



**PROGRAMACIÓN**  
**MÓDULO**  
**FORMACIÓN EN CENTROS DE**  
**TRABAJO**

**CURSO: 2016 /2017**

**DEPARTAMENTO,  
CICLO FORMATIVO**

**COMERCIO**

**HORAS ANUALES**

**HORAS SEMANALES**

**TEMPORALIZACIÓN**

410

30

## 1.- INTRODUCCIÓN.

Por módulo profesional de **Formación en Centros de Trabajo** se entiende la unidad coherente de formación profesional específica compuesta por contenidos, criterios de evaluación y capacidades terminales y que se explicita en un conjunto de actividades formativas de carácter curricular que se realiza en centros y en situaciones de trabajo reales, y que está presente en todos y cada uno de los ciclos formativos de la formación profesional específica.

## 2.- FINALIDADES EDUCATIVAS.

Las finalidades del módulo profesional de F.C.T., son las siguientes:

1. Complementar la adquisición por los alumnos de la competencia profesional conseguida en el centro educativo, mediante la realización de un conjunto de actividades de formación identificadas entre las actividades productivas del centro de trabajo.
2. Contribuir al logro de las finalidades generales de la formación profesional (adquirir la competencia profesional característica de cada título y una identidad y madurez profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones al cambio de cualificaciones).
3. Evaluar los aspectos más relevantes de la competencia profesional adquirida por el alumnado y, en particular, acreditar aquellos aspectos de la competencia requerida en el empleo (expresada en el perfil de cada título) que no puede comprobarse en el centro docente por exigir situaciones reales de producción.
4. Adquirir el conocimiento de la organización productiva correspondiente al perfil profesional y el sistema de relaciones socio laborales del centro de trabajo, a fin de facilitar su futura inserción profesional.

## 3.- COMPONENTES DEL EQUIPO EDUCATIVO

TUTOR/A DEL CURSO Y GRUPO	M <sup>a</sup> Dolores Guerrero Comino
TUTORES/AS PARA LA FCT	MÓDULOS QUE IMPARTE
Esther Ruiz de León Loriga	Dinamización del punto de venta
	Comercio Electrónico
	Servicios de Atención Comercial
	Formación en Centros de Trabajo
Alicia Ruiz Ferrón	Marketing en la actividad comercial
	Gestión de un pequeño Comercio
	Venta Técnica.
	Formación en Centros de Trabajo.

M <sup>a</sup> Dolores Guerrero Comino	Técnicas de almacén
	Aplicaciones Informáticas para el comercio
	Procesos de venta
	Gestión de Compras
	Formación en Centros de Trabajo

4.- PERIODO DE REALIZACIÓN DE F.C.T.									
EVALUACIÓN ORDINARIA					EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA				
Nº DE HORAS			FECHAS		Nº DE HORAS			FECHAS	
POR DÍA	Nº DE DÍAS	TOTAL	COMIENZO	TERMINACIÓN	POR DÍA	Nº DE DÍAS	TOTAL	COMIENZO	TERMINACIÓN
5	80	410	15/03/2016	20/06/2017	5	80	410	18/09/2017	20/12/17

5.- CALENDARIO DE REALIZACIÓN DE F.C.T.			
EVALUACIÓN ORDINARIA		EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA	
MES	DIAS DE PRESENCIA OBLIGATORIA EN EL CENTRO DE TRABAJO	MES	DIAS DE PRESENCIA OBLIGATORIA EN EL CENTRO DE TRABAJO
Marzo	Del 15 al 31 exceptuando los domingos	Septiembre	Del 25 al 30 exceptuando los domingos.
Abril	Del 1 al 30 exceptuando los domingos.	Octubre	Del 1 al 31 exceptuando los domingos y el 19 por tratarse de fiesta local.
Mayo	Del 2 al 31 exceptuando domingos.	Noviembre	Del 2 al 30 exceptuando los domingos
Junio	Del 1 al 20 exceptuando los domingos y el 12 por tratarse de fiesta local.	Diciembre	Del 1 al 20 exceptuando los domingos.

6.- CRITERIOS GENERALES DE EVALUACIÓN Y RECUPERACIÓN.
<p>Se entiende por evaluación del alumnado el proceso mediante el cual se califica su grado de adquisición de las capacidades terminales de la FCT.</p> <p>La evaluación de la FCT, como el resto de los módulos profesionales de un Ciclo Formativo, será continua, es decir que se realizará durante todo el proceso formativo correspondiente, como indica el R.D. 676/93 y la Orden de 10 de Abril de 1.995 sobre evaluación y acreditación académica del alumnado que curse la Formación Profesional Específica.</p> <p>En la evaluación del alumnado de este módulo de FCT colaborará el tutor designado por el Centro de Trabajo durante su período de estancia en el mismo. Esta colaboración en la evaluación se expresará en dos formas:</p> <p>1.- Ficha individual de seguimiento y evaluación. El seguimiento del alumno será realizado por el</p>

tutor de la FCT, con una periodicidad quincenal. (Días lectivos)

2.- Informe valorativo final del Tutor Laboral, que será tenido en cuenta en la calificación del módulo por parte del Profesor-Tutor docente.

La calificación del módulo de FCT será de: APTO o NO APTO.

En el supuesto que el alumno obtenga la calificación de **NO APTO**, deberá repetir de nuevo la FCT en la misma u otra Entidad Colaboradora.

### 7.- METODOLOGÍA GENERAL DE LA FCT.

Realizar, dentro de su campo profesional y nivel, una serie de tareas que permitan utilizar los conocimientos adquiridos en el Centro educativo, contrastándolos con la realidad.

Contribuir al desarrollo práctico de posibles contenidos específicos del perfil que no se hubiesen contemplado en las diferentes áreas formativas y que puedan aparecer en el curso de la actividad laboral.

Tomar contacto con el ámbito laboral e introducirse en el sistema de relaciones técnico-sociales del mismo, facilitando su inserción profesional.

### 8.- SEGUIMIENTO DE LA FCT.

Durante la realización de la FCT el alumno dispondrá de unas fichas de seguimiento, con **hojas semanales**, que cumplimentará diariamente, a fin de que se habitúe a responsabilizarse de sus actuaciones.

El alumno reflejará diariamente las tareas realizadas en la empresa, de forma breve y fácilmente identificable; indicará las dificultades que encontró para la realización de la actividad y las circunstancias que lo motivaron, así como cuantas observaciones en el ámbito profesional o en el ámbito personal considere oportunas.

Dicha ficha contará con el Vº Bº semanal del responsable en la empresa del seguimiento de su FCT y será supervisada por el profesor-tutor durante la jornada destinada a las actuaciones tutoriales en el centro docente con todo el alumnado, que esté durante ese periodo, realizando la FCT en la empresa.

El tutor docente encargado de la FCT, realizará 1 visita a las empresas, al menos cada 15 días (días lectivos).

## 9.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El técnico en Actividades Comerciales debe estar capacitado, mediante la aplicación de los conocimientos, técnicas y procedimientos adquiridos, para:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<b>RA1.-</b> Identifica la estructura y organización de la empresa, relacionándolas con la producción y comercialización de los productos que obtiene y con el tipo de servicio que presta.	<p>a) Se ha identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.</p> <p>b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.</p> <p>c) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa: proveedores, clientes, sistemas de producción y almacenaje, entre otros.</p> <p>d) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.</p> <p>e) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.</p> <p>f) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.</p> <p>g) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.</p>
<b>RA2.-</b> Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional, de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.	<p>a) Se han reconocido y justificado:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La disponibilidad personal y temporal necesaria en el puesto de trabajo.</li><li>• Las actitudes personales (puntualidad y empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza y responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.</li><li>• Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional.</li><li>• Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.</li><li>• Las actitudes relacionadas con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa.</li><li>• Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.</li><li>• Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.</li></ul> <p>b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de</p>

	<p>aplicación en la actividad profesional.</p> <p>c) Se han puesto en marcha los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.</p> <p>d) Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.</p> <p>e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.</p> <p>f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado, interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.</p> <p>g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.</p> <p>h) Se ha coordinado con el resto del equipo, comunicando las incidencias relevantes que se presenten.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.</p> <p>j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.</p>
<p><b>RA3.-</b> Participa en la gestión económica y de tesorería del pequeño comercio, realizando tareas administrativas, contables y fiscales con los medios informáticos utilizados en la empresa comercial.</p>	<p>a) Se han identificado las principales variables económicas y financieras en las que se basa la empresa comercial.</p> <p>b) Se ha valorado la información de posibles ayudas, subvenciones, servicios bancarios y formas de financiación para el funcionamiento del establecimiento comercial.</p> <p>c) Se han determinado las variables que intervienen en el sistema de fijación de precios que asegure la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa en el tiempo.</p> <p>d) Se han realizado tareas de gestión administrativa y contable de la empresa, mediante el uso de aplicaciones informáticas específicas.</p> <p>e) Se han seguido pautas de actuación con clientes, definidas en el plan de calidad de la empresa comercial.</p> <p>f) Se han actualizado las bases de datos de clientes de la empresa, garantizando la normativa de protección de datos.</p> <p>g) Se han determinado los elementos que componen el mercado, el entorno y el comportamiento del consumidor en el ámbito de la empresa comercial.</p> <p>h) Se han utilizado aplicaciones informáticas para la obtención, tratamiento, análisis y archivo de información requerida en el sistema</p>

	de información de marketing (SIM).
<b>RA4.-</b> Realiza tareas de aprovisionamiento y expedición de mercaderías, utilizando el terminal punto de venta y demás medios informáticos.	<p>Se han realizado previsiones de compra de mercaderías, mediante hojas de cálculo u otro software apropiado, con suficiente antelación para asegurar el abastecimiento de la tienda.</p> <p>b) Se han valorado distintas ofertas de proveedores que determinen la más ventajosa para la tienda, estableciendo en su caso un proceso de comunicación y negociación.</p> <p>c) Se ha tramitado la documentación generada en el proceso de abastecimiento de mercaderías.</p> <p>d) Se han verificado la recepción de pedidos, informatizándolos para facilitar su posterior gestión de stocks.</p> <p>e) Se han realizado tareas de recepción, ubicación y expedición de mercancías en el almacén, teniendo en cuenta sus características.</p> <p>f) Se han manejado aplicaciones informáticas de gestión y organización de almacenes.</p> <p>g) Se ha utilizado el terminal punto de venta para realizar la gestión de stocks del establecimiento comercial.</p> <p>h) Se ha calculado la rentabilidad de productos o servicios del surtido de la tienda, valorando la posibilidad de retirar o incluir nuevos productos o servicios.</p>
<b>RA5.-</b> Realiza contactos comerciales con clientes por diferentes medios, para ayudar a cumplir con los objetivos comerciales, utilizando técnicas de ventas adecuadas a cada situación.	<p>a) Se han identificado las variables que determinan la estructura del mercado y de las partes intervinientes en él.</p> <p>b) Se han planificado visitas comerciales, atendiendo a las características del producto o servicio y del cliente tipo de la empresa.</p> <p>c) Se ha llevado a cabo procesos de negociación comercial, utilizando las técnicas de venta adecuadas a cada caso.</p> <p>d) Se ha cumplimentado la documentación generada en una operación de compraventa.</p> <p>e) Se ha utilizado una herramienta de gestión de relación con clientes (CRM) para registrar posibles incidencias y valorar su inclusión en procesos de fidelización.</p> <p>f) Se han realizado tareas de empaquetado y etiquetado de productos que requieran un tratamiento específico para mantener su estatus de alta gama.</p> <p>g) Se han adaptado argumentarios de venta a productos o servicios técnicos, tales como la venta de bienes del sector primario, industriales o productos inmobiliarios.</p> <p>h) Se han realizado operaciones de telemarketing para captar, fidelizar o recuperar</p>

	clientes de la empresa.
<b>RA6.</b> -Contribuye a mantener la tienda online de la empresa, actualizando el catálogo online mediante las aplicaciones informáticas necesarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han realizado acciones de captación de clientes para la tienda online.</li> <li>b) Se han utilizado programas específicos de inclusión de textos, imágenes y sonido en la página web.</li> <li>c) Se han realizado actualizaciones y tareas de mantenimiento de la página web de la tienda online.</li> <li>d) Se han realizado las tareas necesarias para que la empresa participe activamente en el entorno Web 2.0, participado en blogs, redes sociales, buscadores y chats, entre otros.</li> <li>e) Se han manejado a nivel usuario sistemas informáticos utilizados habitualmente en el comercio.</li> <li>f) Se ha utilizado la red Internet para realizar tareas relacionadas con la gestión comercial de la empresa.</li> <li>g) Se han realizado distintos materiales de comunicación, utilizando el software apropiado.</li> <li>h) Se han utilizado programas de software que automaticen las tareas comerciales, de facturación electrónica y otras tareas administrativas.</li> </ul>
<b>RA7.</b> -Lleva a cabo tareas de dinamización del establecimiento comercial, aplicando técnicas adecuadas y utilizando los medios disponibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han dispuesto diferentes elementos del mobiliario de la tienda de forma que contribuyan a conseguir los objetivos comerciales.</li> <li>b) Se han realizado informes que mejoren la fluidez de la circulación de los clientes por el establecimiento comercial para que permanezcan más tiempo en su interior.</li> <li>c) Se han colocado las referencias en el lineal, siguiendo planogramas de implantación y reposición de productos.</li> <li>d) Se ha analizado la variación en las ventas que se producen al variar de posición los productos en el lineal.</li> <li>e) Se han elaborado elementos de cartelería para animar el establecimiento comercial mediante rotulación tradicional o con medios informáticos.</li> <li>f) Se han montado elementos decorativos en el establecimiento comercial, siguiendo criterios comerciales y de seguridad y prevención de riesgos laborales.</li> <li>g) Se han realizado escaparates acordes al momento comercial, valorando posteriormente el impacto producido en los clientes.</li> <li>h) Se han realizado acciones promocionales</li> </ul>



	adecuadas a los objetivos comerciales, evaluando los resultados obtenidos.
<b>RA8.</b> -Informa y atiende a clientes, utilizando técnicas de comunicación adecuadas que contribuyan a mejorar la imagen de la empresa.	<p>a) Se ha identificado la organización del departamento de atención al cliente de la empresa.</p> <p>b) Se han utilizado los canales de comunicación adecuados en el proceso de información al cliente.</p> <p>c) Se ha clasificado la documentación generada en el proceso de atención al cliente.</p> <p>d) Se han manejado herramientas de gestión de relaciones con clientes.</p> <p>e) Se ha identificado la tipología de clientes y usuarios habituales de la empresa.</p> <p>f) Se han aplicado técnicas de comunicación y negociación en la atención de quejas y reclamaciones.</p> <p>g) Se han cumplimentado los documentos generados en la tramitación de quejas y reclamaciones.</p> <p>h) Se han elaborado informes que recojan las principales incidencias, quejas y reclamaciones, para ser utilizados en el sistema de calidad de la empresa.</p>

<b>9. ACTIVIDADES FORMATIVAS A REALIZAR.</b>
<p>1. .- Recepción y control de la mercancía:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempaquetar</li> <li>- Control de albaranes</li> <li>- Acondicionamiento de las mercancías</li> </ul> <p>2.- Manipulación de existencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fichas de almacén</li> <li>- Registros</li> <li>- Operaciones en terminales</li> </ul> <p>3.- Salida de mercancías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empaquetar y embalar.</li> </ul> <p>4.- Realizar actividades de merchandising en el punto de venta.</p> <p>5.- Cartelística</p> <p>6.- Preparación y mantenimiento de lineales de productos.</p>

7.- Atención al cliente.

8.- Promociones y Campañas.

9.- Venta de productos.

10.- Realización de cobros, pagos, devoluciones.

#### **10. RELACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO.**

- LEROY MERLÍN, C.C. La Cañada, Marbella
- GRANDES ALMACENES FNAC. C.C. La Cañada, Marbella
- MANGO WOMAN. C.C. La Cañada, Marbella
- H.E. by MANGO. C.C. La Cañada, Marbella