competencia aparece un crédito formativo⁶. Significa que la formación que se oferta no aborda la unidad de competencia completa, sino aquella asociada al crédito definido.

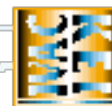
- *Entorno profesional*: se describe el contexto donde el futuro profesional podrá desempeñar sus funciones. Normalmente mediante tres elementos: “Ámbito profesional”, “Sectores productivos” y “Ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes”.

En este caso, el equipo ha realizado las acciones citadas y obtiene este esquema:

AUXILIAR DE COMERCIO Y ALMACEN: Realizar las operaciones auxiliares básicas comerciales de reposición, disposición, colocación, acondicionamiento, mantenimiento, reparto, expedición y venta de todo tipo de mercancías... derivadas de la actividad comercial de una empresa y su almacén, utilizando equipos y medios apropiados, siguiendo los protocolos de calidad y las órdenes establecidas, trabajando de manera integrada para alcanzar los objetivos de la organización y adoptando normas de seguridad, higiene y prevención de riesgos necesarias.		
Cualificación	Unidades de competencias	Puestos más relevantes
Actividades auxiliares al comercio (Nivel 1)	Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta	<ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar de dependiente - Reponedor - Repartidor - Mozo de almacén - Operador de carretillas - Preparador de pedidos - Verificador de pedidos - Operario básico de logística - Cajero - Empleado de call-center - Teleoperador - Vendedor a distancia - Operador de atención al cliente
	Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente siguiendo procedimientos establecidos	
	Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando traspales y carretillas de mano	
	Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente	
Actividades auxiliares de almacén (Nivel 1)	Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo	
	Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente siguiendo procedimientos establecidos	
	Manipular cargas con carretillas elevadoras	
Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales (Nivel 1)	Realizar e integrar operaciones básicas de apoyo administrativo (crédito formativo: operaciones básicas de apoyo administrativo)	
Actividades de venta (Nivel 2)	Realizar las operaciones auxiliares a la venta	
	Realizar la venta de productos a través de los diferentes canales de comercialización (crédito formativo: gestión de una venta mediante la aplicación de técnicas y/o demostraciones de productos)	
	Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario (crédito formativo: operaciones básicas de apoyo administrativo)	

Nota: las unidades de competencias que aparecen en “sombreado”, se adquieren parcialmente, a través del crédito formativo, que aparece entre paréntesis.

⁶ Ver glosario de términos y ampliación de conceptos: crédito formativo



2.b Identidad profesional

En el desempeño de unas actividades, el atributo de “profesional” se predica de una persona cuando, además de desarrollar unas buenas destrezas manuales o cognitivas, tiene unos **valores**.

Con frecuencia, estos valores tienen un carácter transversal en muchos profesionales: pulcritud en la presencia, rigor en el trabajo, trato social correcto,... en todo caso, estos valores son ideales que deben regir los comportamientos en la actividad profesional.

En cierta manera, estos comportamientos están redactados en el propio Perfil profesional y, de indudable valor, subyacen en la experiencia –que no deja de ser conocimiento- de cada uno de las profesoras y de los profesores que imparten en el Programa.

Pues bien, se hace necesario que el equipo tras el análisis del Perfil, teniendo en cuenta su entorno profesional y utilizando su conocimiento del sector, establezca estos comportamientos con las siguientes características:

- Deben ser producto de un consenso y aceptados por todo el profesorado.
- Deben posibilitar su observación e instrucción
- Deben formar parte de la evaluación.

El equipo para el Programa que se desarrolla ha decidido:

AUXILIAR DE COMERCIO Y ALMACEN (Identidad profesional)

- Cumple los horarios establecidos de su puesto de trabajo
- Presenta un aspecto personal e higiénico adecuados
- Se comunica de forma empática y con trato amable, con clientes, proveedores y equipos.
- Utiliza los equipos de protección individual de forma adecuada y respeta las normas de prevención, seguridad, higiene y respeto al medio ambiente.
- Mantiene su puesto de trabajo, herramientas y equipo-maquinaria en condiciones óptimas de limpieza y conservación.
- Aporta información y ayuda en los momentos necesarios a sus compañeros.
- Detecta y comunica, oportunidades o necesidades de mejora en el trabajo.

2.c Organización de objetivos, secuenciación y duraciones

Para abordar las actividades que en este apartado se hace necesario insistir que la clave está en el análisis e identificación del Perfil profesional referente del Programa.

Una de las primeras operaciones supone presentarlo, desglosando cada una de las unidades de competencia que conforman el Perfil profesional por su atributo (uno o varios verbos en infinitivo), objeto sobre el que recae el atributo y, en su caso, condiciones y circunstancias⁷.

Así, el equipo realiza el siguiente esquema como inicio de la reflexión y toma de decisiones:

⁷ Ver glosario de términos y ampliación de conceptos: unidades de competencia



AUXILIAR DE COMERCIO Y ALMACEN: Realizar las operaciones auxiliares básicas comerciales de reposición, disposición, colocación, acondicionamiento, mantenimiento, reparto, expedición y venta de todo tipo de mercancías... derivadas de la actividad comercial de una empresa y su almacén, utilizando equipos y medios apropiados, siguiendo los protocolos de calidad y las órdenes establecidas, trabajando de manera integrada para alcanzar los objetivos de la organización y adoptando normas de seguridad, higiene y prevención de riesgos necesarias.			
Unidad de competencia 1	Realizar	Operaciones auxiliares de reposición de productos Operaciones auxiliares de disposición de productos Operaciones auxiliares de acondicionamiento de productos	Módulo Formativo 1
Unidad de competencia 2	Preparar	Pedidos de forma eficaz y eficiente	Módulo Formativo 2
Unidad de competencia 3	Manipular Trasladar	Productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad	Módulo Formativo 3
Unidad de competencia 4	Proporcionar	Atención operativa, estructurada y protocolarizada Información operativa, estructurada y protocolarizada	Módulo Formativo 4
Crédito formativo 5	Realizar Integrar	Operaciones de apoyo administrativo básico	
Unidad de competencia 6	Realizar	Operaciones auxiliares de recepción de cargas Operaciones auxiliares de colocación de cargas Operaciones auxiliares de mantenimiento de cargas Operaciones auxiliares de expedición de cargas	Módulo Formativo 6
Unidad de competencia 7	Manipular	Cargas con carretillas elevadoras	Módulo Formativo 7
Unidad de competencia 8	Realizar	Operaciones auxiliares a la venta	Módulo Formativo 8
Crédito formativo 9	Realizar	La venta de productos o servicios mediante técnicas y demostraciones	
Crédito formativo 10	Realizar	La gestión y tratamiento de la información	

Tras el análisis de este desglose de las unidades de competencia, se ha procedido a reagruparlas de acuerdo con los roles de trabajo o puestos a desempeñar, de esta forma:

- se fortalece la significatividad, por parte de las alumnas y de los alumnos, en el posterior aprendizaje,
- se abordan actividades profesionales análogas desde las tecnologías y métodos a utilizar.



Al resultado de esta nueva reagrupación se les denomina **núcleos competenciales**⁸ que se pueden observar en el siguiente esquema:

AUXILIAR DE COMERCIO Y ALMACÉN: Realizar las operaciones auxiliares básicas comerciales de reposición, disposición, colocación, acondicionamiento, mantenimiento, reparto, expedición y venta de todo tipo de mercancías... derivadas de la actividad comercial de una empresa y su almacén, utilizando equipos y medios apropiados, siguiendo los protocolos de calidad y las órdenes establecidas, trabajando de manera integrada para alcanzar los objetivos de la organización y adoptando normas de seguridad, higiene y prevención de riesgos necesarias.				
1	Realizar	Operaciones auxiliares de recepción de cargas en el almacén Operaciones auxiliares de expedición de cargas en el almacén	Módulo 6	
2	Trasladar	Productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad con traspales	Módulo 3	
	Manipular	Cargas con carretillas elevadoras	Módulo 7	
		Manipular productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad con traspales	Módulo 3	
Realizar	Operaciones auxiliares de colocación de cargas en el almacén Operaciones auxiliares de mantenimiento de cargas en el almacén	Módulo 6		
3	Realizar	Operaciones auxiliares de disposición de productos en punto de venta	Módulo 1	
		Operaciones auxiliares de reposición de productos en punto de venta		
		Operaciones auxiliares de acondicionamiento de productos en punto de venta		
4	Realizar	Operaciones básicas de apoyo administrativo	Crédito 5 Crédito 10	
		La gestión de la información		
		El tratamiento de la información		
5	Proporcionar	Atención operativa, estructurada y protocolarizada al cliente	Módulo 4	
		Información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente		
6	Preparar	Pedidos de forma eficaz y eficiente	Módulo 2	
7	Realizar	Operaciones auxiliares a la venta	Módulo 8 Crédito 9	
		Gestionar		Una venta mediante técnicas
		Una venta mediante demostraciones de productos		

- **Núcleo 1:** se ha decidido que converjan operaciones de recepción y expedición de mercancías en almacén, por que, aún estando éstas en muchas empresas separadas, sus funciones y los procesos no dejan de ser prácticamente idénticos.
- **Núcleo 2:** se han unido todas las operaciones de movimiento de cargas con carretillas manuales o elevadoras con las de manipulación y manutención de las mismas.

⁸ Ver glosario de términos y ampliación de conceptos: núcleos competenciales



- **Núcleo 3:** se han incluido todas las actividades relacionadas con la disposición, reposición y mantenimiento de productos en punto de venta, por ser competencias que no deben de realizarse de forma aislada dentro del proceso comercial
- **Núcleo 4:** se han concentrado todas las actividades relacionadas con el apoyo administrativo, uniéndose las relativas a la gestión de la información operativa, así como gestión de stocks y realización de informes básicos y sencillos a la dirección.
- **Núcleo 7:** Se han agrupado algunas actividades auxiliares del proceso comercial.

Pues bien, esta nueva reagrupación en núcleos competenciales conlleva una redistribución de los contenidos (Ver anexo II) y la toma posterior de dos decisiones:

- **Secuenciación:** el equipo decide que, exceptuando los contenidos asociados al núcleo competencial nº 3: *Mantener productos en el punto de venta*, y el nº 6 *Preparación de pedidos a domicilio*, que sólo se impartirán en el primer curso, el resto se deben distribuir a lo largo de los dos.

Además, se decide que algunos de ellos, se pueden desarrollar a la vez, pues no observan problemas de condicionamientos entre ellos, salvo la necesidad lógica de coordinación.

Merece una atención especial la parte del núcleo nº 2 relativa a la *Manipulación de cargas con carretillas elevadoras*, que podría ser impartida antes que los contenidos asociados al núcleo de *Recepción y expedición de mercancías*, para poder fortalecer los aprendizajes que se tratan en este núcleo, los cuales llevan implícitos el conocimiento y manejo de la citada maquinaria.

Esta misma situación se aprecia en cuanto a los contenidos de “movimiento de mercancías con traspalés y carretillas de mano”, que podrían impartirse antes que los relativos al núcleo: *Mantenimiento de productos en punto de venta*, donde se van a utilizar.

En todo caso, y por normativa, al acabar el primer curso se ha de garantizar que se han impartido, en los núcleos: 2, 3, 5 y 6, los contenidos, en nivel y extensión, relacionados con los módulos formativos 1, 2, 3 y 4. En otras palabras, garantizar que el alumnado ha alcanzado las competencias establecidas en la Cualificación: “*Actividades auxiliares al comercio*”.

- **Duraciones:** El equipo decide la siguiente distribución y denominación de los núcleos:

AUXILIAR DE COMERCIO Y ALMACEN: Realizar las operaciones auxiliares básicas comerciales de reposición, disposición, colocación, acondicionamiento, mantenimiento, reparto, expedición y venta de todo tipo de mercancías... derivadas de la actividad comercial de una empresa y su almacén, utilizando equipos y medios apropiados, siguiendo los protocolos de calidad y las órdenes establecidas, trabajando de manera integrada para alcanzar los objetivos de la organización y adoptando normas de seguridad, higiene y prevención de riesgos necesarias.		
Núcleo competencial	Curso 1º	2º curso
Recepción y expedición de mercancías	1	1
Manipulación y mantenimiento de mercancías con equipos móviles	4	5
Mantenimiento de productos en punto de venta	3	--
Gestión administrativa y de la información	3	4
Atención al cliente	2	1
Preparación de pedidos a domicilio	2	--
Operaciones anexas al proceso comercial	3	4

En definitiva, ya se han tomado las decisiones previas de organización, secuenciación y duraciones y, por lo tanto se está en disposición de pasar a la siguiente fase.



... y por consiguiente, nunca preguntes por quien doblan las campanas; ¡doblan por ti!

Ernest Hemingway (1899-1961)
Escritor

Es cierto, aunque Hemingway. la utilizó en su libro “Por quien doblan las campanas”, la cita es el final de una meditación del poeta metafísico John Donne del siglo XVII.

Hemingway, su vida es un ejemplo de comportamientos al dictado de unos principios. Se puede estar de acuerdo o no con ellos, pero no hay duda de su antibelicismo, de su actitud democrática y solidaria... y de sus ganas de vivir con plenitud.

Fue, ante todo, escritor, uno de los grandes, universal, de ahí que no se manifieste su origen ni lugar de nacimiento.

La cita es una forma de llamar la atención sobre algo clave: cualquier profesora o profesor que imparte en un Programa no es una isla, no ofrece una formación blindada al resto, por eso, cuando alguna de las alumnas o de los alumnos suspende algún módulo, pregúntate qué parte de tu labor no has hecho bien o, con más exactitud, ¿qué puedes hacer?

3. INTERVENCIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA ACTIVIDAD EDUCATIVA-FORMATIVA

Antes de iniciar el trabajo de programar los contenidos asociados a los núcleos que una profesora o un profesor tenga asignados, es necesario tomar una serie de **decisiones** y **compromisos** para fortalecer el equipo y lograr una coordinación eficiente. Así,

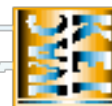
- En torno al contexto actitudinal donde va a desarrollar su labor
- Sobre los contenidos transversales
- En relación con la interrelación de módulos.
- En actuaciones singulares

3.a Contexto actitudinal en el escenario educativo-formativo

Es inexcusable la participación coordinada de todas las profesoras y de todos los profesores en la formación actitudinal del alumnado.

El centro formativo es un escenario social donde las personas desarrollan unas actividades. Se hace preciso un **comportamiento** que presida las relaciones, actuaciones, respuestas... de dichas personas, en las diferentes situaciones y contextos en que han de tener lugar las actividades.

Estos comportamientos hay que trabajarlos y hacerlos persistentes en el alumnado para que sean **actitudes** y **valores** que les facilite una participación e inclusión social, evitando conflictos y aprovechando oportunidades.



Muchos de los valores derivan de unas **normas** (o reglas de conducta) que deberán ser respetadas y trabajadas por todo el profesorado desde diferentes **situaciones**, así:

- **Desde las normas de funcionamiento del centro** o, en otras palabras, desde la normas básicas de convivencia del centro formativo.

Sin duda, la labor de la tutora o del tutor es esencial, pues debe asumir la comunicación de dichas reglas al alumnado y, muy importante, argumentarles el porqué (necesidad) y sus funciones. De igual forma, debe informarles de los canales o procedimientos que puedan existir en el centro para que el alumnado pueda transmitir sugerencias, quejas y reclamaciones.

También adquiere mucha importancia la labor de la profesora o del profesor responsable de impartir el módulo de orientación y tutoría⁹, en el cual se aborda la formación de resolución de conflictos.

No hay que ocultar la dificultad de esta labor, concienciación y cumplimiento u observancia de normas en este alumnado que, con frecuencia, una de sus características es su nula adaptación a ellas, cualesquiera que sean.

Hay que reconocer que es una labor compleja, no asociada a un momento temporal, ni es responsabilidad de una sola profesora o de un solo profesor. Con independencia de que la tutora o el tutor asuma la responsabilidad de comunicar al alumnado del ámbito actitudinal, se precisa del compromiso de todo el equipo y deberá ser una tarea continuada a lo largo de los dos cursos para lograr, en definitiva, que el alumnado asuma la necesidad de unos comportamientos, y los manifieste.

- **Desde los propios módulos formativos.**

En efecto, al impartir el profesorado los módulos asignados, en cada uno de ellos se abre un espacio que facilita la concienciación en valores. En el apartado 2.b del documento ya se ha subrayado la importancia de consensuar y trabajar, por parte de todo el equipo¹⁰, aquellos valores asociados a la profesionalidad y que el alumnado tiene que manifestar.

Pero también es muy importante la labor en otros módulos del ámbito general. Por definición, el trabajo en el módulo de “Educación para la ciudadanía” es clave, igual que, a modo de ejemplo, en “Ciencias sociales” y “Ciencia de la naturaleza”.

Así, no se puede transmitir contenidos como: “seres vivos y su entorno” o “seres humanos y salud” del módulo de ciencias de la naturaleza sin aprovechar la oportunidad para concienciar sobre la sostenibilidad en el desarrollo, sobre consumos nocivos para la salud, etc... de tal forma que el alumnado adquiera conciencia y, posteriormente, manifieste un comportamiento coherente en dichos temas.

A través de la formación en los diversos módulos de carácter general, se debe lograr que el alumnado construya una opinión y se muestre crítico ante situaciones sociales de injusticia o

⁹ En ocasiones tendrá el cargo de tutora o tutor.

¹⁰ En este caso, sobre todo por el profesorado de formación específica



violencia, reconociendo y respetando la pluralidad, para que su comportamiento responda a los valores de justicia, igualdad, paz y solidaridad en una sociedad pluricultural.

▪ **Desde las actividades de enseñanza-aprendizaje.**

Las situaciones que se derivan del desarrollo de actividades de enseñanza-aprendizaje por parte de cada una de las profesoras o cada uno de los profesores son, probablemente, los mejores escenarios, momentos y donde más necesidad hay de trabajar el ámbito actitudinal.

Sea la simple presencia de la profesora o del profesor impartiendo las explicaciones o controlando el desarrollo de unas actividades por parte del alumnado o sean actividades grupales o actividades de presentación o debate, se crean escenarios donde es obligado enseñar y cumplir con unos comportamientos. Por lo tanto, hay que incorporar al aprendizaje del alumnado, comportamientos de respeto y tolerancia a la diversidad, entre otras, por género (mujer-hombre), por raza, por cultural-religión, por idioma, por nivel económico o estrato social o, simplemente, tolerancia por la diversidad de opiniones.

En definitiva, es muy importante por parte del equipo que dibuje el escenario actitudinal donde va a desarrollar su labor y se comprometa, entre otros, por dos motivos fundamentales: por la mera necesidad de convivir y por la necesidad de enseñar en valores y comportamientos. Es inexcusable.

3.b Transversalidad de contenidos¹¹

La transversalidad de contenidos que el equipo ha observado en este Programa se adjunta en el anexo I.

Se debe recordar que, como resultado del establecimiento de los núcleos competenciales (ver apartado 2.c), la transversalidad de contenidos ha podido tener correcciones, pues en dicha operación, se han podido tomar decisiones para su tratamiento.

Este equipo, a la vista de la ligera transversalidad de contenidos y como resultado de la definición de los núcleos competenciales y redistribución de contenidos, ha decidido:

- Los contenidos relacionados con merchandising y animación del punto de venta, presentes en los módulos 1 y 8, pasan a tratarse íntegramente en los contenidos relacionados con el núcleo competencial nº 3: *Mantenimiento de productos en punto de venta..*
- Por otro lado, en el módulo 1 aparecían contenidos relacionados con el empaquetado y presentación de productos, que se repetían, parcialmente, en el módulo nº 8, tomándose la decisión de que sean tratados íntegramente en el núcleo nº 7 de *Operaciones anexas al proceso comercial.*
- En el crédito 5 aparecían contenidos relacionados con medios y formas de pagos/cobros, que aparentemente se repetían en el módulo 8, pero una vez analizados, se decide que todo lo relacionado con la gestión de tesorería generada en las operaciones comerciales a través de

¹¹ Ver glosario de términos y ampliación de conceptos: transversalidad de contenidos



aplicaciones informáticas se imparta en núcleo nº 4 *Gestión administrativa y de la información*, y todo lo relacionado con cobros en terminales de punto de venta, se haga en el núcleo nº 7 *Operaciones anexas al proceso comercial*.

- Los contenidos relacionados con la prevención de riesgos, seguridad, salud e higiene que aparecen en casi todos los módulos formativos, se decide sean impartidos en sus correspondientes núcleos competenciales.
- Los contenidos relacionados con el orden, limpieza, manipulación y conservación de productos y mercancías, se impartirán, los relativos a almacén en el núcleo nº 2 *Manipulación y mantenimiento de mercancías con equipos móviles* y los relacionados con el punto de venta, en el núcleo nº 3 *Mantenimiento de productos en punto de venta*.

En el anexo II se pueden observar los resultados.

3.c Interrelación de contenidos¹²

Se hace necesario, en realidad habría que decir: obligatorio, coordinar las actividades de enseñanza-aprendizaje que desarrolla el profesorado que imparte en un Programa.

Una razón poderosa radica en la necesidad de dotar a las alumnas y a los alumnos de aprendizajes *significativos y funcionales*, es decir, poder responderles a preguntas que con frecuencia realizan: ¿para qué estudio esto? ¿qué utilidad tiene saber esto?... Tener una acción formativa, estos Programas, con un referente a lograr en términos de competencia, sobre todo profesional, facilita mucho las respuestas.

No menos importante es la certeza de saber que soportar actividades de enseñanza-aprendizaje de conocimientos base de Matemáticas, Tecnología, Comunicación... en el contexto de las actividades para la adquisición de competencias profesionales es óptimo, por la función motivadora que tiene hacia su aprendizaje.

Varias son las actuaciones a desarrollar:

- El profesorado de los módulos específicos debe solicitar al profesorado de los módulos de carácter general **necesidades de formación de base**. Un ejemplo muy sencillo en este Programa: para la realización de un informe de ventas, se necesita que el alumnado maneje unidades numéricas, porcentajes e incluso medias, desviaciones, etc. Pues bien, desde el módulo de matemáticas, concretamente desde su bloque de “*cálculo numérico*”, y desde el de “*estadística y probabilidad*”, resulta idóneo y necesario impartir estos conocimientos.
- El profesorado de los módulos de carácter general debe atender estas demandas como una oportunidad y establecer **actividades de enseñanza-aprendizaje contextualizadas** en las necesidades demandadas. También muy simple: ajustar los problemas, ejercicios y, en la medida de lo posible, explicaciones, en supuestos y contextos asociados a las competencias profesionales establecidas en el Perfil.

¹² Ver glosario de términos y ampliación de conceptos: interrelación de contenidos



- El profesorado de los módulos de carácter general debe solicitar al profesorado de los módulos específicos necesidades de **actividades de enseñanza-aprendizaje que soporten y apoyen** la impartición de determinados contenidos de formación de base.

En el anexo III se podrá observar las decisiones y acuerdos que el equipo ha tomado para el presente Programa.

3.d Actuaciones singulares

Se ha creído conveniente hacer referencia a dos actuaciones que precisan del trabajo de la profesora o del profesor, antes de que aborde su labor de programación, como son:

- Actividades de acogida
 - Control de niveles iniciales
- **Actividades de acogida:** Con independencia de que no necesariamente es un motivo de alegría para todas las alumnas o para todos los alumnos el primer día de inicio del Programa, en general, se debe entender como una situación especial que requiere una actividad organizada.

Las alumnas y los alumnos acuden el primer día y descubren... precisan de información.

La tutora o el tutor del grupo asume un gran papel en esta actividad, pero el equipo también. Debe ser más que una mera transmisión de información, se debe intentar transmitir sensación al alumnado de que inicia un **nuevo** camino y que va a formar parte de una **nueva** comunidad de aprendizaje.

Por supuesto, no debe faltar la información. Es el momento lógico de transmitirles el horario, calendario, en su caso, la titularidad de algún elemento del centro, como pueden ser las taquillas y de cuáles y el porqué de unas normas de convivencia.

De igual forma, se hace necesaria una visita al centro para que la alumna o el alumno conozca y se ubique en el espacio físico del mismo centro. Debe conocer los diferentes departamentos e interpretar las funciones que tienen.

Pero, complementando lo anterior, con el concurso de **todas** las profesoras y **todos** los profesores que imparten enseñanza en el Programa, se debe organizar una actividad (o varias) que suponga transmitirles el significado y las características del profesional en el que se van a convertir. Así:

- Presentar resultados que derivan del desempeño laboral del profesional, como en este caso, puede ser una composición decorativa en escaparate.
- Video donde se presenta la actividad de una clase (lógicamente del curso anterior).
- Presencia y pequeña charla de alguna ex alumna o de algún ex alumno, o de alumnado de segundo curso, o de algún profesional del sector.
- Entrega de datos del sector: nº de empresas, tipos, ubicaciones, categorías del sector, asociaciones, noticias especiales y significativas del sector, etc.



En realidad, simplemente es reiterar la necesidad de este tipo de actividades en el inicio del curso, porque es notorio el esfuerzo que, en los últimos años, los centros están realizando en torno a ella, incluso con actividades más originales que las presentadas.

Tienen un indudable valor: fortalecer la motivación del alumnado y transmitirle que, estos Programas, son una oportunidad y algo nuevo y distinto para ellas y para ellos. Que van a ha ser desarrolladas con unas metodologías distintas a las que han vivido en los años anteriores, de tal manera que puedan sentir que comienzan una nueva etapa.

Finalmente, varias consideraciones:

- Es aconsejable, en realidad también se hace, repetir estas actividades: entrega de información, visita explicativa al centro, descripción del Perfil profesional objetivos del Programa... realizándolas con las madres, con los padres o representantes legales de las alumnas o de los alumnos. Forman parte de la comunidad de enseñanza, su colaboración es muy necesaria para alcanzar los objetivos del Programa.
 - Se debe formalizar el procedimiento de acogida porque a estos Programas pueden llegar alumnado con incorporación tardía.
 - De forma deliberada no se ha hablado de los aspectos relacionados con la evaluación. Admitiendo que hay expertos que aconsejan que, en la acogida, se les informe sobre el qué se les va a pedir, cómo y cuándo, se ha estimado mejor que este aspecto –la evaluación- se incorpore en el desarrollo de los propios módulos formativos.
- **Control de niveles iniciales:** Es razonable pensar que, trascurridas las primeras cuatro semanas, el profesorado ha podido hacerse con una valoración¹³ de cada alumna o de cada alumno en relación con:
- Posibles deficiencias de formación de base o de conocimientos previos que se observan.
 - Nivel de dominio y progreso que manifiestan.

Es una información clave que facilitará:

- Desde el inicio, establecer medidas de refuerzo en algunas materias para algunas de las alumnas o para alguno de los alumnos para que, con el avance del curso, las deficiencias no vayan aumentando
- Agrupar alumnado con diferentes niveles en equipos, para aprovechar que aquellas alumnas o aquellos alumnos que tengan un nivel superior apoyen a los de nivel menor. Se potencia el espíritu de equipo y se trabajan comportamientos solidarios.

En todo caso, lo importante es realizar la actuación. Bajo las instrucciones de la tutora o del tutor y en sesión de trabajo, se debe compartir las observaciones de niveles del alumnado, para establecer estrategias correctoras para aquellas o para aquellos con dificultades de alcanzar la suficiencia.

¹³ Valoración directa, con independencia de las credenciales y acreditaciones que en la inscripción hayan aportado cada alumna o cada alumno y que, lógicamente pueden complementar o servir de base a la que se realiza.



3.e Programación

Cualquiera de las profesoras o de los profesores que va a impartir los contenidos asociados a uno o varios de los núcleos competenciales en que se ha desagregado el Perfil profesional del Programa, ha formado parte del equipo:

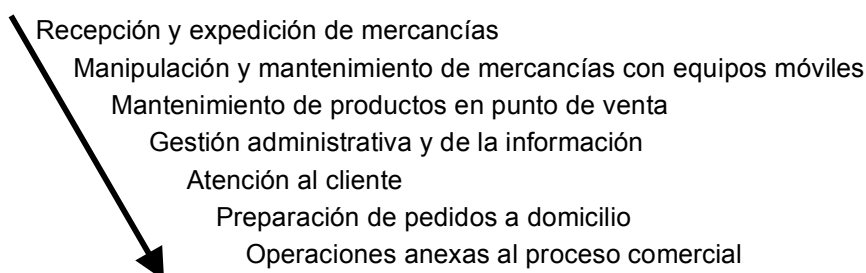
- Participando en el análisis del Perfil profesional
- Compartiendo las decisiones en torno a la identidad profesional del Perfil
- Decidiendo, junto con el resto del equipo, la organización, secuenciación y cargas horarias
- Consensuando el contexto actitudinal, es decir: normas, valores y comportamientos a enseñar y cumplir
- Asumiendo los resultados y acuerdos derivados del tratamiento de la transversalidad de contenidos
- Compartiendo decisiones y trabajos resultantes, como consecuencia de tratar la interrelación disciplinar
- Por último, participando en cuantas actuaciones singulares se hayan realizado

Pues bien, es en este contexto donde la profesora o el profesor debe iniciar los trabajos de programación.

Como principio básico, el **eje vertebrador de la programación** y actividades de enseñanza-aprendizaje que se diseñen deberá ser **la adquisición de competencias** definidas en el Perfil profesional. Facilita, entre otras:

- Actividades *significativas* y *funcionales* a la alumna o al alumno, en otras palabras, conocimientos que el alumnado ubica fácilmente en su proceso de aprendizaje y las encuentra el porqué y la utilidad.
- Posibilita que las actividades tengan cierta *flexibilidad* y diferentes *ritmos* en su desarrollo y aprendizaje, atendiendo al principio de personalizar la formación a la diversidad y necesidades del alumnado.

Cualquiera de las profesoras y profesores que atiende a este Programa, observa fácilmente (se debe tener en cuenta que han participado en el análisis del perfil), que los núcleos competenciales dibujan un proceso comercial lógico, desde la llegada de mercancías o productos al almacén hasta su posterior venta al público, así:



PROCESO COMERCIAL



El equipo interpreta que el núcleo competencial: *Mantenimiento de productos en el punto de venta* es clave, pues representa la columna vertebral del proceso comercial, como es el de disposición, reposición y acondicionamiento de los diferentes tipos de productos para su posterior venta; actúa como puente del proceso que se origina entre la recepción de productos y la venta de los mismos al cliente.

Por lo tanto, los productos (en su caso, servicios) que se trabajen en las diferentes actividades de enseñanza-aprendizaje para impartir los contenidos asociados a este núcleo, podrán ser utilizados por el resto de núcleos competenciales para asentar sus actividades, logrando cierta coherencia¹⁴ y, por parte del alumnado, una visión global del proceso, ubicando mejor sus aprendizajes.

Centrándonos en este núcleo competencial: *Mantenimiento de productos en el punto de venta*, la profesora o el profesor responsable de su impartición

1. Debe mantener el perfil como eje vertebrador de su intervención, en este caso, serán las competencias del núcleo competencial.
2. Debe definir las posibles **unidades de trabajo** desde la desagregación del núcleo competencial¹⁵

Se puede optar por varias posibilidades que se describen contextualizadas en el Programa:

- a) Desagregar el núcleo competencial de acuerdo al **objeto**, en este caso: “productos”. Supondrá confeccionar unidades de trabajo asociadas a productos que se entienden críticos. A modo de ejemplo:
 - Mantenimiento de productos de limpieza
 - Mantenimiento de productos perecederos
 - Mantenimiento de productos congelados
 - Mantenimiento de electrodomésticos
 - Mantenimiento de bebidas
 - Mantenimiento de productos de primera necesidad
- b) Desagregar el núcleo competencial de acuerdo con las fases del **atributo** descrito: “Mantenimiento”. Supondrá, en este caso, confeccionar unidades de trabajo asociadas a las fases que intrínsecamente lleva asociadas el atributo. En este Programa y a modo de ejemplo:
 - Disponer productos en el punto de venta
 - Acondicionar productos en el punto de venta
 - Reponer productos en el punto de venta
 - Manipular productos en el punto de venta
- c) Desagregar el núcleo competencial de acuerdo con las **técnicas o equipos** que se utilizan en su mantenimiento. A modo de ejemplo:

¹⁴ Este es un claro ejemplo de la necesidad de formar equipo y de una respuesta a la interrelación de contenidos.

¹⁵ La estructura del enunciado de un núcleo competencial es similar a la de una unidad de competencia: Verbo(s) + objeto(s) + condiciones y circunstancias



- Mantenimiento de productos utilizando equipos móviles
 - Mantenimiento de productos utilizando los equipos de conteo o radiofrecuencia
 - Mantenimiento de productos utilizando los equipos de etiquetaje
- d) También es posible, que la desagregación pueda responder a una combinación de los criterios definidos anteriormente:
- Acondicionamiento de productos congelados
 - Acondicionamiento de productos perecederos
 - Disposición de productos textiles
 - Disposición de electrodomésticos
 - Reposición de bebidas
 - Reposición de productos de limpieza

En todo caso, las unidades resultantes de dicha desagregación tienen que facilitar situaciones y actividades de enseñanza-aprendizaje posibles, completas y significativas.

En este programa se ha seleccionado, como criterio para definir las unidades de trabajo, los descritos en el apartado b).

3. El siguiente paso será establecer los **objetivos**, para cada una de las unidades definidas. Se debe acudir al apartado b) del perfil “*Competencias, sociales, personales y profesionales*” y coger aquellas competencias profesionales que hacen referencia a esta unidad. En este caso:
- Realizar la reposición, recuento y colocación de productos, expositores y lineales así como disponer los elementos de seguridad y etiquetas, a fin de garantizar el abastecimiento en el tiempo y forma, con el fin de atraer la atención, orientar e informar al cliente, y a la dirección con encuestas e informes básicos de consumo.

Y lógicamente, adaptarlas y distribuirlas en las unidades de trabajo, a modo de ejemplo para la primera unidad de trabajo, sus objetivos serían:

- Colocar los expositores y elementos de animación del punto de venta, en el lugar y modo indicado por el superior jerárquico, siguiendo las instrucciones y criterios de merchandising, con el fin de atraer la atención, orientar e informar al cliente.
 - Colocar en los productos, los sistemas antihurto
 - Realizar la colocación y el frenteo de los productos en las estanterías, lineales y expositores respetando las normas de manipulación e higiene
 - Realizar el etiquetado de todo tipo de productos
4. El siguiente paso será concretar los **contenidos** que se van a impartir en las unidades de trabajo. Se debe acudir a la redistribución de contenidos correspondiente (ver anexo II) y coger aquellos que se relacionan con el objetivo a lograr, lógicamente adaptando o completando sus descripciones.
5. Seguidamente se deberán definir las **actividades de enseñanza-aprendizaje** que se vayan a llevar a cabo, complementándolas con otras **actividades** relacionadas con el proceso de **evaluación**.



OPERARIO
COMERCIO-ALMACÉN



Material
Curricular



6. Finalmente se incorporan, si las hubiera, aquellas **actividades de apoyo o soportes**, solicitadas por el profesorado impartidor de los módulos de formación de base

En el anexo IV se amplían la explicaciones relacionadas con la operativa descrita y se presentan las unidades de trabajo con los objetivos y contenidos a trabajar y, en una de ellas se completa con las actividades de enseñanza-aprendizaje, actividades de evaluación y, en su caso, de apoyo o soporte solicitadas por el profesorado de formación de base. Todo ello en un modelo de ficha que recoge los elementos fundamentales de una unidad de trabajo.



Un profesor mandó realizar a sus alumnas y a sus alumnos una redacción que contuviera 4 temas: monarquía, sexo, religión y suspense. De forma reiterada insistió que valoraría mucho la brevedad y concreción. Uno de sus alumnos, al cabo de 10 minutos, le entregó lo siguiente: “La princesa está embarazada, ¡Dios mío! ¡Dios mío! ¿quién habrá sido?”

El alumno suspendió y fue llamado al orden... por “listillo”.

Esta anécdota tan solo quiere provocar una sonrisa y una ligera reflexión. En ocasiones, y algunos de las colaboradoras y de los colaboradores de este documento lo pueden atestiguar por haberlo sufrido, cuando se caracteriza un centro, por ejemplo, como democrático, tolerante, respetuoso con el medio ambiente... se aceptan, claustros, reuniones, debates interminables... para una correcta interpretación y consenso de dichos conceptos, porque ¿qué es un centro democrático? y... ¿tolerante? y... ¿respetuoso con el medio ambiente?... y...

La evaluación, sin duda, es una de las tareas implícita en la intervención educativa-formativa más compleja y difícil de realizar y que mayor diversidad de formas y resultados provocan.

En síntesis, la evaluación es un juicio que se hace sobre el trabajo y resultados alcanzados por una alumna o por un alumno y que, dicho juicio, se asienta sobre evidencias (observación diaria, resultados de pruebas, exámenes, controles...) y que se precisa de un referente para valorarlas y que, todo ello, debe estar en conocimiento de la alumna o del alumno.

Pues bien, pensemos en hacer una redacción que contenga estos 4 temas: juicio, evidencias, referente y alumna o alumno. Se valorará la presencia de instrumentos de autoevaluación.

A trabajar

4. EVALUACIÓN¹⁶

Es una función clave a la hora de impartir un Programa. Fundamentalmente porque la evaluación, con independencia del cómo, cuándo, con qué... que se decida, es una fuente de información y orientación.

- Información **al profesorado** para obtener, entre otros, datos de la eficiencia de su intervención, de lo acertado de su programación, de los objetivos alcanzados por el alumnado en comparación con los objetivos propuestos, de las debilidades del propio proceso de evaluación que ha definido, en suma, se obtiene una información que **orienta** en la incorporación de medidas correctoras en el tipo de actividades de enseñanza, en metodologías a utilizar, en la ponderación de tiempos, de suma importancia: en actuaciones de refuerzo (o personalizadas) para el alumnado que no progresa adecuadamente y, en definitiva, en cambios que deba hacer en torno al proceso de evaluación.
- Información al **alumnado**, porque **necesita** saber de una forma clara: cuál es su nivel de progreso, qué competencias ha alcanzado, qué grado de suficiencia tienen los aprendizajes

¹⁶ Ver glosario de términos y ampliación de conceptos: evaluación



realizados, qué posibles actividades de enseñanza de refuerzo necesita, y cuándo, cómo y con quién.

Pues bien, la evaluación necesita de unas condiciones ineludibles:

- Hay que informar a la alumna y a el alumno del **referente** sobre el que se valorará su progreso. Se debe recordar que, en estos Programas, el objetivo no es alcanzar un nivel de conocimiento, sino aquellos necesarios para, una vez movilizados en contextos profesionales, desempeñar unas actividades. En consecuencia, el referente fundamental de la evaluación del alumnado de sus progresos son las **competencias** establecidas (Perfil profesional).

Por lo tanto, se hace necesario acudir a la “Cualificación Profesional - unidad de competencia¹⁷” origen del núcleo en cuestión, para obtener aquellos criterios que caracterizan el desempeño. Posteriormente, se seleccionan o se adaptan en relación con las unidades de trabajo que se han definido para el núcleo.

En el ejemplo de Núcleo competencial: mantenimiento de productos en punto de venta, se ha acudido a las Cualificaciones y unidades de competencia base para su establecimiento, en este caso:

- Cualificación profesional: Actividades auxiliares al comercio
Unidad de competencia: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en punto de venta.

De las realizaciones profesionales y criterios que se han establecido en dichas unidades de competencia, para la parte que se corresponde con el núcleo competencial, se han tomado como más significativas y necesarias para la evaluación de los resultados que debe de obtener el alumnado, los siguientes:

- Realizar la reposición y abastecimiento de productos en tiempo y forma, siguiendo las instrucciones y criterios establecidos, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando el equipo de protección individual a fin de garantizar el abastecimiento del lineal.
- Colocar los expositores y elementos de animación del punto de venta, en el lugar y modo indicado por el superior jerárquico, siguiendo las instrucciones y criterios de merchandising y seguridad establecidos, con el fin de atraer la atención, orientar e informar al cliente.
- Actualizar la información de los productos en el punto de venta, de acuerdo a las instrucciones recibidas, de forma manual o mecánica utilizando el equipo de etiquetado adecuado.
- Realizar el recuento de productos utilizando el equipo adecuado, con la periodicidad e instrucciones recibidas, para detectar huecos, necesidades de abastecimiento y mantener actualizada la información periódica del punto de venta.
- Mantener el acondicionamiento, orden y limpieza del punto de venta en función de las instrucciones recibidas respetando las normas de seguridad y salud.
- Realizar la colocación y el fronteo de los productos en las estanterías, lineales y expositores.
- Mantener actualizada la información relativa a etiquetas, precios, promociones, carteles, etc.
- Utilizar correctamente los instrumentos y sistemas informáticos que generan información.

¹⁷ Pueden ser varias



- Realizar la rotación de productos, controlando las fechas de caducidad y retirando aquellas que están en mal estado.
- Colocar en los productos, los sistemas antihurto.
- Realizar el etiquetado de todo tipo de productos.

Si les agregamos los criterios (ver apartado 2.b) establecidos como identidad profesional, se obtiene el referente de competencia para evaluar los resultados del alumnado. Dicho de otra forma, el alumnado como resultado de superar la formación, debe de desempeñar la actividad profesional descrita en el referente.

Referente para la evaluación	
Núcleo Competencial: Mantenimiento de productos en punto de venta	
Criterios	Realizar la reposición de productos en tiempo y forma, siguiendo las instrucciones y criterios establecidos, respetando las normas de seguridad y salud a fin de garantizar el abastecimiento del lineal.
	Colocar los expositores y elementos de animación del punto de venta, en el lugar y modo indicado por el superior jerárquico, siguiendo las instrucciones y criterios de merchandising , con el fin de atraer la atención, orientar e informar al cliente.
	Actualizar la información de los productos en el punto de venta (precios, promociones, stocks, etiquetas, etc) de acuerdo a las instrucciones recibidas, de forma manual, mecánica, utilizando los equipos adecuados.
	Realizar el recuento de productos utilizando el equipo adecuado, con la periodicidad e instrucciones recibidas, para detectar huecos, necesidades de abastecimiento y mantener actualizada la información periódica del punto de venta.
	Mantener el acondicionamiento, orden y limpieza del punto de venta en función de las instrucciones recibidas respetando las normas de seguridad, salud y medioambiente.
	Realizar la colocación y el frenteo de los productos en las estanterías, lineales y expositores respetando las normas de manipulación e higiene
	Colocar en los productos, los sistemas antihurto
	Realizar el etiquetado de todo tipo de productos
	Realizar la rotación de productos controlando las fechas de caducidad y retirando los productos en mal estado o caducados de los lineales
	Utilización de todo tipo de instrumentos, sistemas de localización, etiquetado e identificación (PDA, Radiofrecuencia, pistolas laser, etc) necesarios en este tipo de operaciones
	Cumple los horarios establecidos de su puesto de trabajo
	Presenta un aspecto personal e higiénico adecuados
	Se comunica de forma empática y con trato amable, con clientes, proveedores y equipos.
	Utiliza los equipos de protección individual de forma adecuada y respeta las normas de seguridad, higiene y respeto al medio ambiente.
	Mantiene su puesto de trabajo, herramientas y equipo-maquinaria en condiciones óptimas de limpieza y conservación.
	Cumple con la ejecución de las tareas encomendadas, en el tiempo y forma solicitados
	Aporta información y ayuda en los momentos necesarios a sus compañeros.
	Detecta y comunica, oportunidades o necesidades de mejora en el trabajo.
	Respeto y acata las normas de funcionamiento interno, sin sobrepasar sus competencias.



Por último, señalar que cuando se acude a las unidades de competencia, origen del núcleo competencial, la relación de realizaciones profesionales y criterios de realización es exhaustiva. Que solo se tomen aquellas que se entiendan necesarias evidenciar como resultado de superar la formación asociada al núcleo, no quiere decir que el resto se desechan. Se debe pensar que en el proceso de formación se realizarán actividades para las cuales se harán necesarias, ahora bien, se insiste: para las actividades de enseñanza-aprendizaje; en este apartado se describe el referente global para el núcleo.

- Siendo importante informar sobre el referente de evaluación, no lo es menos, informar sobre el cómo se va a evaluar.

Pueden sugerir ideas varias consideraciones:

- Muchos de los criterios establecidos no se pueden evidenciar a través de una prueba práctica, ni examen teórico-práctico y, menos, teórico. Más importante, muchos de los criterios no se cumplen por manifestarlos uno o varios días, sino porque se puedan demostrar que forman parte sólida del comportamiento.

En consecuencia, hay que informar al alumnado que el proceso de evaluación transcurre asociado al proceso de enseñanza-aprendizaje. Por lo tanto los resultados que va obteniendo en el aprendizaje y, en su caso, en las medidas de refuerzo, forman parte (y muy importante) de la evaluación.

Además, es razonable pensar que se puedan establecer controles que complementen los resultados que el alumnado obtiene diariamente. Lógicamente dichos controles formarán parte de las evidencias para la evaluación de la alumna o del alumno en cuestión.

Por otro lado, los controles no deberán soportarse únicamente en “exámenes” que midan el nivel de conocimiento alcanzado, por el contrario, los controles deben de establecerse de acuerdo con pruebas o actividades profesionalizantes similares a las que se estén realizando en el aprendizaje, solicitando el conocimiento que sobre la materia tenga el alumnado a través de preguntas tipo: ¿qué podría suceder, si te modificara o cambiara...? ¿cómo harías para ...? ¿qué pasaría si se incorporase ...? ¿cómo actuarías en caso de? complementándose, por parte de la alumna o del alumno, con la argumentación de los porqués.

No se hace necesario un control o prueba final o, decidiendo realizarlo, los resultados que obtenga el alumnado deben, obligatoriamente, ser complementados con los obtenidos a través de las evidencias de resultados obtenidos por la alumna o por el alumno durante el Programa.

- Finalmente hay que transmitir claramente cómo se establece la calificación de los resultados. El propio alumnado, junto con la información del punto anterior, suele demandarlo por lo que, salvo en insistir que tienen que conocerlo de forma clara, no se cree conveniente profundizar en este tema. Es lógico pensar que cada profesora o cada profesor tenga sus “medidas”.

Ahora bien, hay varias cuestiones que pueden reclamar la atención del profesorado.



- El alumnado que acude a estos Programas viene “suspendido”. Con independencia de que su respuesta, probablemente como defensa, es “paso de todo”, “no me importa”, “estudiar es una mierda”... no pueden ocultar un alto nivel de frustración. No se trata de regalar nada, por el contrario, se debe asumir con mucha seriedad esta medida: otorgar al tercer día de iniciarse el Programa un seis (bien) a cada uno de las alumnas y de los alumnos en cada uno de los núcleos competenciales que se estén impartiendo.

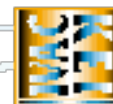
Se trata de transmitir al alumnado: que se olvide de su historial académico, **que está en un nuevo proyecto**, que se le quiere recompensar su presencia y que se tiene plena confianza en que lo va a lograr: adquirir la competencia con el nivel de conocimiento necesario para una inclusión social, evitando conflictos y aprovechándose de las oportunidades, entre ellas, las de acceso a trabajar.

Por supuesto, la nota se deberá tener en cuenta junto con otras que vaya obteniendo durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.

- Como se ha citado en párrafos anteriores, la evaluación en estos Programas, tienen como referente la adquisición de una determinada competencia. La implantación de **exámenes** medidores de nivel de conocimientos **pierden su valor** en comparación con pruebas teórico-prácticas donde se pueda evidenciar de forma más lógica y con mayor calidad, los niveles de competencia que se van obteniendo.

Pues bien, una tabla para clasificar los resultados de las pruebas de evidencias podría ser:

- Desempeño de las competencias suficiente: 5
- Desempeño de las competencias con buen dominio: 6
- Desempeño de las competencias de forma autónoma y aportando, a su nivel, respuestas a problemas del proceso: 7 ó 8
- Desempeño de las competencias de forma autónoma, aportando a su nivel, soluciones y asesoramiento técnico a otros: 9 ó 10



GLOSARIO DE TÉRMINOS Y AMPLIACIÓN DE CONCEPTOS

CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES

El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales se regula por Real Decreto 1128/2003 (B.O.E. nº 223 del 16 de septiembre de 2003, que tiene modificaciones por Real Decreto 1416/2005 (B.O.E. nº 289 de 3 de diciembre de 2005 y se asienta en la ley orgánica 5/2002 de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.

El **citado** Catálogo, es el instrumento del Sistema Nacional de las Cualificaciones y Formación Profesional que ordena las cualificaciones, susceptibles de reconocimiento y acreditación, identificadas en el sistema productivo en función de las competencias apropiadas para el ejercicio profesional.

Además, el Catálogo incluye el contenido de la formación profesional asociada a cada Cualificación, de acuerdo con una estructura de módulos formativos articulados en un catálogo modular de formación profesional.

El proceso que se ha llevado a cabo para la definición del Catálogo, de forma esquemática, ha sido el siguiente:

Acudir al tejido económico-productivo y dividirlo, para su estudio, en **Familias Profesionales** que por real decreto son 26 (ver Real Decreto 1128/2003: anexo I).

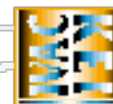
Cada Familia Profesional se ha caracterizado definiendo las actividades económicas y organizaciones empresariales que cubre para, junto con las ocupaciones, establecer los *procesos productivos estándares* que dichas organizaciones empresariales llevan a cabo. Es importante interpretar correctamente que los procesos productivos se han definido con alto nivel de estandarización, es decir, no están particularizados a un tipo de empresa o ámbito geográfico.

Posteriormente, a expertos de los propios sectores, se les ha solicitado el análisis del proceso productivo estándar y responder a la siguiente pregunta: *¿qué realizaciones y comportamientos profesionales deben evidenciar las personas en el proceso productivo, para que éste logre sus objetivos en términos económicos, competitivos, con la calidad deseada...?* las respuestas, junto con los criterios que determinan las realizaciones y comportamientos, conforman los estándares de competencia.

CUALIFICACIONES PROFESIONALES

Pues bien, las **CUALIFICACIONES PROFESIONALES** es una agrupación de estándares, aspiran a recoger las realizaciones y comportamientos profesionales esperados de las personas en una intervención eficiente en los procesos productivos.

Se definen asignándoles un nivel que, aunque no obedece directamente a criterios de ordenación educativa ni laboral, se asume y asocia de la siguiente manera: las Cualificaciones Profesionales definidas de nivel 1 no precisan de formación reglada previa, las de nivel dos la Educación Secundaria Obligatoria y las de nivel 3 el Bachillerato.

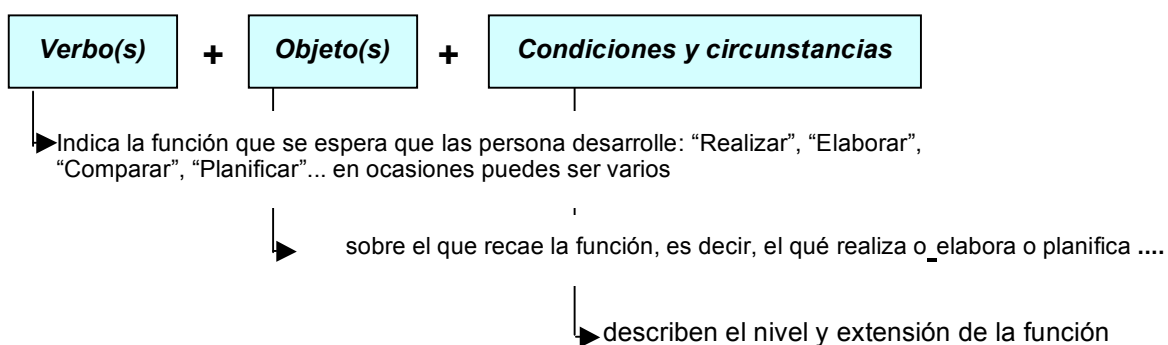


Pues **bien**, las Cualificaciones serán el referente para cualquier acción formativa dirigida a la adquisición de competencias y de la que se desea su certificación oficial.

Además, al estar descritas por medio de realizaciones y comportamientos profesionales, pueden evidenciarse sin que necesariamente sea necesario aportar evidencias como resultado de formación, en consecuencia, será un elemento clave en el futuro Dispositivo para el Reconocimiento y Acreditación de la Competencia.

UNIDADES DE COMPETENCIA

Las **agrupaciones** de realizaciones y comportamientos profesionales recogidos en una Cualificación se organizan en unidades que se denominan: **UNIDADES DE COMPETENCIA** que, entre sus características están el ser una unidad con valor y significado en el empleo y que se permite su capitalización. Se enuncian mediante un



Con ejemplos se observa fácilmente la estructura descrita:

	Verbo(s)	+	Objeto(s)	+	Condiciones y circunstancias
Ejemplo 1:	Preelaborar conservar		toda clase de alimentos		
Ejemplo 2:	Manipular trasladar		productos		en la superficie comercial en el reparto de proximidad utilizando traspalés y carretillas de mano

CRÉDITO FORMATIVO

Un Perfil profesional de un Programa abarca varias unidades de **competencia** (posiblemente de varias Cualificaciones Profesionales). En ocasiones, puede ocurrir que, de una de las unidades de competencia solo forma parte del Perfil una parte. Lógicamente, no se tendrá que dar todo el módulo formativo en cuestión, sino la parte de formación que responde a las competencias seleccionadas de la unidad. Esta es la función y características de un crédito formativo.

Se podrá observar, que los créditos formativos no tienen descrito la parte de la unidad de competencia que lo referencia. Se debe tener en cuenta que **los** créditos formativos formarán parte del futuro Catálogo Integrado de Formación y que, este Catálogo; se realizará cuando se definan los currículos de los Ciclos Formativos de grado medio o, podrá ser, cuando se definan los currículos de los Certificados de



NÚCLEOS COMPETENCIALES

Profesionalidad. Será el momento adecuado para, observando el trabajo realizado en estos Programas, describir completamente el crédito.

Es un concepto que se acuñó a mediados de los noventa, cuando se **desarrolló** en la Comunidad, los currículos de la antigua Iniciación Profesional. Además de ser tributo al esfuerzo y buen trabajo que se realizó, además de no querer cambiar toda la terminología entre las anteriores acciones de Iniciación Profesional y los actuales Programas, se ha creído oportuno mantenerlo porque define eficazmente el resultado de desglosar las unidades de competencia para, no necesariamente siempre, establecer unos **nuevos** agregados: los núcleos competenciales.

Su definición será: conjunto de competencias coherentes, asociadas a un rol o actividades profesionales significativas, susceptibles de ser objeto de **enseñanza**-aprendizaje, aportando significatividad y funcionalidad al progreso del alumnado.

TRANSVERSALIDAD DE CONTENIDOS

Está fuera del alcance de este documento tratar el estudio e implicaciones que supone la transversalidad en el currículo de una acción formativa estructurada en módulos, como es el caso de los Programas.

Los módulos específicos que conforman un Programa tienen las unidades de competencia como referente a lograr. Estas unidades no dejan de ser parte de un proceso. En cada parte, habrá contenidos que se “repiten” en los módulos asociados

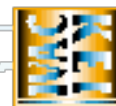
Además, se debe tener presente que cada módulo puede ofertarse independientemente del resto, es decir, sin condicionamientos de formación previa

Pues bien, en primer lugar, hay que considerar que la mera redacción, aunque sea idéntica, de unos contenidos en diferentes módulos, no necesariamente quiere decir que sean transversales. Para poder aseverarlo habría que tener en cuenta el objetivo que persiguen, de ser el mismo, es cuando se puede afirmar que son contenidos transversales.

El ejemplo típico son los contenidos descritos como “Máquinas y **equipamientos**: funciones, mantenimiento...” que pueden estar redactados de forma idéntica en varios módulos, ahora bien, si en cada uno los contenidos atienden a contextos distintos, por ejemplo: ámbito cocina y ámbito de comedor, no se les debe de dar el tratamiento de contenidos transversales.

En segundo lugar, lo autores de esta propuesta confiesan que a lo largo de sus años de experiencia no han llegado a conocer a una profesora o a un profesor que no asiente su formación en unos conocimientos previos, normalmente definidos en otro módulo o disciplina. Por lo cual, de forma natural, se produce el fenómeno de contenidos iguales o transversales (estén o no escritos en el currículo).

En definitiva, la transversalidad de contenidos es una realidad que -y es la idea central de estos apuntes- simplemente precisa un tratamiento.



INTERRELACIÓN DE CONTENIDOS

De entre los **posibles** tratamientos, en estos Programas se ha considerado que en el reagrupamiento de las competencias del Perfil y, por consiguiente, en la nueva redistribución de contenidos, aquellos que son transversales, se incorporen en una de los núcleos, para que sea una profesora o un profesor quien asuma la responsabilidad de impartirlos, entendiendo que también el resto de profesoras y/o de profesores en los módulos donde aparecen o se precisen dichos contenidos los puedan impartir, eso sí, contextualizados a la competencia a adquirir.

La búsqueda de metodologías integradoras de módulos, materias o disciplinas es **una** especie de grial de la pedagogía. En realidad, los autores de este documento, también se confiesan como “buscadores”.

En todo caso, en el documento se manifiesta la necesidad y beneficio de lograr un cierto **nivel** de integración de módulos. El motivo -y es una de las ideas clave-, es la tipología de alumnado que acudirá a estos Programas. Es un alumnado que fácilmente se “pierde” en procesos formativos donde no encuentra significatividad y utilidad a lo que está aprendiendo.

Por ello, se **ha** insistido en formalizar la cadena; Profesorado de formación específica solicita “necesidades” al profesorado de formación base, las necesidades se traducen en “oportunidades” para dar formación de base contextualizada y a la inversa, el profesorado de formación de base solicita actividades de apoyo o soporte al profesorado de formación específica; todo ello para crear un escenario donde el alumnado ubique fácilmente lo que está aprendiendo y le encuentre utilidad.

Ahora bien, **hay** que tener en cuenta que no todos los conocimientos base se podrán (ni deberán) soportar en actividades de enseñanza profesionalizante. Por codificaciones y terminologías concretas que contienen los módulos base y por el cierto nivel de abstracción que, en ocasiones poseen, habrá conocimientos que se precisarán trabajar no necesariamente asentados en actividades de enseñanza profesionalizante.

Pero hay una razón final, los módulos de formación de base preparan para una prueba de acceso a la Formación Profesional de grado medio o, en su caso, para la obtención del Graduado en Educación Secundaria. Pues bien, sea la prueba o el graduado, se asientan en una tipología de ejercicios para las cuales hay que preparar al alumnado. Todo cual nos lleva a otro debate nunca cerrado: la formación ¿prepara en competencias y capacidades? o ¿es simplemente un instrumento que prepara para superar unos determinados exámenes-ejercicios? Pues bien, que se debata, pero es inexcusable preparar al alumnado para la superación de la prueba o, en su caso, obtención del graduado.

EVALUACIÓN

Se ha tratado, en este apartado, de subrayar la importancia que tiene la evaluación en **los** procesos de enseñanza-aprendizaje y de ser respetuosos con las aportaciones que desde el Diseño Curricular Base de la Educación Secundaria Obligatoria se hace: “*Se evalúa no para clasificar a las alumnas y a los alumnos, para compararlos entre sí o con respecto a una norma genérica, sino que se evalúa para orientar*”



En cierta manera, se ha tratado de facilitar reflexiones, instrumentos y procedimientos para lograr el equilibrio entre los dos puntos de vista que deben presidir la evaluación.

El primero, podemos denominarlo finalista, quiere decir que la evaluación se fijará **principalmente** en si la alumna o el alumno ha alcanzado o no los objetivos propuestos para el Programa, se fijará, por lo tanto, en los logros en relación con los objetivos.

El segundo, podemos denominarlo: progreso, quiere decir que la evaluación se **fijará**, tendrá en cuenta, la situación inicial de la alumna o del alumno y su progreso o evolución.

Difícil equilibrio. Las características de este alumnado invitan a pensar que hay que recompensar su progreso, tener en cuenta su inicio y "porqués", lo que ha **alcanzado**, su progreso... Ahora bien, está inmerso en un Programa que claramente establece un Perfil a lograr (con independencia de que también hay unas competencias básicas como objetivos) y, claro, hay que comunicarle, por lo tanto evaluarle, si lo ha logrado o no.

El equilibrio se **puede** asentar en una evaluación personalizada, sobre todo en aquellas situaciones, algo frecuentes, donde la alumna o el alumno claramente ha progresado, ha madurado, ha aprendido... y, sin embargo..., Pues bien, personalizemos la evaluación de la siguiente forma: alumna o alumno has superado... has llegado hasta... te falta... y te pediré... Una vez que desarrolle, **presente**, asista a... se le puede volver a evaluar.

Un último apunte para recordar la importancia que tiene el grupo, hay que evaluar su **funcionamiento**, por lo tanto tener información sobre el ambiente, organización, relaciones... para, en su caso, poder intervenir.

Aunque las **evaluaciones** tienen el carácter individual, hay que tener presente la influencia del grupo.



ANEXO I : TRANSVERSALIDAD PROGRAMA: AUXILIAR DE COMERCIO Y ALMACEN

Módulos formativos				
OPERACIONES AUXILIARES EN EL PUNTO DE VENTA	PREPARACION DE PEDIDOS	MANIPULACION Y MOVIMIENTO CON TRASPALLES Y CARRETILLAS DE MANO	OPERACIONES AUXILIARES A LA VENTA	OPERACIONES BASICAS DE APOYO ADMINISTRATIVO (Crédito)
Distribución y animación de superficies comerciales			Implantación y merchandising	
Técnicas y equipos básicos en la implantación y colocación de productos			Animación del punto de venta	
Empaquetado y embalaje			Empaquetado y embalaje	
Prevención, seguridad y salud en las operaciones auxiliares en punto de venta				
	Documentación y operativa básica en la preparación de pedidos			
	Técnicas y equipos de picking y preparación de pedidos			
	Seguridad, salud y prevención de riesgos en las operaciones de preparación de pedidos			
		Interpretación de las órdenes de movimiento y reparto de proximidad de productos/mercancías		



		Manejo y conducción de equipos de trabajo móvil: traspales y carretillas de mano			
		Mantenimiento primer nivel de equipos móviles: traspales y carretilla de mano			
			Gestión de stocks e inventarios. Conocimiento comercial de producto		
			Tiendas virtuales. Tipología		
			La comunicación escrita: elaboración de informes. Fases y fundamentos		
			Gestión operativa de la venta. Medios de pago (transferencia, tarjeta...)		
				Conceptos básicos de organización de empresas y entidades públicas	
				Actuación personal y profesional en la realización de las actividades de apoyo administrativo	
				Tramitación de correspondencia y paquetería interna y externa	
				Cotejo de documentación administrativa básica	



					Tramitación de operaciones básicas de cobros y pagos
--	--	--	--	--	--

Nota: Los contenidos que aparecen en las casillas coloreadas, no significa necesariamente que sean transversales en su totalidad, lo pueden ser parcialmente, tratándose con mas detalle en el apartado 3.b del Material Curricular

Módulos formativos					
OPERACIONES AUXILIARES DE ALMACENAJE	MANIPULACION DE CARGAS CON CARRETILLAS ELEVADORAS	ATENCION BASICA AL CLIENTE	GESTION DE UNA VENTA MEDIANTE APLICACION DE TECNICAS Y/O DEMOSTRACIONES DE PRODUCTOS (Crédito)	SISTEMAS DE GESTION Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACION (Crédito)	
Almacenamiento y distribución interna de productos					
Organización y documentación en los distintos tipos de almacén					
Equipos y medios en las operaciones auxiliares de almacén					
Prevención, seguridad y salud en las operaciones auxiliares de almacenaje					
	Normativa comunitaria española				
	Manutención: conceptos básicos				
	Paletización de la carga				
	Estabilidad de la carga				
	Carretillas de manutención automotoras y manuales				
	Manejo y conducción de carretillas				



		Técnicas de atención y comunicación con clientes		
		Desarrollo de competencias emocionales en el trato con clientes		
		La calidad del servicio de atención al cliente		
			Técnicas de venta	
			Presentación y demostración de un producto y/o servicio. Puntos a destacar en la presentación o demostración.	
			Documentación anexa a la operación de compra/venta. Los documentos de la operación de compra/venta	
				Sistemas de gestión y tratamiento de la información.



ÁNEXO II: REDISTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS

Redistribución de contenidos como resultado del desglose de las unidades de competencia que conforman el Perfil profesional, definiendo los núcleos competenciales e incluyendo el tratamiento de la transversalidad (apartado 3.b)

NÚCLEO COMPETENCIAL: RECEPCION Y EXPEDICION DE MERCANCIAS

Identificación de los tipos de almacén y sus partes.

- Identificación de las características de distintos tipos de almacenes de mercancías/productos y el funcionamiento de las principales zonas.
- Identificación de las características básicas de organización de un almacén-tipo así como el circuito o flujo de mercancías que se produce.
- Diferenciación de las funciones de cada zona del almacén según sus operaciones básicas.
- Diferenciar las distintas zonas de recepción, expedición, "picking" y movimiento entre otras.
- Identificación del circuito que siguen las mercancías/productos en el almacén desde su entrada hasta su expedición, a partir de un planograma, argumentando los movimientos que se producen.
- Identificación de los elementos y equipo propio del almacén.
- Identificación de los sistemas de almacenaje y organización del almacén utilizados habitualmente.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias.

Realización de operaciones auxiliares de recepción de cargas en el almacén.

- Interpretación de la orden de recepción diferenciando lugar y punto de recepción, medio de llegada, hora prevista y características de las mercancías, destino o almacenaje.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Diferenciación del equipo de manipulación necesario para la recepción de la mercancía.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias.
- Simulación de la recepción de la mercancía utilizando el equipo necesario y la secuencia de trabajos, tales como el desembalaje y desconsolidación.

Realización de operaciones auxiliares de expedición de cargas en el almacén mediante el uso de maquinaria adecuada.

- Interpretación correcta de la orden de expedición diferenciando lugar y punto, medio de salida, hora prevista, condiciones y destino de la misma, en un supuesto caso de expedición de mercancías.
- Diferenciación del equipo de manipulación y elementos de sujeción necesarios para la expedición.
- Simulación de la expedición de la mercancía utilizando el equipo necesario y la secuencia de trabajos necesarios así como documentación a transmitir al conductor, dentro de su nivel de responsabilidad.
- Descripción de los flujos de información y necesidad de transmisión de la información de productos para evitar desabastecimiento, roturas de stock y trazabilidad.
- Manejo de un equipo portátil de transmisión de datos PDA u otro, en un supuesto caso simulado, de transmisión de una orden a través de radiofrecuencia.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias.
- Identificación de los condicionantes que intervienen en la ruta de reparto: características de las mercancías, servicio, distancia, tiempos y coste.
- Identificación de la normativa municipal de circulación, tráfico y carga y descarga de mercancías.
- Comprobación de los documentos comerciales que intervienen en un supuesto caso de traslado de productos, verificando la exactitud de los cálculos.
- Realización de un esquema organizativo de tiempos, rutas y horarios de recogida y entrega, en un supuesto caso propuesto de reparto, incluso con aplicaciones informáticas.
- Localización mediante un plano o callejero, los puntos de entrega asociándolos al horario y diseñando un plan alternativo, en un supuesto caso de reparto a domicilio.

Cumplimentación de documentación anexa a las labores de manipulación de cargas

- Identificación de las principales características de los soportes o equipos que habitualmente se utilizan para recoger la información en los movimientos de carga.



- Descripción de las posibilidades de transmisión de información, por medios digitales.
- Manejo de un equipo portátil de transmisión de datos, en un caso práctico.
- Transmisión de la información de los movimientos de carga y descarga efectuados.
- Evaluación de resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.

Organización y documentación en los distintos tipos de almacén

- Principios básicos de organización del almacén: concepto y funciones.
- Disposición de áreas, zonas de trabajo y flujos de mercancías.
- Tipología del almacén según tamaño, tipos de mercancías o funciones.
- Procesos y operaciones auxiliares del almacén. Flujos de mercancías e información.
- Documentación básica del almacén: notas de trabajo, albaranes, hoja de pedido, hoja de transporte entre otros.

Interpretación de las órdenes de movimiento y reparto de proximidad de productos/mercancías

- Documentación identificativa/descriptiva de órdenes de movimiento: albarán, nota de entrega, orden de pedido.
- Eficiencia y eficacia en las órdenes de trabajo y movimiento.
- Normas sobre manipulación manual y conservación de productos/mercancías.
- Ordenes de reparto de proximidad: Interpretación de callejeros y mapas. Definición de recorrido/rutas de reparto.
- Normativa municipal de circulación, tráfico y carga y descarga de mercancías.

NÚCLEO COMPETENCIAL:

MANIPULACION Y MANTENIMIENTO DE MERCANCIAS CON EQUIPOS MOVILES

Realización de operaciones auxiliares de colocación y manipulación de cargas en el almacén en condiciones óptimas de seguridad.

- Utilización de los distintos equipos y medios de manipulación de mercancías mecánicos, automáticos o semiautomáticos, argumentando ventajas e inconvenientes.
- Diferenciación de las características y funcionalidad del equipamiento y sistemas de colocación.
- Descripción de los efectos y accidentes más habituales en la colocación y estiba de las mercancías sobre la estabilidad y seguridad y los sistemas de sujeción habituales.
- Utilización de distintos tipos de equipos en procesos de etiquetado, localización y recuento de mercancías.
- Interpretación de la información contenida en la etiqueta de los productos: lote, punto de origen, punto de destino, fecha de rotación y caducidad entre otros, a partir del código EAN.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Descripción de las ventajas de la implantación de sistemas de radiofrecuencia y etiquetas inteligentes en el almacén, argumentando las ventajas de su utilización.
- Identificación y determinación del lugar y situación de la mercancía a partir de los datos que contiene la orden de trabajo, albarán y/o etiqueta del producto o del embalaje.
- Determinación de los totales de un inventario y presentar los resultados, utilizando el equipo o aplicación informática dentro de su ámbito de responsabilidad.

Realización de operaciones auxiliares de manipulación de cargas con carretillas elevadoras cumpliendo las medidas de seguridad necesarias.

- Reconocimiento de los equipos, métodos de medición y cálculo de cargas para su correcta manipulación.
- Enumeración de los distintos medios de transporte internos y externos, sus condiciones básicas de utilización, así como su relación con las cargas que manipulan.
- Identificación de si el tipo de embalaje o envase es el correcto.
- Observación de la carga en cuanto al cumplimiento de las dimensiones y el peso previstos.
- Explicación de las condiciones que deben reunir los embalajes o envases para constituir la unidad de carga.
- Identificación y clasificación de los diferentes tipos de palés y sus aplicaciones.
- Explicación de las variaciones en el rendimiento de peso de carga movilizada, en función del aprovechamiento del volumen disponible.
- Interpretación de la información facilitada, en un supuesto caso de movilización de cargas, localizándola, comprobando las condiciones de embalaje y los palés o contenedores, en condiciones de seguridad.



- Realización de operaciones de aproximación a la ubicación donde debe efectuar la estiba o desestiba de una unidad de carga paletizada en diversas situaciones.
- Realización de maniobra de giro de 90° para la estiba y desestiba.
- Colocación frente al alveolo destinado a carga en una sola maniobra, utilizando si fuera necesario, desplazamiento lateral.
- Explicación de las condiciones básicas de estabilidad de las cargas y posibilidades de vuelco.
- Evaluación de resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.
- Identificación de sistemas y dispositivos de sujeción y elevación de la carga.
- Identificación de centros de gravedad de la carretilla y de la carga manipulada.
- Conducción en vacío o en carga máxima, carretillas automotoras y manuales, realizando diferentes maniobras.
- Recolección de unidades de carga introduciendo la horquilla y realizando la maniobra de elevación e inclinación del mástil hacia atrás.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.

Manipulación de productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad con equipos móviles de forma segura.

- Identificación de los distintos equipos de trabajo móvil para la manipulación y el desplazamiento de productos/mercancías en la superficie comercial: transpalés manuales o eléctricos, apiladores...
- Descripción del procedimiento de carga, descarga y transporte de productos con un transpalé.
- Enumeración de las pautas de comportamiento de operarios, reponedores que manipulan y transportan productos/cargas.
- Interpretación de la información relativa a la manipulación y movimiento de productos en el envase/etiqueta.
- Reparto o redistribución de la carga o productos de manera uniforme y equilibrada, después de realizar descargas parciales, asegurándola, en un supuesto caso simulado de movimiento de cargas
- Representación de las distintas operaciones (circulación, virajes, giros, paradas, maniobras, estacionamiento u otras) que se realizan manejando transpalés y/o equipos de trabajo móvil.
- Evaluación del equipo de trabajo móvil más adecuado para realizar la operación, argumentando la decisión.
- Identificación del equipo de protección individual necesario.
- Realización de las operaciones de enganche y sujeción de cargas, señalizándolas.
- Realización de cada operación señalizándola adecuadamente, eludiendo baches, en un supuesto caso simulado de manipulación de mercancías.
- Identificación de las normas específicas de seguridad, prevención de fatiga e higiene postural y protección individual para la prevención de riesgos en la manipulación de las productos/mercancías, con equipos móviles.
- Descripción de las medidas de actuación que debe realizar el operario en un caso de accidente.

Trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad con equipos móviles, de forma segura.

- Identificación e interpretación de las señales y placas obligatorias y normalizadas que delimitan las zonas específicas de trabajo y la manipulación y carga de productos.
- Reconocimiento de los símbolos normalizados y, en su caso, señales luminosas y/o acústicas.
- Argumentación de la importancia de señalar determinadas operaciones y movimientos en la superficie comercial aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales.
- Identificación de las principales características de los soportes o equipos que habitualmente se utilizan para recoger la información de los movimientos de productos.
- Traslado de la carga mercancías cumpliendo las normas de circulación y normas de seguridad.
- Descripción e interpretación de la información más usual contenida en los albaranes y formatos más comunes, y documentos básicos de compraventa.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.

Realización de operaciones auxiliares de mantenimiento de cargas en el almacén utilizando las técnicas adecuadas.

- Manejo de equipos de manutención cumpliendo las normas de seguridad y salud.
- Explicación de las ventajas de la adopción de medidas de orden, limpieza y mantenimiento en la realización del trabajo individual y en la manipulación de mercancías.
- Descripción de las operaciones de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización de las instalaciones.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias.
- Asociación, con el contenedor adecuado, de los diferentes tipos de residuos.
- Descripción de las medidas de orden y mantenimiento necesarias para la realización del trabajo del almacén.



- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Limpieza, desinfección, desinsectización y desratización con productos, equipos y herramientas adecuados.
- Realización de los procesos de limpieza, desinfección y ordenamiento de los equipos y herramientas utilizadas, justificando cada una de ellas.
- Realización de la recogida y limpieza de diferentes tipos de residuos y elementos desechables para su reciclaje.

Mantenimiento básico de equipos móviles de forma que se garantice su durabilidad

- Identificación, sobre un transpalé (o maqueta) los mandos, sistemas y elementos de conducción y manipulación, así como los indicadores de nivel de carga de batería entre otros.
- Interpretación de las instrucciones del manual de mantenimiento, que corresponden a un nivel de conservación básico.
- Verificación de una transpalé antes de hacer uso de ella, comprobando al menos el funcionamiento de elevación y descenso de la horquilla, sistema de frenado y circuito hidráulico.
- Identificación y comunicación de aquellas anomalías que, afecten a la conducción o manipulación segura diferenciando las que tengan su origen en defectos de fabricación o mantenimiento dentro de su nivel de responsabilidad.
- Simulación de la realización de las operaciones de mantenimiento de primer nivel del equipo de trabajo móvil que corresponde a su nivel de responsabilidad.

Interpretación de normativa sobre prevención y señalización en el uso carretillas elevadoras

- Reconocimiento de los riesgos derivados del manejo de máquinas automotoras y de tracción o empuje manual y las medidas de actuación en caso de emergencia.
- Identificación del equipo de protección individual más adecuado, en un caso simulado de carga, transporte y descarga.
- Identificación de riesgos derivados de la conducción del transporte, de la estiba/desestiba, apilado/desapilado de la carga.
- Identificación de las señales y placas informativas obligatorias y señales normalizadas que hacen referencia a la carga o a zonas específicas de trabajo.
- Identificación de las señales luminosas, acústicas, mandos sistemas y elementos de conducción que deben llevar las carretillas, relacionándolas con su tipología y localización normalizada.
- Clasificación e identificación de los diferentes tipos básicos de carretillas, y sus aplicaciones.
- Interpretación de las instrucciones del manual de mantenimiento, las operaciones que corresponden a un nivel primario del mismo, identificando y comunicando las anomalías más usuales.
- Realización de las operaciones de mantenimiento que corresponde a su nivel de responsabilidad.
- Enumeración de las precauciones adicionales básicas a tener en cuenta, en el supuesto de transporte y elevación de cargas peligrosas.
- Reconocimiento de las normas establecidas ante incendios, deflagraciones y procedimientos de evacuación.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.

Almacenamiento y distribución interna de productos

- Sistemas de almacenaje
- Bloques apilados
- Sistema convencional, Sistema compacto y Sistema dinámico
- Criterios de almacenaje: ventajas e inconvenientes.
- Clasificación de los productos. Normativa aplicable
- El embalaje

Utilización de equipos y medios en las operaciones auxiliares del almacén.

- Instalaciones y equipos del almacén.
- Unidades de manipulación, almacenaje y transporte de mercancías. Tipología y normalización.
- Sistemas de identificación y localización de mercancías en operaciones de almacén.
- Codificación y etiquetado de mercancías.

Normativa comunitaria y española

- Aspectos fundamentales sobre: normativa que desarrolla la ley de prevención de riesgos laborales, estableciendo las disposiciones mínimas de seguridad y salud. Directivas comunitarias y normativa española por la que se aprueban los reglamentos de manipulación manual de carga, así como, las de carretillas automotoras de manutención. Normas UNE, y NTP del Instituto Nacional Seguridad e Higiene en el Trabajo.



Manutención: conceptos básicos

- Importancia socio-económica.
- Flujo logístico de cargas y servicios
- Equipos para manutención.
- Unidad de carga.

Carretillas de manutención automotoras y manuales

- Clasificación y tipos.
- Principales elementos de las carretillas manuales.
- Principales elementos de las carretillas elevadoras de horquilla
- Sistema de elevación.
- Tipos de mástiles, horquillas, cilindros hidráulicos, tableros portahorquillas y otros.

Manejo y conducción de equipos de trabajo móvil: transpalés y carretillas de mano

- Tipos y características de los equipos de trabajo móviles (transpalés manuales o eléctricos, carretillas de mano, apiladores manuales o eléctricos, carretillas contrapesadas entre otros). Localización de los elementos del equipo de trabajo.
- Optimización de tiempo y espacio en equipos de trabajo móviles: transpalés y carretillas.
- Colocación de las mercancías.

Manejo y conducción de carretillas elevadoras

- Localización de los elementos de la carretilla.
- Motor térmico y eléctrico.
- Manejo de la máquina: Eje directriz. Puesta en marcha y detención de la carretilla. Maniobras. Frenado, arranque y detención del equipo. Mantenimiento de primer nivel. Seguridad y prevención de riesgos.
- Equipo de protección individual. Símbolos y señales.
- Acceso/descenso de la carretilla: utilización del sistema de retención, cabina, cinturón de seguridad.
- Circulación: velocidad de desplazamiento, trayectoria, naturaleza del piso, estado del mismo, entre otros.
- Precauciones en el transporte en entornos especiales (industria química, explosivos y otros).

Paletización de la carga

- Sistemas de paletización.
- Tipos de palés.
- Contenedores, bidones y otros.
- Manutenciones especiales.
- Mercancías peligrosas.

Estabilidad de la carga

- Nociones de equilibrio. Tipos.
- Aplicación de la ley de la palanca.
- Centro de gravedad de la carga: concepto elemental y métodos sencillos para su determinación.
- Interacción entre el centro de gravedad de la carga y el de la carretilla.
- Triángulo de sustentación de la carretilla contrapesada convencional.
- Pérdida de estabilidad de la carretilla descargada y cargada.
- Vuelco transversal y longitudinal: como evitarlos.
- Comportamiento dinámico y estático de la carretilla cargada y descargada: exceso de velocidad, sobrecarga, carga mal colocada, aceleraciones, maniobras incorrectas.

Mantenimiento de primer nivel de equipos móviles: transpalés y carretilla de mano

- Herramientas y material de limpieza de los equipos.
- Recomendaciones del fabricante.
- Sistema hidráulico y de elevación.
- Cambio y carga de baterías.



Prevención, seguridad y salud en las operaciones auxiliares de almacenaje.

- Normativa y recomendaciones en las operaciones auxiliares de almacenaje.
- Orden y limpieza en el almacén. Hábitos y actividades fundamentales.
- Riesgos y Accidentes habituales en el almacén. Medidas preventivas.
- Normas básicas de actuación en caso de emergencias.

NÚCLEO COMPETENCIAL: MANTENIMIENTO DE PRODUCTOS EN PUNTO DE VENTA

Realización de operaciones auxiliares de reposición de productos

- Diferenciación de las características y funcionalidad de los equipos de identificación y localización de mercancías/productos en el punto de venta.
- Argumentación de la utilidad de las etiquetas y codificación de productos.
- Interpretación de la información contenida en su etiqueta.
- Descripción de las ventajas de la implantación de sistemas de localización y etiquetas inteligentes .
- Identificación y utilización del equipo de identificación -pistola láser y PDAs para la lectura de códigos de barras de las etiquetas, en un supuesto caso simulado de etiquetado de productos.
- Determinación de los totales de un inventario contabilizando visualmente las unidades y/o utilizando el equipo de conteo o aplicación informática.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Evaluación de resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en mejoras de los procesos.

Realización de operaciones auxiliares de disposición de productos

- Caracterización y diferenciación de las zonas y secciones de las superficies comerciales, diferenciando espacios e identificando los procesos que se llevan a cabo en cada una.
- Descripción de los criterios de organización y distribución de productos en la superficie comercial.
- Identificación en un plano de diferentes supuestos de establecimiento comercial: las secciones existentes, los pasillos y zonas de paso, almacén, la zona entrada – salida y la zona de caja.
- Observación del comportamiento del cliente en el punto de venta para sugerir cambios en la situación y colocación de los productos y equipo mobiliario, argumentando las decisiones.
- Identificación de las características y montaje del equipo mobiliario y los elementos que se utilizan en el punto de venta para la exposición y presentación de productos.
- Diferenciación de las góndolas, estanterías, expositores y vitrinas.
- Realización del montaje utilizando los útiles y herramientas necesarios cumpliendo las normas e instrucciones recibidas.
- Disposición y colocación de los productos en una estantería o mobiliario específico respetando las normas de seguridad y salud, según criterios utilizados mas comúnmente.
- Diferenciación e identificación de los productos que contiene la orden de trabajo.
- Descripción de los productos y lugares que tienen más riesgo de hurto y los sistemas de seguridad y antirrobo utilizados.
- Estimación del momento en que hay que realizar la reposición del producto en el lineal.
- Realización de la rotación de los productos controlando la fecha de caducidad u otros criterios así como la retirada de los que se encuentran en mal estado y/o caducados.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en

Realización de operaciones auxiliares de acondicionamiento, cumpliendo las norma higienico-sanitarias.

- Aplicación de criterios y procedimientos de organización, orden y limpieza en el punto de venta.
- Proposición de distintas acciones de limpieza y mantenimiento del mobiliario, aplicando las normas higienico-sanitarias y de prevención de riesgos laborales, en un caso práctico de mantenimiento.
- Identificación de los productos y utensilios de limpieza utilizados en las operaciones de limpieza y mantenimiento, en función de los materiales, su composición, y las normas higienico-sanitarias.
- Asociación de los diferentes tipos de residuos y elementos desechables generados y susceptibles de ser reciclados, justificando el proceso de separación.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en
- Identificación de normas de cuidado de la imagen como persona que representa a la empresa ante el cliente.



- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.

Realización de operaciones de implantación y animación del punto de venta, de acuerdo a instrucciones recibidas.

- Descripción de diferentes comportamientos y hábitos de consumidores tipo en el punto de venta físico y en el sitio web, identificando el efecto que producen en el cliente.
- Clasificación de los productos en familias observando la normativa vigente.
- Identificación de los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de los productos en los distintos niveles y zonas tanto en el punto de venta físico, como en el sitio web.
- Análisis dentro de su ámbito de competencia, de los elementos y materiales de comunicación comercial y su ubicación en un supuesto punto de venta físico y virtual.
- Distinción de las zonas frías y calientes del punto de venta, en un caso simulado en un punto de venta físico y en otro mediante una herramienta de gestión de un sitio web.
- Proposición de un método para calentar las zonas frías, en función de su nivel de conocimiento.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Evaluación de resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias.
- Identificación, proposición y colocación de diferentes materiales, herramientas, accesorios y soportes de carteles y su ubicación en función de su objetivo.
- Elaboración de informes con los resultados del proceso utilizando, en su caso, medios informáticos, bajo instrucciones.

Distribución y animación de superficies comerciales.

- Tipología de superficies comerciales. Características y diferencias.
- Distribución física de zonas en los establecimientos comerciales. Criterios de organización.
- Zonas y secciones habituales. Criterios de clasificación.
- Elementos de animación en la superficie comercial.
- Promociones e información de productos.
- Orden y limpieza en la superficie comercial. Prevención de accidentes y gestión de residuos.

Técnicas y equipos básicos en la implantación y colocación de productos.

- Mobiliario y elementos expositivos. Tipología y funcionalidad.
- Características del mobiliario comercial. Elección y ubicación del mobiliario.
- Funciones del lineal. Niveles de exposición en el lineal.
- Colocación del producto: Facing del lineal. Implantación vertical y horizontal de productos
- Criterios de reposición y rotación de productos en lineal y superficie comercial. Control de productos en el lineal: roturas de stock y desabastecimientos.
- Etiquetado e información de productos en la superficie comercial.

Implantación y merchandising.

- Principios del merchandising
- Conceptos básicos de la implantación de espacios comerciales:
- Color, luz, música, rentabilidad
- Criterios de implantación del producto
- Espacios: "Puntos calientes" y "Puntos fríos" Métodos físicos y psicológicos para "calentar los puntos fríos".
- Determinación del lineal mínimo

Animación del punto de venta

- Principales tipos de carteles
- Áreas de bases
- Indicadores visuales
- Productos ganchos
- La publicidad en el lugar de venta: carteles Displays
- Máquinas expendedoras
- Letreros luminosos



Prevención, seguridad y salud en las operaciones auxiliares en el punto de venta.

- Normas de seguridad y salud en las actividades de organización, acondicionamiento y limpieza de la superficie comercial.
- Prevención de riesgos laborales aplicables a operaciones de montaje y elementos expositores.
- Higiene postural y recomendaciones básicas para la prevención de lesiones en la reposición de productos. Equipos de protección individual.

NÚCLEO COMPETENCIAL: GESTION ADMINISTRATIVA Y DE LA INFORMACION

Realización de operaciones de apoyo administrativo básico utilizando o no aplicaciones informáticas

- Distinción de los tipos fundamentales de comunicaciones escritas, internas y externas, comunes en organizaciones, especificando su función y elementos.
- Definición del destinatario, y los medios y procedimientos para su distribución, en las comunicaciones internas y en la correspondencia recibida del exterior.
- Descripción de las funciones y procedimientos básicos para operar de manera adecuada con medios telemáticos, para recepcionar, registrar, distribuir y archivar comunicaciones.
- Clasificación, registro y archivo de las comunicaciones en función de su emisor, receptor y asunto.
- Diferenciación de los campos de información fundamentales de los archivos más usuales.
- Identificación de las funciones básicas de aplicaciones informáticas de facturación y de gestión.
- Comprobación entre la información proporcionada por los documentos y los medios de pago.
- Cumplimentación de modelos de documentos justificativos básicos de las operaciones de compraventa: Pedidos, albaranes, notas de entrega, recibos y facturas.
- Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de caja en operaciones básicas de cobros y pagos, dentro de su nivel de responsabilidad.
- Verificación de los cálculos y elaboración de estadillos básicos de los importes y justificantes de cobro y pago.
- Utilización de dinero simulado en operaciones al contado realizando los cálculos necesarios.
- Realizar el cuadro de las operaciones propuestas, dentro de su ámbito de responsabilidad.
- Registro de las entradas y salidas en fichas de almacén.
- Evaluación de resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en mejoras de los procesos.

Integración de operaciones de apoyo administrativo básico dentro de un grupo

- Descripción de los elementos fundamentales que caracterizan un grupo de trabajo administrativo.
- Explicación e identificación de las fases de desarrollo de un grupo de trabajo de apoyo administrativo.
- Descripción de las principales funciones de las relaciones funcionales y jerárquicas.
- Definición del trabajo, espíritu y la sinergia en equipo, e identificación de posibles estrategias o variantes.
- Explicación y descripción de los procesos de calidad en una organización.
- Especificación del objetivo fundamental de las instrucciones de trabajo.
- Identificación de las actividades de apoyo administrativo a realizar por cada miembro.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Identificación de las pautas de coordinación y valores éticos definidos y las personas implicadas.
- Identificación de los roles que desempeña cada miembro del grupo en un roll-playing.
- Especificación de las actividades de apoyo administrativo que requieren de la colaboración de otros.
- Descripción de las pautas de actuación personal básicas, para integrarse en un grupo de trabajo.
- Evaluación de resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en mejoras de los procesos.

Confección de informes de apoyo para la dirección según los requerimientos solicitados.

- Descripción de los pasos y normas para la redacción de un informe comercial
- Identificación de información relevante recopilada durante la actividad profesional relacionada con el surtido, la demanda y el cliente, utilizando la información almacenada en los sistemas (CRM).
- Confección de estadísticas básicas, que agrupen los datos en un documento que suponga fácil interpretación y consulta, en un supuesto práctico de petición de un superior.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.



- Identificación de las innovaciones del mercado relacionadas con la línea de negocio de la empresa, a partir de datos referidos a la evolución del mercado sugiriendo oportunidades, dentro de su nivel de conocimiento.
- Confección de un informe que presente de forma clara, concisa y ordenada la información, justificando el método elegido.
- Evaluación de resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.

Realización de operaciones de organización y apoyo al punto de venta.

- Distinción de los diferentes tipos de existencias habituales en todo tipo de empresas.
- Explicación de los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Explicación de los criterios de clasificación y ubicación de existencias más utilizados.
- Registro en fichas de almacén de las existencias iniciales y sucesivas recepciones y expediciones.
- Evaluación de resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.

Conceptos básicos de organización de empresas y entidades públicas

- Fundamentos y áreas funcionales básicas de las organizaciones.
- La organización en la empresa: Departamentos, tipología y características.
- La organización y fundamentos básicos del Estado y de la Unión Europea.
- Mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y tipos.

La actuación personal y profesional en la realización de las actividades de apoyo administrativo

- Identificación de parámetros para una actuación profesional en las actividades de apoyo administrativo: Indicadores de calidad de la organización e integración de hábitos profesionales.
- Trabajar con otros en las actividades de apoyo administrativo.
- Factores que modifican la dinámica de un grupo de trabajo. Nivel de tarea, nivel de relación.
- Caracterización de la profesionalidad: Ética personal y profesional en las actividades de apoyo administrativo.

Tramitación de correspondencia y paquetería interna y externa

- Canales y medios de comunicación en empresas y organismos oficiales tipo.
- Servicios de correos y mensajería externos: Características, funciones, productos y servicios, tarifas.
- Técnicas básicas de recepción, tratamiento, clasificación y distribución de correspondencia y documentación.
- Embalaje y empaquetado básico: Materiales y técnicas.
- Procedimientos básicos en registros públicos.

Cotejo de documentación administrativa básica

- Relaciones entre las funciones organizativas y la documentación administrativa que generan.
- Normativa básica sobre la documentación administrativa.
- Documentos administrativos: Elementos básicos, funciones y características.
- Órdenes de trabajo.
- Registro en aplicaciones de gestión administrativa de facturación.

Tramitación de operaciones básicas de cobros y pagos

- Operaciones básicas de cobro y pago: Funciones, características y técnicas de gestión.
- Descripción de medios de pago: Tarjetas de crédito, de débito, monedero electrónico y otros medios análogos.
- Cumplimentado de modelos de documentos de cobro y pago, convencionales o telemáticos: Recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio.
- Cumplimentado de documentación básica correspondiente a operaciones elementales de tesorería.
- Procedimientos de cuadro de caja.
- Gestión de tesorería a través de banca on line. Obtención y cumplimentado de documentos a través de Internet.

La comunicación escrita: Elaboración de Informes. Fases y Fundamentos

- Estructura de un informe: Composición y esquema
- Modelos analíticos
- Modelos creativos: Brain map



- Elaboración de Informes comerciales
- Surtido: Rotura, defectos, excedentes...
- Demanda: Detección de necesidades, productos..
- El cliente: Segmentos, nuevas líneas de negocio...

Gestión de "stocks" e inventarios. Conocimiento Comercial de Producto /Servicio

- Criterios de clasificación de "stocks".
- Análisis de la rotación y ubicación de existencias.
- La pérdida desconocida
- Control de calidad: conceptos básicos
- Recepción y envío de la mercancía
- Herramientas informáticas para la gestión del almacén (hardware y software)

NÚCLEO COMPETENCIAL: ATENCIÓN AL CLIENTE

Aplicación de protocolos de atención básica al cliente.

- Explicación de la importancia de la adecuación de la imagen personal a la imagen que transmite la empresa.
- Identificación de las pautas verbales y no verbales de comportamiento que favorecen una comunicación efectiva.
- Relacionar los distintos tipos de clientes con las respectivas estrategias de atención que requieren.
- Interpretación de la petición/demanda que formula el cliente, en un supuesto caso de localización información de precios o características de un producto.
- Diferenciación de los procesos de información y de comunicación, en el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva, los elementos que intervienen y argumentando sus ventajas.
- Explicación de qué es la escucha activa y sus componentes verbales, no verbales y paraverbales.
- Discriminación de los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación entre interlocutores.
- Definición de los componentes actitudinales principales para una escucha empática y efectiva.
- Identificación de las habilidades técnicas y personales a utilizar y los errores mas frecuentes.
- Definición de estrategias y pautas de actuación para logro de comunicación efectiva desde el punto de vista del emisor.
- Identificación de los puntos críticos del proceso de comunicación.
- Explicación de la diferencia entre tres tipos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
- Explicación de las principales técnicas de asertividad.
- Recepción y aceptación de críticas y/o reclamaciones habituales en las relaciones con clientes utilizando fórmulas de respuesta asertiva, en un supuesto caso práctico.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias.

Aplicación de técnicas para la resolución de quejas y reclamaciones dentro de su ámbito de responsabilidad.

- Descripción del proceso que debe seguir una reclamación presentada en el establecimiento.
- Identificación de la documentación que se utiliza y la información que debe contener.
- Identificación de la naturaleza de la queja y la capacidad individual para responder a la misma
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Información con claridad del procedimiento a seguir para la formulación de la queja, con respeto.
- Determinación del modo de resolver la reclamación, en un supuesto caso de entrega domiciliaria.
- Formalización y registro de la incidencia en el documento correspondiente realizando las modificaciones oportunas.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias.

Realización de funciones de seguimiento de clientes, a través de aplicaciones informáticas de bases de datos, para su fidelización.

- Identificación y explicación de la función de una base de datos.
- Identificación de los campos que serían necesarios contemplar en una base de datos.
- Identificación de los aspectos principales en los que inciden, la legislación vigente en relación con la organización de datos de carácter personal.



- Acceso a la información almacenada a través de los procedimientos definidos.
- Realización del diseño básico de una base de datos/ formularios sencillos, dados unos parámetros .
- Realización del registro de información en la base de datos utilizando las funciones, procedimientos y herramientas que están a disposición, según instrucciones recibidas.
- Confección de un informe, en un caso práctico de obtención de información.
- Cumplimentación de formularios.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.

Técnicas de atención y comunicación con clientes

- Concepto, elementos y funciones de la atención al cliente.
- Etapas del proceso de comunicación interpersonal.
- Dificultades y barreras en la comunicación con el cliente.
- Comunicación oral y escrita. Diferencias y similitudes. Ventajas y desventajas.
- Características y elementos de la comunicación no verbal con clientes.
- Lenguaje corporal e imagen personal. Técnicas para mejorar la comunicación no verbal en la atención al cliente.

Desarrollo de competencias emocionales en el trato con clientes

- Comportamientos emocionales positivos y negativos
- Estabilidad emocional
- Técnicas de autocontrol emocional
- Alternativas de influencia positiva ante los clientes
- Actitud positiva: el valor de la sonrisa

La calidad del servicio de atención cliente

- Fuente de automotivación personal y profesional
- La calidad como proceso de mejora continua
- El servicio como sinónimo de calidad
- Excelencia en el servicio
- Valor del cliente satisfecho

Sistemas de gestión y tratamiento de la información. Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo.

- Elaboración de ficheros. Cuestionarios.
- Procedimientos transmisión de información dentro de la empresa.
- Confección y presentación de informes.

NÚCLEO COMPETENCIAL: PREPARACION DE PEDIDOS

Realización del registro del pedido con los medios apropiados

- Descripción de documentos propios de los pedidos orden de pedido, albarán, orden de trabajo, documento de transporte.
- Diferenciación de las fases y diferencias de un proceso de preparación de pedidos en un comercio
- Argumentación de las ventajas inherentes a la cumplimentación completa y ordenada.
- Interpretación correcta de datos contenidos en una orden de pedido, "packing list" y/o albarán de entrega de una operación de expedición de mercancías, diferenciando tipos de productos y condiciones establecidas para su preparación.
- Cumplimentar los datos incompletos con la información necesaria de un albarán, argumentando las decisiones.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias.

Realización del picking del pedido respetando las condiciones de manipulación

- Descripción de los riesgos de manipulación de distintos tipos de productos/mercancías peligrosas, pesadas, perecederos, congelados y alimentos entre otras.



- Organización de productos según instrucciones y considerando naturaleza y complementariedad de los mismos.
- Realización de un picking, interpretando en la orden de pedido las mercancías, diferenciando número, cantidad y características/calidad del pedido, aplicando técnicas de seguridad e higiene en la manipulación.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Organización de mercancías en una caja o unidad de pedido de forma ordenada, rápida y efectiva optimizando el espacio.
- Realización de las operaciones de pesaje y/o medida de las cantidades solicitadas en el pedido, utilizando los equipos manuales y/o mecánicos, en un pedido a granel, respetando la simbología y recomendaciones de manipulación.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias.

Manipulación y el embalaje del pedido usando los equipos apropiados

- Descripción de daños o desperfectos que pueden sufrir mercancías/productos en manipulación y colocación en el pedido .
- Explicación de las actitudes de prevención y seguridad en la manipulación de mercancías de distintas características, las normas de manipulación y conservación, en especial, en el caso de mercancías peligrosas y sus posibles consecuencias.
- Explicación de la importancia de la posición de la mercancía/bulto en el bulto o unidad de carga.
- Interpretación de los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación siguiendo, por ejemplo la norma ISO 780:1999.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Interpretación y descripción de la simbología necesaria para la presentación y manipulación de los bultos y mercancías/productos en un caso práctico de preparación de un pedido.
- Descripción de características de los tipos de embalajes y sistemas de paletización más utilizados así como su transporte.
- Diferenciación de las distintas unidades de manipulación/carga utilizadas habitualmente en la distribución así como comercialización y venta de productos/mercancías.
- Descripción de diferentes modalidades y unidades de pedido/venta y los sistemas de embalaje/envasado.
- Interpretación , verificación y registro de la orden de pedido el tipo de embalaje, cantidad y forma de embalado que debe realizarse, en un caso simulado, utilizando los equipos necesarios y retirando los residuos.

Documentación y operativa básica en la preparación de pedidos

- Documentación básica en la preparación de pedidos.
- Consideraciones básicas para la preparación del pedido. Tipos de mercancías, características, tipos de pedido, unidad de pedido y embalaje.
- Métodos de preparación de pedidos: manual, semiautomática y automática. Sistemas de pesaje y optimización del pedido. Otros sistemas: picking por voz.

Técnicas y equipos de picking y preparación de pedidos.

- Equipo y medios habituales para preparación de pedidos.
- Normas y recomendaciones básicas en el picking. Pesaje, colocación y visibilidad.
- Interpretación de simbología básica en la presentación y manipulación de productos/mercancías.
- Complementariedad de productos/mercancías y características de conservación y manipulación de productos.
- Embalado manual y mecánico. Utilización de distintos materiales y equipos de embalaje.

Seguridad, salud y prevención de riesgos en las operaciones de preparación de pedidos

- Higiene postural: recomendaciones básicas en la manipulación manual de cargas y exposición a posturas forzadas.
- Accidentes y riesgos habituales en la preparación de pedidos.
- Normas de prevención de riesgos laborales aplicadas a la preparación de pedidos

NÚCLEO COMPETENCIAL: OPERACIONES ANEXAS AL PROCESO COMERCIAL

Aplicación de las técnicas de ventas mas habituales en función de los canales de comercialización

- Descripción de las cualidades que debe poseer y las actitudes que debe desarrollar un vendedor en las relaciones comerciales.
- Identificación de las variables que intervienen en la conducta y las motivaciones de compra.
- Descripción de la influencia del conocimiento de las características del producto o servicio.



- Especificación de formas de provocar distintas ventas adicionales, sustitutivas y/o complementarias.
- Adaptación de las técnicas de venta al medio de comunicación empleado.
- Transmisión de la información con claridad y precisión de forma oral y/o escrita.
- Identificación de la tipología del cliente y sus necesidades de compra, realizando las preguntas, y mediante la información disponible en un banco de datos en una simulación de una venta.
- Descripción con claridad las características del producto, destacando ventajas y adecuación a las necesidades del cliente.
- Evaluación crítica de la actuación desarrollada.
- Determinación de las áreas de actuación dentro de su responsabilidad que singularizan la relación, en un caso de fidelización con un cliente.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Evaluación de resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.

Demostración y presentación de un producto en el punto de venta

- Realización de la presentación del producto o servicio, destacando sus cualidades, en una simulación ante clientes.
- Utilización de técnicas de comunicación que faciliten la comprensión.
- Utilización de medios, informáticos si fuera necesario.
- Evaluación de resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.

Realización de operaciones básicas de cobros y pagos dentro de su nivel de responsabilidad.

- Enumeración y explicación de los diferentes lenguajes de codificación comercial.
- Enumeración y explicación las funciones del TPV.
- Enumeración de las fases a seguir para la realización del arqueo y cierre de caja.
- Enumeración y explicación de las funciones de los diferentes equipos de registro y cobro de las operaciones de venta, justificando las ventajas de usar unos u otros.
- Identificación de la validez de un cheque, pagaré, tarjeta de crédito/débito, tarjeta de empresa, efectivo o realizado a través de Internet.
- Evaluación de resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.
- Identificación de la validez de vales, descuentos, bonos y tarjetas de empresa en campañas promocionales.
- Descripción de las innovaciones tecnológicas asociadas a los equipos de registro, cobro y pago que existan en la actividad comercial actual, dentro de su ámbito profesional.
- Realizar la apertura y el cierre de un TPV.
- Simulación de los distintos tipos de cobros pagos, devoluciones y abonos de mercancías que se pueden realizar, utilizando correctamente un equipo de registro y cobro dado.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Simulación correcta de las operaciones auxiliares del Terminal punto de venta así como la de otros equipos de registro y cobro (anulaciones, cambios,...).
- Detección de las desviaciones e irregularidades que pudiesen surgir en el proceso, en un supuesto de arqueo, comunicándolas a sus superiores.

Realización de operaciones de empaquetado y presentación de productos

- Descripción y aplicación de técnicas de empaquetado y presentación atractiva de productos en función de sus características.
- Identificación de diferentes técnicas y tipos de paquetes y envoltorios según la clase de producto, e imagen que se pretende transmitir.

Técnicas de venta

- Entrevista de ventas: Marco conceptual, Fases de la venta presencial y no presencial, Aproximación no verbal y verbal y Argumentación comercial
- Las objeciones, tratamiento.
- El precio

Presentación y demostración de un producto y/o servicio. Puntos que se deben destacar en la presentación o demostración.

- El ciclo de vida del producto
- Clases de productos



Tiendas virtuales. Tipología de tiendas virtuales

- Introducción a la utilización de herramientas informáticas de gestión de contenidos Usabilidad
- Seguridad y medios de pago (TPV virtual, transferencias, cobros contrareembolso...)

Gestión operativa de la venta. Medios de pago (transferencias, tarjeta de crédito/débito, pago contrareembolso, pago mediante teléfonos móviles, efectivo...)

- Codificación de la mercancía. Código EAN
- TPV: Sistemas de cobro
- Otras funciones auxiliares del TPV
- Lenguajes comerciales (E.D.I)
- Descuentos, promociones, vales.

Confección de los documentos de compra-venta

- Identificación de la documentación anexa a las operaciones de compraventa
- Identificación e interpretar la normativa aplicable al contrato de compraventa y a la factura.
- Elaboración de la oferta que se presentará a un cliente, utilizando en su caso, la información obtenida de la aplicación de (CRM) o de herramientas de ayuda al punto de venta, en un supuesto práctico de venta de un producto, sin sobrepasar su nivel de responsabilidad.
- Cumplimentación de los documentos que intervienen en el proceso, utilizando en su caso un programa informático adecuado, en una simulación pactada de venta.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.

Documentación anexa a la operación de compraventa. Los documentos de la operación de compraventa.

- Clausulado.
- Normativa.
- Confección de los documentos

Empaquetado y embalaje. La importancia del empaquetado

- Técnicas de empaquetado y embalado
- Tipos de empaquetado
- Materiales para el empaquetado
- Documentación a incluir en el envío
- Gestión del envío contra reembolso
- Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto Plantillas y acabados



OPERARIO
COCINA SERVICIO



Material
Curricular



ANEXO III

A. NECESIDADES significativas de los módulos específicos de dominar determinados conocimientos de los módulos de carácter general.

No es el objetivo de este anexo concretar y ejemplificar TODAS las necesidades de formación de base para cursar con aprovechamiento la formación específica. Se aportan aquellas necesidades, descritas con los correspondientes indicadores de conocimiento, que se entienden significativas porque forman parte de la propia competencia profesional.

En definitiva, que aparezcan cuadros sin rellenar, simplemente significa que serán las profesoras y/o los profesores en equipo quienes los irán rellenando con su experiencia y día a día en la impartición del Programa.

	Matemáticas	Ciencias naturales	Tecnología
Recepción y expedición de mercancías	Capacidad en ESTADÍSTICA Y PROBABILIDAD - Interpretar tablas estadísticas y sacar conclusiones de las mismas - Construir tablas y gráficas estadísticas a partir de unos datos - Interpretar gráficas estadísticas y sacar conclusiones de las mismas - Calcular los parámetros estadísticos: moda media mediana y desviación típica		
Manipulación y mantenimiento de mercancías con equipos móviles			Capacidad en: COMO FUNCIONAN LAS COSAS. ANALISIS TECNICO DE LOS OBJETOS. MAQUINAS E INSTALACIONES - Conocer los sistemas mecánicos y eléctricos, les hará comprender el funcionamiento de las máquinas automotoras mas usuales en la sección de almacén
Mantenimiento de productos en punto	Capacidad en:	Capacidad en	Capacidad en:



de venta	<p>CALCULO NUMERICO Y ALGEBRAICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manejar correctamente los números enteros y decimales, estimaciones, porcentajes y operaciones numéricas para poder realizar operaciones de conteo de productos <p>GEOMETRÍA Y MEDIDA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar fórmulas necesarias para calcular áreas para el montaje del mobiliario - Utilizar correctamente el sistema métrico decimal, para realizar el cálculo de una superficie a implantar - Conocer la medida de ángulos - Interpretar correctamente la representación a escala, planos, mapas y maquetas, para el montaje de expositores o góndolas. 	<p>LOS SERES VIVOS Y SU ENTORNO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir la influencia de las personas y sus actividades en el entorno. 	<p>LA ACTIVIDAD TECNICA Y SUS MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer los productos tecnológicos y la historia y entornos de la tecnología, para poder comprender las ventajas de la utilización de equipos de conteo, marcaje y etiquetado (PDA, pistolas laser, lectores de códigos de barras)
Gestión administrativa y de la información	<p>Capacidad en:</p> <p>CALCULO NUMERICO Y ALGEBRAICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manejar correctamente los números enteros y decimales, estimaciones, magnitudes, porcentajes y operaciones numéricas para poder realizar las actividades de control de stock de almacén o tienda y la gestión de inventarios 		
Atención al cliente	<p>Capacidad en:</p> <p>CALCULO NUMERICO Y ALGEBRAICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manejar números y operaciones básicas para el pesaje de productos, medidas y realización de cálculos diversos, manejando masas, kilos... 		
Preparación de pedidos a domicilio	<p>Capacidad en:</p> <p>CALCULO NUMERICO Y ALGEBRAICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manejar números y operaciones básicas, magnitudes y porcentajes por ejemplo para todo lo relacionado con cobros, descuentos, devolución de cambios... 		<p>Capacidad en:</p> <p>LA ACTIVIDAD TECNICA Y SUS MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Productos y entornos tecnológicos, para poder comprender la utilización de los diversos equipos que interviene en un TPV, scanners lectores de códigos de barras y terminales de cobro bancarios
Operaciones anexas al proceso comercial			



	Comunicación Lingüística	Ciencias sociales	Educación para la ciudadanía
Recepción y expedición de mercancías	<p>Capacidad en: LA LENGUA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocer las características lingüísticas y el formato de textos propios de este ámbito. - Redactar textos propios de este ámbito (notas, avisos, correo electrónico...) adecuados a su finalidad. - Procedimientos lingüísticos adecuados para la expresión y defensa de la propia opinión. <p>... EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocer las características lingüísticas y el formato de textos propios de este ámbito. - Comprender textos informativos orales o escritos propios de este bloque reconociendo su intención y finalidad. - Analizar textos procedentes de diferentes medios, diferenciando información - opinión. - Interpretar en textos orales o escritos propios de este bloque las informaciones pertinentes. <p>... EN EL APRENDIZAJE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocer las características lingüísticas y el formato de textos propios de este ámbito. - Buscar y seleccionar información pertinente para el ámbito profesional, utilizando tanto la nuevas tecnologías (Internet, multimedia...) como las fuentes tradicionales de información. - Distinguir en textos informativos relacionados con el ámbito profesional (revistas profesionales, folletos, catálogos, textos digitales...) las ideas principales de las secundarias. <p>... EN LAS RELACIONES INSTITUCIONALES.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocer las características lingüísticas y el formato de textos propios de este ámbito (carta de empleo, acta, instancia, currículo...). 	<p>Capacidad en: GEOGRAFIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Localizar y conocer las características básicas de las principales áreas económicas vascas, españolas y europeas. 	
Manipulación y mantenimiento de mercancías con equipos móviles			
Mantenimiento de productos en punto de venta			
Gestión administrativa y de la información			
Atención al cliente		<p>Capacidad en: GEOGRAFIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer las características más destacables sobre la población española, vasca y europea, haciendo hincapié en la incidencia de los movimientos migratorios. 	<p>Capacidad en: SOCIEDAD Y CONVIVENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Define los conceptos diversidad, diferencia y desigualdad. - Valora el fenómeno de la diversidad en diferentes ámbitos (étnias, culturas, modos de vida, religiones, lenguas, etc.).
Preparación de pedidos a domicilio			
Operaciones anexas al proceso comercial			



		<ul style="list-style-type: none"> - Redactar textos propios de este ámbito (carta de empleo, instancia, currículo...) con coherencia y corrección. - Participar en debates o discusiones de trabajo utilizando los recursos necesarios para manifestar las propias opiniones. 		
Recepción y expedición de mercancías	<p>Capacidad en: LA LENGUA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocer las características lingüísticas y el formato de textos propios de este ámbito. - Redactar textos propios de este ámbito (notas, avisos, correo electrónico...) adecuados a su finalidad. - procedimientos lingüísticos adecuados para la expresión y defensa de la propia opinión. <p>... EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocer las características lingüísticas y el formato de textos propios de este ámbito. - Comprender textos informativos orales o escritos propios de este bloque reconociendo su intención y finalidad. - Analizar textos procedentes de diferentes medios, diferenciando información - opinión. - Interpretar en textos orales o escritos propios de este bloque las informaciones pertinentes. <p>... EN EL APRENDIZAJE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocer las características lingüísticas y el formato de textos propios de este ámbito. - Buscar y seleccionar información pertinente para el ámbito profesional, utilizando tanto la nuevas tecnologías (Internet, multimedia...) como las fuentes tradicionales de información. - Distinguir en textos informativos relacionados con el ámbito profesional (revistas profesionales, folletos, catálogos, textos digitales...) las ideas principales de 	<p>Comunicación Lingüística</p>	<p>Ciencias sociales</p> <p>Capacidad en: GEOGRAFIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Localizar y conocer las características básicas de las principales áreas económicas vascas, españolas y europeas. 	<p>Educación para la ciudadanía</p>
Manipulación y mantenimiento de mercancías con equipos móviles				
Mantenimiento de productos en punto de venta				
Gestión administrativa y de la información				
Atención al cliente				<p>Capacidad en: SOCIEDAD Y CONVIVENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Define los conceptos diversidad, diferencia y desigualdad. - Valora el fenómeno de la diversidad en diferentes ámbitos (étnias, culturas, modos de vida, religiones, lenguas, etc.).
Preparación de pedidos a domicilio				



OPERARIO
COCINA SERVICIO



Material
Curricular

	<p>las secundarias. ... EN LAS RELACIONES INSTITUCIONALES. - Reconocer las características lingüísticas y el formato de textos propios de este ámbito (carta de empleo, acta, instancia, currículo...).</p>		
<p>Operaciones anexas al proceso comercial</p>	<p>- Redactar textos propios de este ámbito (carta de empleo, instancia, currículo...) con coherencia y corrección. - Participar en debates o discusiones de trabajo utilizando los recursos necesarios para manifestar las propias opiniones.</p>		



B. ACTIVIDADES de enseñanza-aprendizaje de formación de base CONTEXTUALIZADAS

Para el profesorado impartidor de los módulos de formación de base, las necesidades concretas de estas materias por el profesorado de formación específica, es una oportunidad para CONTEXTUALIZAR sus explicaciones, problemas y ejercicios, es decir, sus actividades de enseñanza-aprendizaje, pues el alumnado identifica su significado y funcionalidad (El para qué sirve) y se potencia su motivación hacia su aprendizaje. A veces en un mismo ejemplo, se pueden trabajar varios aspectos diferentes de la formación base. Como en el apartado anterior se aportan solamente unos ejemplos.

	Matemáticas	Ciencias naturales	Tecnología
Recepción y expedición de mercancías Manipulación y mantenimiento de mercancías con equipos móviles	El almacén de recepción de mercancías es un escenario óptimo para trabajar el cálculo numérico (unidades, pesos, masas, volúmenes...) Ejercicio matemáticas 1 y 2		En el punto de venta o tienda, se podrán trabajar por ejemplo aspectos relativos al uso de maquinaria y tecnología aplicada al comercio Ejercicio de tecnología 1
Mantenimiento de productos en punto de venta			
Gestión administrativa y de la información	En el departamento de oficina o administrativo se trabajarán aspectos relacionados con estadísticas y probabilidades, desviaciones, aplicables por ejemplo en la confección de un informe de ventas Ejercicio matemáticas 3		
Atención al cliente			
Preparación de pedidos a domicilio		En el escenario de un almacén o en tienda podrán trabajarse aspectos relacionados con el calor, la temperatura y equilibrio térmico que inciden en la preparación y manipulación de los productos que conforman un pedido Ejercicio ciencias 1	
Operaciones anexas al proceso comercial	El escenario es un punto de venta, como por ejemplo las cajas, donde trabajaremos el cálculo numérico relativo a una operación de cobro con descuentos, porcentajes...		



Ejercicio matemáticas 4			
	Comunicación Lingüística	Ciencias sociales	Educación para la ciudadanía
Recepción y expedición de mercancías		Desde los diferentes supuestos de recepción y expedición de mercancías con orígenes y destinos diferentes es un escenario apropiado para trabajar contenidos relacionados con la geografía física, económica, poblacional... desde un ámbito local a un ámbito mundial.	
Manipulación y mantenimiento de mercancías con equipos móviles			
Mantenimiento de productos en punto de venta			
Gestión administrativa y de la información	El departamento administrativo, servirá para trabajar la comunicación escrita y el uso correcto de la ortografía y la presentación con el fin de completar, por ejemplo, informes de ventas... Ejercicio comunicación 1		
Atención al cliente	En el departamento de atención al cliente o en una oficina, podrán trabajarse aspectos de la comunicación lingüística, relaciones interpersonales o elementos que intervienen en la comunicación Ejercicio comunicación 2		Los diferentes supuestos son un escenario lógico para trabajar y concienciar sobre la diversidad y el respeto.
Preparación de pedidos a domicilio			
Operaciones anexas al proceso comercial			Los diferentes supuestos (Sobre todo en las técnicas de venta básicas) son un escenario lógico para trabajar y concienciar sobre la diversidad y el respeto.

Ejercicio matemáticas 1

El jefe de almacén hoy miércoles día 07 de Mayo, cuenta con un stock de 1.000 kg. de naranjas, teniendo en cuenta que cada día se venden en tienda 150kg y que el plazo para la recepción de una nueva remesa tarda 1 día en recibirse:

- Calcular para cuantos días tiene mercancía suficiente para sacar a la venta



- Calcular que día de la semana tendrá que solicitar un nuevo pedido de manera que no se desabastezca el almacén y cuantos kilos tendría que solicitar para garantizar que la tienda está abastecida durante 15 días.
- Para los kilos que tiene que solicitar: ¿Qué importe deberá de satisfacer al proveedor teniendo en cuenta que el precio de compra es de 0,35€/kg?
- ¿Que margen de beneficio le queda a la empresa por cada kilo vendido, sabiendo que el precio de PVP es de 1€/kg?

Ejercicio matemáticas 2

- En un supuesto caso de recepción en almacén de un camión con 100 paletes de cajas de vino, para el que contamos con una carretilla elevadora cuyo peso máximo autorizado de carga es de 3.000 kg con un margen de seguridad que impide que la carretilla sea cargada mas de un 90% de su PMA:
- Calcular sabiendo que cada palet pesa 145kg cuantos viajes debería de realizar la carretilla desde el camión hasta el lugar de colocación de la carga, para dar por terminado el trabajo
 - Calcular la distancia recorrida total (en kilómetros), sabiendo que la zona de almacenaje de bebidas se encuentra a 63 metros del lugar de descarga
 - Calcular el coste en tiempo (minutos), que va a llevar la operación teniendo en cuenta que la velocidad máxima de la carretilla es de 10km/hora y el tiempo de cada maniobra de carga/descarga es de 2 minutos

Ejercicio matemáticas 3

El jefe de ventas solicita datos de ventas de productos alimenticios de origen oriental:

- Calcular la media de ventas semanal del fideo chino, conociendo que el total de ventas trimestral de dicho producto es de 480 unidades
- Calcular el porcentaje de ventas que supone ese producto sobre el total de comida oriental sabiendo que ésta supone el 65% del total de la sección de "alimentación seca", la cual asciende a 4.850 unidades

Ejercicio matemáticas 4

En un supuesto caso de cobro a un cliente de las compras realizadas en la tienda por un importe total de 163€:

- Aplicar el descuento de dos vales promocionales, uno del 5% por la compra de productos lácteos, cuyo importe representa 15€ del total de la compra y otro del 20% en producto cármicos que representa 53€ del total
- Aplicar el descuento (8%) al total resultante de la compra por ser trabajador de la empresa
- Al realizar el pago en metálico, el cliente observa que sólo dispone de 165€ , por lo que decide efectuar la devolución de unas zapatillas por valor total de 8,35€, recalcular la operación
- En el caso de que el pago se realice con tarjeta de cliente, solicita le sea cobrado el importe resultante, aplazado en 3 meses: calcular la cuota mensual teniendo en cuenta que la operación acarrea un interés del 5% anual

Ejercicio ciencias 1

En la preparación de un pedido a domicilio, aparecen productos perecederos, bebidas, congelados, productos de limpieza y comidas preparadas calientes:

- Organizar convenientemente la disposición y el embalaje de los productos para su transporte, teniendo en cuenta como pueden afectar las variaciones de temperatura en los diferentes productos durante el transporte
- Si juntásemos productos congelados con conservas, argumentar que ocurriría durante un transporte prolongado
- Explicar como afectaría el intercambio de temperatura y que productos se verían mas afectados
- Que indicaría que los congelados estuviesen en equilibrio térmico con el lote de las comidas preparadas calientes
- Qué productos podrían ser compatibles en un transporte cercano, de embalsarse juntos, para que el intercambio de calor sea mínimo y se vean afectados lo menos posible
- Relaciona las acciones necesarias para el manipulado, empaquetado, y conservación de los diferentes tipos de productos que componen el pedido y las consecuencias que para la salud tiene su no realización



Ejercicio tecnología 1

Se solicita el cambio por temporada del espacio destinado a productos de protección solar:

- Colocar los productos en los lineales con ayuda de la tecnología comercial diseñada al efecto relatando las secuencias y la utilización en cada una de ellas de los equipos disponibles, hasta completar la operación en su totalidad
- Realizar el conteo de la marca "NENUCO" clasificados por su índice de protección solar
- Enviar a través del equipo correcto los datos relativos a las mermas de productos, clasificándolos por caducidad, robo o rotura, y actualizando el stock existente
- Comprobar con el equipo preciso, el precio de los artículos de la sección de cosmética, expuestos en el lineal, e imprimir los datos porcentuales relativos a "errores, sin etiqueta o inexistentes"

Ejercicio comunicación 1

Confeccionar un informe de ventas mensuales para la dirección expresado en el ejercicio matemáticas 3 una vez obtenidos todos los datos necesarios para su confección:

- Redactar el texto utilizando las normas de ortografía, formas de expresión y gramática necesarias, adjuntando datos relativos de ventas por sección, márgenes, progresión, ventas previstas, desviaciones, porcentajes de venta de marcas blancas sobre el total, artículos en promoción u oferta, stock en tienda y beneficio final del mes entre otros, comparándolos con los del mismo mes del año anterior
- Usar el formato, estructura y presentación adecuada al tipo de informe (márgenes, párrafos, interlineados, tipos de letra, etc), solicitado y la persona destinataria del mismo
- Seguir un proceso coherente y ordenado de presentación de ideas o datos
- Utilizar recursos de presentación gráfica o tablas que faciliten la comprensión del lector expresando por ejemplo cifras divididas por secciones (PGC, Productos frescos, bazar, EFCS, textil, etc)
- Realizar un resumen final con los datos mas relevantes al final de cada apartado y un resumen final
- Aportar valoraciones o conclusiones propias obtenidas de los datos presentes en el informe

Ejercicio comunicación 2

En una reclamación de un cliente sobre la devolución de un producto en mal estado:

- Informar sobre los cauces para llevar a cabo las quejas o reclamaciones
- Reconocer, mostrar y explicar la estructura de los documentos existentes al efecto y sus utilidades
- Confeccionar correcta y ordenadamente una hoja de reclamaciones
- Realizar una llamada interna al jefe de la sección donde se localiza el problema, informando de la queja para adoptar las medidas pertinentes
- Confeccionar un vale de reserva, si el artículo no puede ser repuesto al instante al cliente

En un caso de petición de información de una promoción, una devolución u otras por parte de un cliente en el punto de venta:

- Completar adecuadamente la devolución del importe de un producto, realizando la nota de abono correspondiente
- Informar mediante textos, catálogos, folletos, etc de la información de una promoción de 3x2 a un cliente
- Informar adecuadamente a un cliente sobre la localización de un electrodoméstico en la superficie comercial

Todos ellos usando expresiones, conductas o gestos acordes con la imagen de la empresa y al tipo de cliente y utilizando recursos orales o escritos de manera clara y ordenada en función de la situación generada.



OPERARIO
COCINA SERVICIO



Material
Curricular



C. Actividades de enseñanza-aprendizaje de APOYO – SOPORTE a la formación de base

De indudable valor es solicitar, por parte de los impartidores de formación de base, actividades concretas para que apoyen sus explicaciones a los profesores de formación específica. A modo de ejemplos:

	Recepción y expedición de mercancías	Manipulación y mantenimiento de mercancías con equipos móviles	Mantenimiento de productos en punto de venta	Gestión administrativa y de la información
Matemáticas				
Ciencias naturales		<p>Como soporte para explicar la influencia de la acción humana en el entorno natural:</p> <p>Realizar adecuadamente y siguiendo criterios de respeto al medio ambiente, el reciclaje de todos los materiales de desecho generados en el punto de venta y almacén (material de embalaje, aceites utilizados en maquinaria, mobiliario usado, baterías, etc) así como todo lo relacionado con el ahorro de energía y la sostenibilidad</p>		
Tecnología			<p>Como soporte para poder comprender los productos y entornos tecnológicos y su evolución:</p> <p>Realizar todas las operaciones de reposición, disposición, control de stocks, actualización de información de productos, mediante la utilización de equipos de localización, conteo, codificación y etiquetaje existentes al efecto.</p>	
Comunicación lingüística			<p>Como soporte para explicar el uso de la lengua en los medios de comunicación social:</p> <p>Participar en un proyecto promocional de un determinado producto para</p>	



			informar/vender		
				Preparación de pedidos a domicilio	Operaciones anexas al proceso comercial
Ciencias sociales					
Educación para la ciudadanía			Como soporte para explicar la diversidad cultural y social en diferentes ámbitos: Realizar la implantación, de una nueva sección de productos alimenticios de origen oriental, o la disposición de un producto estrella en una localización destacada teniendo en cuenta la región donde nos encontremos y sus costumbres, o la necesidad de ofrecer productos de precio mas económico atendiendo a la diversidad de los diferentes estratos sociales		
Matemáticas					
Ciencias naturales					
Tecnología					
Comunicación lingüística		Como soporte para explicar el uso de la lengua en las relaciones interpersonales: Atender, asesorar o proporcionar al cliente información de todo tipo sobre productos, ubicaciones, ofertas, promociones, reclamaciones, etc en el punto de venta			
Ciencias sociales			Como soporte para contenidos de geografía: Realizar un mapa de la comarca con supuestos puntos/lugares de compra y reparto, definiendo recorridos, barreras, asociando lugares con niveles económicos de las personas...		
Educación para la ciudadanía					Como soporte para describir las necesidades de respetar la diversidad: Realizar supuestos de atención a personas de diferentes culturas.



ANEXO IV: APUNTES PARA UNA PROGRAMACIÓN

NÚCLEO COMPETENCIAL:

MANTENIMIENTO DE PRODUCTOS EN PUNTO DE VENTA

Teniendo en cuenta que la competencia recogida en el núcleo es el eje vertebrador de la intervención educativa-formativa de la profesora o del profesor, se ha abordado la desagregación de dicho núcleo competencial a partir de su enunciado.

Entre los criterios que se pueden utilizar, se ha decidido, en este caso, que las acciones o fases que comprende el **atributo**, en este caso: **Mantenimiento**, sea el factor de desagregación, definiéndose las siguientes unidades de trabajo:

Núcleo competencial: *Mantenimiento* de productos en punto de venta

Unidades de trabajo:

- Disposición de productos en punto de venta
- Reposición de productos en punto de venta
- Acondicionamiento de productos en punto de venta

En todo caso, las unidades resultantes de dicha desagregación tienen que facilitar situaciones y actividades de enseñanza-aprendizaje posibles, completas y significativas. Se quiere señalar que no están numeradas para llamar la atención de que no obedecen a ningún tipo de secuenciación. Es más, determinadas actividades de enseñanza-aprendizaje, como posteriormente se verá, tienen un cierto carácter transversal a las tres unidades de trabajo.

El siguiente paso ha sido establecer los objetivos (resultados de aprendizaje) para cada una de las unidades definidas. Se ha acudido al apartado "B" del Perfil y tomado aquellas competencias profesionales que hacen referencia al núcleo, en este caso:

- Realizar la reposición de productos en tiempo y forma, siguiendo las instrucciones y criterios establecidos, respetando las normas de seguridad y salud a fin de garantizar el abastecimiento del lineal.
- Colocar los expositores y elementos de animación del punto de venta, en el lugar y modo indicado por el superior jerárquico, siguiendo las instrucciones y criterios de merchandising, con el fin de atraer la atención, orientar e informar al cliente.
- Actualizar la información de los productos en el punto de venta (precios, promociones, stocks, etiquetas, etc) de acuerdo a las instrucciones recibidas, de forma manual, mecánica, utilizando los equipos adecuados.
- Realizar el recuento de productos utilizando el equipo adecuado, con la periodicidad e instrucciones recibidas, para detectar huecos, necesidades de abastecimiento y mantener actualizada la información periódica del punto de venta.
- Mantener el acondicionamiento, orden y limpieza del punto de venta en función de las instrucciones recibidas respetando las normas de seguridad, salud y medioambiente.
- Realizar la colocación y el fronteo de los productos en las estanterías, lineales y expositores respetando las normas de manipulación e higiene.
- Colocar en los productos, los sistemas antihurto.
- Realizar el etiquetado de todo tipo de productos.
- Realizar la rotación de productos controlando las fechas de caducidad y retirando los productos en mal estado o caducados de los lineales.
- Utilización de todo tipo de equipos de etiquetado, localización y recuento (PDA, Radiofrecuencia, pistolas laser, etc) necesarios en este tipo de operaciones.

Y, lógicamente, se han adaptado y distribuidos por las unidades de trabajo:

UT: Disposición de productos en punto de venta



- Colocar los expositores y elementos de animación del punto de venta, en el lugar y modo indicado por el superior jerárquico, siguiendo las instrucciones y criterios de merchandising, con el fin de atraer la atención, orientar e informar al cliente.
- Colocar en los productos, los sistemas antihurto.
- Realizar la colocación y el frenteo de los productos en las estanterías, lineales y expositores respetando las normas de manipulación e higiene.
- Realizar el etiquetado de todo tipo de productos.

UT: Reposición de productos en punto de venta

- Realizar la reposición de productos en tiempo y forma, siguiendo las instrucciones y criterios establecidos, respetando las normas de seguridad y salud a fin de garantizar el abastecimiento del lineal.
- Utilización de todo tipo de equipos de etiquetado, localización y recuento (PDA, Radiofrecuencia, pistolas laser, etc) necesarios en este tipo de operaciones.
- Realizar el recuento de productos utilizando el equipo adecuado, con la periodicidad e instrucciones recibidas, para detectar huecos, necesidades de abastecimiento y mantener actualizada la información periódica del punto de venta.
- Actualizar la información de los productos en el punto de venta (precios, promociones, stocks, etiquetas, etc) de acuerdo a las instrucciones recibidas, de forma manual o mecánica, utilizando los equipos adecuados.
- Realizar la rotación de productos controlando las fechas de caducidad y retirando los productos en mal estado o caducados de los lineales.

UT: Acondicionamiento de productos en punto de venta

- Mantener el acondicionamiento, orden y limpieza del punto de venta en función de las instrucciones recibidas respetando las normas de seguridad, salud y medioambiente.

El siguiente paso ha sido la concreción de los contenidos que se van a trabajar en esta unidad. Se ha acudido a la redistribución de contenidos correspondientes (ver anexo II) y tomado aquellos que se relacionan con el objetivo a lograr, lógicamente adaptando o completando sus descripciones. Así por ejemplo, para la primera unidad de trabajo:

Realización de operaciones auxiliares de disposición de productos

- Caracterización y diferenciación de las zonas y secciones de las superficies comerciales, diferenciando diferentes espacios e identificando los procesos que se llevan a cabo en cada una.
- Descripción de los criterios de organización y distribución de productos en la superficie comercial.
- Identificación en un plano de diferentes supuestos de establecimiento comercial: las secciones existentes, los pasillos y zonas de paso, almacén, la zona entrada – salida y la zona de caja.
- Observación del comportamiento del cliente en el punto de venta para sugerir cambios en la situación y colocación de los productos y equipo mobiliario, argumentando las decisiones.
- Identificación de las características y montaje del equipo mobiliario y los elementos que se utilizan en el punto de venta para la exposición y presentación de productos.
- Diferenciación de las góndolas, estanterías, expositores y vitrinas.
- Realización del montaje utilizando los útiles y herramientas necesarios cumpliendo las normas e instrucciones recibidas.
- Disposición y colocación de los productos en una estantería o mobiliario específico respetando las normas de seguridad y salud, según criterios utilizados más comúnmente.
- Diferenciación e identificación de los productos que contiene la orden de trabajo.
- Descripción de los productos y lugares que tienen más riesgo de hurto y los sistemas de seguridad y antirrobo utilizados habitualmente.

Realización de operaciones de implantación y animación del punto de venta, de acuerdo a instrucciones recibidas.

- Descripción de diferentes comportamientos y hábitos de consumidores tipo en el punto de venta físico y en el sitio web, identificando el efecto que producen en el cliente.
- Clasificación de los productos en familias, observando la normativa vigente.



- Identificación de los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de los productos en los distintos niveles y zonas, tanto en el punto de venta físico, como en el sitio web.
- Análisis dentro de su ámbito de competencia, de los elementos y materiales de comunicación comercial y su ubicación en un supuesto punto de venta físico y virtual.
- Distinción de las zonas frías y calientes del punto de venta, en un caso simulado en un punto de venta físico y en otro mediante una herramienta de gestión de un sitio web.
- Proposición de un método para calentar las zonas frías, en función de su nivel de conocimiento.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos.
- Identificación, proposición y colocación de diferentes materiales, herramientas, accesorios y soportes de carteles y su ubicación en función de su objetivo.

Distribución y animación de superficies comerciales.

- Tipología de superficies comerciales. Características y diferencias.
- Distribución física de zonas en los establecimientos comerciales. Criterios de organización.
- Zonas y secciones habituales. Criterios de clasificación.
- Elementos de animación en la superficie comercial.
- Promociones e información de productos.

Técnicas y equipos básicos en la implantación y colocación de productos.

- Mobiliario y elementos expositivos. Tipología y funcionalidad.
- Características del mobiliario comercial. Elección y ubicación del mobiliario.
- Funciones del lineal. Niveles de exposición en el lineal.
- Colocación del producto: Facing del lineal. Implantación vertical y horizontal de productos
- Etiquetado e información de productos en la superficie comercial.

Implantación y merchandising.

- Principios del merchandising.
- Conceptos básicos de la implantación de espacios comerciales: Color, luz, música, rentabilidad.
- Criterios de implantación del producto.
- Espacios: "Puntos calientes" y "Puntos fríos" Métodos físicos y psicológicos para "calentar los puntos fríos".
- Determinación del lineal mínimo.

Animación del punto de venta

- Principales tipos de carteles.
- Áreas de bases.
- Indicadores visuales.
- Productos ganchos.
- La publicidad en el lugar de venta.
- Carteles Displays.
- Máquinas expendedoras.
- Letreros luminosos.

Prevención, seguridad y salud en las operaciones auxiliares en el punto de venta.

- Prevención de riesgos laborales aplicables a operaciones de montaje y elementos expositores.

Se presentan en el **apartado A** de este anexo, modelos de unidades de trabajo con sus objetivos y contenidos.

Para completar las unidades de trabajo quedan varias operaciones por realizar: definir las actividades de enseñanza-aprendizaje que se quieren establecer para desarrollar los contenidos y que, el alumnado, con su dominio, adquiera las competencias establecidas como objetivos de la unidad, también, incorporar en la unidad de trabajo que corresponda actividades de apoyo que desde la formación de base se demanden y, finalmente, actividades de evaluación cuando proceda.



OPERARIO
COCINA-SERVICIO



Material
Curricular



Se presentan en el **apartado B** de este anexo, la unidad de trabajo: Reposición de punto de venta, definida con actividades ejemplarizantes de enseñanza-aprendizaje, soporte y de evaluación. Varias consideraciones:

productos en
de apoyo-

- El modelo seleccionado tiene 3 apartados:
 - Actividad: se describe qué va a realizar la profesora o el profesor y que va a hacer el alumnado.
 - Metodología: en dos apartados, cómo se va a hacer la actividad y para qué.
 - Actividades de apoyo a la formación de base
- No es una relación de actividades cerrada, ni aspira a convertirse en las mejores. Su función es la de aportar un ejemplo de actividades de enseñanza-aprendizaje para la impartición de los contenidos y convertirse en fuente privilegiada para que el profesorado pueda tomar ideas e incorporarlas a su intervención.

No es una relación de actividades secuenciada. El ritmo de progreso del alumnado y las oportunidades de implementación de las actividades serán los principios que establezcan la secuenciación



APARTADO A: RELACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO – OBJETIVOS – CONTENIDOS

	<u>Duración:</u>
<p>UNIDAD DE TRABAJO: Disposición de productos en punto de venta</p> <p>OBJETIVOS (RESULTADOS) DE APRENDIZAJE</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Colocar los expositores y elementos de animación del punto de venta, en el lugar y modo indicado por el superior jerárquico, siguiendo las instrucciones y criterios de merchandising , con el fin de atraer la atención, orientar e informar al cliente. ■ Colocar en los productos, los sistemas antihurto ■ Realizar la colocación de los productos en las estanterías, lineales y expositores respetando las normas de manipulación e higiene ■ Realizar el etiquetado de todo tipo de productos 	
<p>CONTENIDOS</p> <p>Realización de operaciones auxiliares de disposición de productos</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Caracterización y diferenciación de las zonas y secciones de las superficies comerciales diferenciando diferentes espacios e identificando los procesos que se llevan a cabo en cada una. ■ Descripción de los criterios de organización y distribución de productos en la superficie comercial. ■ Identificación en un plano de diferentes supuestos de establecimiento comercial: las secciones existentes, los pasillos y zonas de paso, almacén, la zona entrada – salida y la zona de caja. ■ Observación del comportamiento del cliente en el punto de venta para sugerir cambios en la situación y colocación de los productos y equipo mobiliario, argumentando las decisiones. ■ Identificación de características y montaje del equipo mobiliario y los elementos que se utilizan en el punto de venta para la exposición y presentación de productos. ■ Diferenciación de las góndolas, estanterías, expositores y vitrinas. ■ Realización del montaje utilizando los útiles y herramientas necesarios cumpliendo las normas e instrucciones recibidas. ■ Disposición y colocación de productos en una estantería o mobiliario específico respetando normas de seguridad y salud, según criterios utilizados mas comúnmente. ■ Diferenciación e identificación de los productos que contiene la orden de trabajo. ■ Descripción de los productos y lugares que tienen más riesgo de hurto y los sistemas de seguridad y antirrobo utilizados habitualmente. <p>Realización de operaciones de implantación y animación del punto de venta, de acuerdo a instrucciones recibidas</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Descripción de diferentes comportamientos y hábitos de consumidores tipo en punto de venta físico y en sitio web, identificando el efecto que producen en el cliente. ■ Clasificación de los productos en familias observando la normativa vigente. ■ Identificación de los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de los productos en los distintos niveles y zonas tanto en el punto de venta físico, como en el sitio web. ■ Análisis dentro de su ámbito de competencia, de los elementos y materiales de comunicación comercial y su ubicación en un supuesto punto de venta físico y virtual. ■ Distinción de zonas frías y calientes del punto venta, en un caso simulado en un punto de venta físico y en otro mediante una herramienta de gestión de un sitio web. ■ Proposición de un método para calentar las zonas frías, en función de su nivel de conocimiento. ■ Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros. ■ Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en la mejora de los procesos. ■ Identificación, proposición y colocación de diferentes materiales, herramientas, accesorios y soportes de carteles y su ubicación en función de su objetivo. 	



OPERARIO
COCINA SERVICIO



Material
Curricular



Distribución y animación de superficies comerciales

- Tipología de superficies comerciales. Características y diferencias.
- Distribución física de zonas en los establecimientos comerciales. Criterios de organización.
- Zonas y secciones habituales. Criterios de clasificación.
- Elementos de animación en la superficie comercial.
- Promociones e información de productos

Técnicas y equipos básicos en la implantación y colocación de productos

- Mobiliario y elementos expositivos. Tipología y funcionalidad.
- Características del mobiliario comercial. Elección y ubicación del mobiliario.
- Funciones del lineal. Niveles de exposición en el lineal.
- Colocación del producto: Facing del lineal. Implantación vertical y horizontal de productos.

Implantación y merchandising

- Principios del merchandising.
- Conceptos básicos de la implantación de espacios comerciales: Color, luz, música, rentabilidad.
- Criterios de implantación del producto.
- Espacios: "Puntos calientes" y "Puntos fríos" Métodos físicos y psicológicos para "calentar los puntos fríos".
- Determinación del lineal mínimo.

Animación del punto de venta

- Principales tipos de carteles.
- Áreas de bases.
- Indicadores visuales.
- Productos ganchos.
- La publicidad en el lugar de venta.
- Carteles Displays.
- Máquinas expendedoras.
- Letreros luminosos.

Prevención, seguridad y salud en las operaciones auxiliares en el punto de venta

- Prevención de riesgos laborales aplicables a operaciones de montaje y elementos expositores.



OPERARIO
COCINA SERVICIO



Material
Curricular

UNIDAD DE TRABAJO: Reposición de productos en punto de venta	
OBJETIVOS (RESULTADOS) DE APRENDIZAJE	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Realizar la reposición de productos en tiempo y forma, siguiendo las instrucciones y criterios establecidos, respetando las normas de seguridad y salud a fin de garantizar el abastecimiento del lineal. ■ Utilización de todo tipo de equipos de etiquetado, localización y recuento (PDA, Radiofrecuencia, pistola laser, etc) necesarios en este tipo de operaciones ■ Realizar el recuento de productos utilizando el equipo adecuado, con la periodicidad e instrucciones recibidas, para detectar huecos, necesidades de abastecimiento y mantener actualizada la información periódica del punto de venta. ■ Actualizar la información de los productos en el punto de venta (precios, promociones, stocks, etiquetas, etc) de acuerdo a las instrucciones recibidas, de forma manual, mecánica, utilizando los equipos adecuados. ■ Realizar la rotación de productos controlando las fechas de caducidad y retirando los productos en mal estado o caducados de los lineales 	Duración:
CONTENIDOS	
<p>Realización de operaciones auxiliares de reposición de productos</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Diferenciación de las características y funcionalidad de los equipos de identificación y localización de mercancías/productos en el punto de venta. ■ Argumentación de la utilidad de las etiquetas y codificación de productos. ■ Interpretación de la información contenida en su etiqueta. ■ Descripción de las ventajas de la implantación de sistemas de localización y etiquetas inteligentes . ■ Identificación y utilización del equipo de identificación -pistola láser y PDAs para la lectura de códigos de barras de las etiquetas, en un supuesto caso simulado de etiquetado de productos. ■ Determinación de los totales de un inventario contabilizando visualmente las unidades y/o utilizando el equipo de conteo o aplicación informática. ■ Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros. ■ Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos. ■ Estimación del momento en que hay que realizar la reposición de productos en el lineal. ■ Realización de la rotación de los productos controlando la fecha de caducidad u otros criterios así como la retirada de los que se encuentran en mal estado y/o caducados. <p>Técnicas y equipos de reposición</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Criterios de reposición y rotación de productos en lineal y superficie comercial. Control de productos en el lineal: roturas de stock y desabastecimientos. ■ Etiquetado e información de productos en la superficie comercial. <p>Prevención, seguridad y salud</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Higiene postural y recomendaciones básicas para la prevención de lesiones en la reposición de productos. Equipos de protección individual. 	



OPERARIO
COCINA SERVICIO



Material
Curricular

UNIDAD DE TRABAJO: Acondicionamiento de productos en punto de venta	
Duración:	
OBJETIVOS (RESULTADOS) DE APRENDIZAJE	
<ul style="list-style-type: none">Mantener el acondicionamiento, orden y limpieza del punto de venta en función de las instrucciones recibidas respetando las normas de seguridad, salud y medioambiente.	
CONTENIDOS	
<p>Realización de operaciones auxiliares de acondicionamiento, cumpliendo las normas higiénico-sanitarias.</p> <ul style="list-style-type: none">Aplicación de criterios y procedimientos de organización, orden y limpieza en el punto de venta.Proposición de distintas acciones de limpieza y mantenimiento del mobiliario, aplicando las normas higiénico-sanitarias y de prevención de riesgos laborales, en un caso práctico de mantenimiento.Identificación de los productos y utensilios de limpieza utilizados en las operaciones de limpieza y mantenimiento, en función de los materiales, su composición, y las normas higiénico-sanitarias.Asociación de los diferentes tipos de residuos y elementos desechables generados y susceptibles de ser reciclados, justificando el proceso de separación.Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en el equipo.Identificación de normas de cuidado de la imagen como persona que representa a la empresa ante el cliente.Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros.	
<p>La limpieza en la superficies comerciales</p> <ul style="list-style-type: none">Orden y limpieza en la superficie comercial. Gestión de residuos.	
<p>Prevención, seguridad y salud</p> <ul style="list-style-type: none">Normas de seguridad y salud en las actividades de organización, acondicionamiento y limpieza de la superficie comercial.Prevención de accidentes.	



OPERARIO
COCINA SERVICIO



Material
Curricular



APARTADO B: UNIDAD DE TRABAJO CON ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE, DE EVALUACIÓN Y, EN SU CASO, DE APOYO A LA FORMACIÓN DE BASE

UNIDAD DE TRABAJO: Reposición de productos en punto de venta	Duración:
<p>OBJETIVOS (RESULTADOS) DE APRENDIZAJE</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Realizar la reposición de productos en tiempo y forma, siguiendo las instrucciones y criterios establecidos, respetando las normas de seguridad y salud a fin de garantizar el abastecimiento del lineal. ■ Utilización de todo tipo de equipos de etiquetado, localización y recuento (PDA, Radiofrecuencia, pistolas laser, etc) necesarios en este tipo de operaciones. ■ Realizar el recuento de productos utilizando el equipo adecuado, con la periodicidad e instrucciones recibidas, para detectar huecos, necesidades de abastecimiento y mantener actualizada la información periódica del punto de venta. ■ Actualizar la información de los productos en el punto de venta (precios, promociones, stocks, etiquetas, etc) de acuerdo a las instrucciones recibidas, de forma manual, mecánica, utilizando los equipos adecuados. ■ Realizar la rotación de productos controlando las fechas de caducidad y retirando los productos en mal estado o caducados de los lineales. 	
<p>CONTENIDOS</p> <p>Realización de operaciones auxiliares de reposición de productos</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Diferenciación de las características y funcionalidad de los equipos de identificación y localización de mercancías/productos en el punto de venta. ■ Argumentación de la utilidad de las etiquetas y codificación de productos. ■ Interpretación de la información contenida en su etiqueta. ■ Descripción de las ventajas de la implantación de sistemas de localización y etiquetas inteligentes . ■ Identificación y utilización del equipo de identificación -pistola láser y PDAs para la lectura de códigos de barras de las etiquetas, en un supuesto caso simulado de etiquetado de productos. ■ Determinación de los totales de un inventario contabilizando visualmente las unidades y/o utilizando el equipo de conteo o aplicación informática. ■ Justificación del procedimiento seleccionado, explicando las ventajas en comparación de otros. ■ Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos. ■ Estimación del momento en que hay que realizar la reposición de productos en el lineal. ■ Realización de la rotación de productos controlando fecha de caducidad u otros criterios así como retirada de los que se encuentran en mal estado y/o caducados. <p>Técnicas y equipos de reposición</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Criterios de reposición y rotación de productos en lineal y superficie comercial. Control de productos en el lineal: roturas de stock y desabastecimientos. ■ Etiquetado e información de productos en la superficie comercial. <p>Prevención, seguridad y salud</p> <p>Higiene postural y recomendaciones básicas para la prevención de lesiones en la reposición de productos. Equipos de protección individual.</p>	



OPERARIO
COCINA SERVICIO



Material
Curricular



ACTIVIDAD		METODOLOGÍA		ACTIVIDADES APOYO o NECESIDADES de Formación de base
QUÉ voy o van a hacer	CÓMO se va a hacer	PARA QUÉ se va a hacer		
<p>A1. Practicar las acciones de reposición de productos en el lineal</p> <p>E1. Observar que el lineal o diferentes tipos de mobiliario comercial, se encuentran abastecidos, sin huecos y en el caso de que los productos estén fronteados; comprobar la falta de stock.</p>	<p>El profesor/a en un simulación de desabastecimiento de varios productos en el lineal, realizará las tareas de reposición de los mismos o de fronteo, según proceda, realizando las oportunas comprobaciones y utilizando los equipos adecuados para su petición y transporte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conseguir un dominio del alumno/a de conocimiento de productos, secciones comerciales, etc que le facilite su labor. ▪ Conseguir un dominio aceptable de manejo de equipos móviles en la superficie comercial. ▪ Tener actualizado permanentemente el stock para preveer necesidades de otros departamentos. ▪ Comprobar comportamientos sociales y de consumo de las personas. 		
<p>A2. Identificar convenientemente los equipos de codificación y recuento de productos así como sus aplicaciones y usos.</p> <p>E2. Comprobación de la elección de los equipos adecuados en función de la acción a realizar y que los resultados se corresponden con las peticiones solicitadas en cuanto al número y disposición de etiquetas, codificación y conteo de productos.</p> <p>Enumeración por parte del alumno de las funciones de cada equipo y el uso que se les da.</p>	<p>El profesor/a mostrará primero los usos, características y ventajas de cada equipo informando del manejo y mantenimiento de los mismos y su aplicación en diferentes situaciones.</p> <p>El alumno/a ejecutará diversas acciones de recuento, etiquetado y lectura de códigos de barras (en grupos).</p> <p>Posteriormente se comprobará in situ como afectan los datos recogidos por cada grupo en la labor de los otros y en la actualización de los datos de toda la organización, mediante listados o visualizándolos en un ordenador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar la reposición de productos en diferentes contextos y situaciones y según la naturaleza de los mismos. ▪ Conseguir que el alumno/a se familiarice con los equipos obteniendo un aceptable dominio de los mismos que le facilitará actividades posteriores como las de "actualización de información de productos". ▪ Diferenciar los usos de cada uno ▪ Observar las ventajas que su utilización proporciona. ▪ Comprender la influencia que una mala actuación origina en el resto del proceso comercial. 		Necesidades por parte del profesor de tecnología en la orientación al alumno/a sobre productos y entornos tecnológicos y su aplicación
<p>A3. Actualizar la información relativa a los productos en punto de venta.</p> <p>E3. Observación por parte del profesor de la correcta disposición de los elementos de información de los productos, su ubicación precisa y el uso de los tamaños y formatos</p>	<p>El profesor/a facilitará al alumno/a los listados mas habituales utilizados en el comercio para el cambio de precios, promociones, ofertas, etc, realizando las explicaciones oportunas.</p> <p>Así mismo le facilitará diverso material publicitario y</p>	<p>Comprensión de la importancia que tiene la actualización permanente de la información en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los procesos de venta. ▪ El correcto servicio de atención al cliente. ▪ Las campañas de marketing. 		



<p>apropiados, según instrucciones recibidas.</p>	<p>realizará una simulación que tendrá que repetir el alumno/a, colocando y actualizando en función de la información aportada, precios, etiquetas etc, utilizando si procede los equipos disponibles y detectando la ausencia de otros.</p>	<p>El cumplimiento de los objetivos de la empresa.</p>	
<p>A4. Realizar correctamente la rotación o cambios de ubicación de productos según criterios de la dirección.</p> <p>E4. Comprobación por parte del profesor/a que el resultado final se corresponde con los datos solicitados en la documentación suministrada, en cuanto a la colocación y distribución de los productos y que se han aplicado los criterios establecidos.</p>	<p>El profesor/a mostrará un planograma y ayudará a interpretarlo, además explicará los diferentes criterios que se utilizan para cambiar la ubicación de un producto y los resultados que se pretenden.</p> <p>Los alumnos especificarán las fases y maquinaria a utilizar hasta completar la acción, tanto de manera verbal como mediante una simulación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toma conciencia de la influencia que tiene el marketing en el proceso comercial. ▪ Aprende a ubicar y distribuir espacialmente los objetos. ▪ Aprende a interpretar planos y diferenciar secciones comerciales. ▪ Adquiere habilidades en el manejo de manipulación de cargas con maquinaria. 	<p>Necesidad en contenidos relacionados con tecnología, en cuanto a representación e interpretación de croquis, bocetos y perspectivas.</p>
<p>A5. Realizar las tareas de control de productos caducados o en mal estado.</p> <p>E5. Comprobar que los productos presentes en los lineales se encuentran en condiciones óptimas de higiene y consumo y las que han sido retiradas se ubican en contenedores apropiados, habiéndose comunicado así mismo, las devoluciones pertinentes y los registros de la información generada de manera conveniente.</p>	<p>El profesor mostrará documentación relativa a la tipología de los productos y sus caducidades, explicando los criterios que se siguen para su retirada.</p> <p>Se podría incluso realizar una puesta en común o una actividad grupal por parte de los alumnos/las sobre interpretación de etiquetas de productos y signos que denotan que un producto se está estropeando, en diferentes contextos.</p> <p>Se realizará una práctica en el lineal, donde se encuentran mezclados productos en mal estado y/o caducados realizando las medidas preventivas necesarias.</p> <p>Actualizar la información relativa mediante los equipos adecuados de las acciones realizadas, para actualizar el stock, comunicar devoluciones, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El alumno/a de forma autónoma será capaz de interpretar una etiqueta y su normativa de consumo. ▪ Adquiere conciencia de las consecuencias que su no retirada tienen en la salud de las personas ▪ Toma conciencia de las consecuencias que tiene en el medio ambiente la incorrecta ubicación de los productos retirados. ▪ Evitar incidencias en otros departamentos como el de atención al cliente. 	<p>Necesidad del profesorado de ciencias de la naturaleza de contenidos relacionados con las personas y la salud para poder comprender la incidencia que sobre la misma, puede provocar el consumo de productos caducados o en mal estado.</p>



OPERARIO
COCINA SERVICIO



Material
Curricular



OBSERVACIONES:

NOTAS.

- El orden en que se han establecido las actividades no es prescriptivo. Muchas de las actividades definidas hay que coordinarlas con el resto de unidades de trabajo del núcleo.
- Dada las características formativas que requiere este tipo de actividades comerciales - eminentemente prácticas-, la mayoría de los ejemplos que aparecen, se asienta en procedimientos mas que en contenidos de tipo conceptual, no queriendo decir con ello que su enseñanza no sea necesaria.

TÍTULO

Material Curricular
OPERARIO DE COMERCIO-ALMACÉN

AUTOR

IVAC - KEI
Kualifikazioen eta Lanbide Heziketaren Euskal Institutoa
Instituto Vasco de Cualificaciones y Formación Profesional
Reservados todos los derechos.

“No está permitida la reproducción total o parcial de esta publicación, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ningún formato por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico o por fotocopia, por registro y otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright. Quedan excluidas de esta prohibición las copias necesarias para en trabajo exclusivamente de los docentes, siempre y cuando conste la titularidad del Autor”

EDICIÓN

Documento Preliminar a Debate
Junio de 2008

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
Departamento de Educación, Universidades e Investigación

Formato electrónico PDF

Diseño: Tresdetres, s.l.

D.L.: BI-2182-08



kodifikazioen eta
lanbide heziketaren
euskar institutua
Instituto vasco de
cualificaciones y
formación profesional

Lehendakari Agirre, 184 • 48015 BILBAO
Tfno.: 94 447 40 37 • Fax: 94 447 38 62
e-mail: kei.ivac@euskalnet.net
www.kei-ivac.com



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

**LANBIDE HEZIKETAKO ETA ETENGABEKO
IKASKUNTZAKO SAILBURUORDETZA**
VICECONSEJERIA DE FORMACION
PROFESIONAL Y APRENDIZAJE PERMANENTE


Berrikuntza urtea
euskadi
año de la innovación