|  |
| --- |
| **OBJETIVOS** |

**OBJETIVOS DEL CICLO DE FPB EN SERVICIOS COMERCIALES**

El objetivo de este ciclo de FPB es “**permitir que el alumnado alcance las competencias profesionales propias de una cualificación de nivel uno…”;** y este nivel es el que se alcanza con este ciclo de FPB de Servicios Comerciales, para lo cual el alumnado debe alcanzar las siguientes competencias profesionales, personales y sociales:

**Competencia general del título.**

La competencia general del título consiste en realizar operaciones auxiliares de comercialización, “merchandising” y almacenaje de productos y mercancías, así como las operaciones de tratamiento de datos relacionadas, siguiendo protocolos establecidos, criterios comerciales y de imagen, operando con la calidad indicada, observando las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental correspondientes y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

**Competencias del título.**

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

1. Recepcionar mercancías en almacén registrando las entradas conforme a procedimientos y manejarlas, transportarlas y ubicarlas utilizando carretillas automotoras o manuales y medios de manipulación complementarios.
2. Realizar recuentos e inventarios periódicos de mercancías y mantener actualizada la información en los puntos de venta realizando inventarios y recuentos periódicos, detectando desabastecimientos e incidencias.
3. Colocar elementos de animación en puntos de venta y disponer productos en los expositores y lineales, siguiendo instrucciones, aplicando criterios comerciales y respetando la imagen de la empresa.
4. Aplicar técnicas de empaquetado y presentación atractiva de productos para facilitar su promoción en el punto de venta y transmitir la imagen de la empresa
5. Seleccionar mercancías o productos, conforme a órdenes de trabajo y embalar y etiquetar unidades de pedido, utilizando herramientas de control y peso, así como medios de etiquetado y embalaje para preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino.
6. Atender al cliente, suministrando información sobre la localización y resolver satisfactoriamente sus necesidades y aplicando, en su caso, técnicas protocolizadas para la resolución de quejas.
7. Mantener el área de trabajo, su mobiliario, vitrinas y escaparates limpios y en orden a lo largo de su actividad.
8. Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
9. Elaborar documentos, utilizando el lenguaje científico y los recursos gráficos y expositivos en función de los contextos de aplicación, asegurando su confidencialidad, y utilizando aplicaciones informáticas.
10. Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
11. Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
12. Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
13. Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
14. Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y la comunicación.

ñ) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.

o) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.

p) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

q) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.

r) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

s) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.

t) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.

u) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

v) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

w) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

x) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

Con estas competencias se deben conseguir los siguientes objetivos del título:

**Objetivos generales del título.**

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

1. Reconocer las fases del procedimiento de recepción y registro de mercancía en almacén, así como sus espacios o zonas, relacionándolas con cada tipo de mercancía para proceder a su recepción, transporte, manejo y ubicación.
2. Identificar los procesos de recuento y control en almacén y de información en puntos de venta, siguiendo instrucciones y cumplimentando los documentos necesarios para realizar inventarios y mantener actualizada la información del establecimiento.
3. Reconocer equipamientos y técnicas de exposición de mercancías vinculándolos a cada tipo de empresa para colocar elementos de animación en punto de venta y disponer los productos.
4. Identificar técnicas y materiales de empaquetado relacionándolos con el tipo de producto y la imagen de la empresa para realizar la presentación atractiva del producto.
5. Reconocer y emplear las herramientas de control, pero y embalaje de mercancías, relacionándolas con las fases de preparación de pedidos y las órdenes de trabajo para seleccionar, embalar y etiquetar mercancías.
6. Identificar las necesidades de los clientes y la información precisa para satisfacerlas, aplicando técnicas y protocolos de resolución de incidencias y quejas para atender a los clientes.
7. Seleccionar las técnicas y materiales de limpieza relacionándolos con cada elemento del puesto de trabajo para mantener el área de trabajo limpia y en orden.
8. Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
9. Aplicar procedimientos de escritura al tacto en teclados extendidos utilizando aplicaciones de aprendizaje específico de documentos.
10. Utilizar procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades para elaborar documentos.
11. Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y la experiencia.
12. Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas, aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
13. Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables en el entorno donde se encuentra.
14. Desarrollar hábitos y valores acorde con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

ñ) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.

o) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.

p) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.

q) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.

r) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de conflictos.

t) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

u) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

v) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de tareas y como medio de desarrollo personal.

w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

x) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y al medio ambiente.

y) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

z) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

|  |
| --- |
| **4. CONTENIDOS** |

**SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N.º** | **Trimestre** | **UNIDADES DIDÁCTICAS** | **HORAS** |
| 1 | Trimestre  1º | Montaje de elementos de animación del punto de venta y expositores | 75 |
| 2 | Trimestre  2º | Disposición de productos en lineales | 45 |
| 3 | Colocación de etiquetas y dispositivos de seguridad | 10 |
| 4 | Trimestre  3º | Empaquetado y presentación comercial | 50 |
| TRANS | Riesgos laborales en las Técnicas Básicas de  Merchandising | 6 |

**DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS**

UNIDAD 1. MONTAJE DE ELEMENTOS DE ANIMACIÓN DEL PUNTO DE

VENTA Y EXPOSITORES

* Tipología de establecimientos comerciales.
* Animación del punto de venta en función de la estacionalidad, la demanda y el sector.
* Concepto de “merchandising”.
* Criterios de distribución de la superficie de ventas.
* Flujo de circulación de los clientes: la zona fría y la zona caliente.
* Ubicación de los sectores más importantes.
* Tipos de mobiliario en el punto de venta en función del producto a exponer.
* Distintas formas de disposición del mobiliario.
* Métodos físicos y psicológicos para calentar puntos fríos.
* Elementos y materiales de P.L.V. (Publicidad en el punto de venta) y “merchandising”.
* El escaparate: tipología, funciones y montaje.
* Señalética y cartelería: tipología, funciones y procedimientos de elaboración.
* Normas de seguridad y prevención de riesgos laborales.

UNIDAD 2. DISPOSICIÓN DE PRODUCTOS EN LINEALES

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

UNIDAD 3. COLOCACIÓN DE ETIQUETAS Y DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD

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

UNIDAD 4. EMPAQUETADO Y PRESENTACIÓN COMERCIAL

* Envoltorio y paquetería.
* Empaquetado: valor añadido al producto.
* Estilos y modalidades.
* Materiales utilizados.
* Técnicas de empaquetado.
* Sensibilización medioambiental.
* Normas de seguridad y prevención de riesgos laborales.

|  |
| --- |
| **RESULTADOS DE APRENDIZAJES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |

|  |  |
| --- | --- |
| **RESULTADOS DE APRENDIZAJE/CRITERIOS DE EVALUACIÓN** | **%** |
| **RA1. Monta elementos de animación del punto de venta y expositores de productos describiendo los criterios comerciales que es preciso utilizar.** | **25** |
| a) Se ha identificado la ubicación física de los distintos sectores del punto de venta. | 3 |
| b) Se han identificado las zonas frías y calientes del punto de venta. | 3 |
| c) Se han descrito los criterios comerciales de distribución de los productos y mobiliario en el punto de venta. | 3 |
| d) Se han diferenciado los distintos tipos de mobiliario utilizados en el punto de venta y los elementos promocionales utilizados habitualmente. | 3 |
| * 1. e) Se han descrito los pasos y procesos de elaboración y montaje. | 3 |
| f) Se han montado expositores de productos y góndolas con fines comerciales. | 3 |
| g) Se ha colocado cartelería y otros elementos de animación, siguiendo criterios de «merchandising» y de imagen. | 4 |
| * 1. h) Se han seguido las instrucciones de montaje y uso del fabricante y las normas de seguridad y prevención de riesgos laborales. | 3 |
| **RA2. Dispone productos en lineales y expositores seleccionando la técnica básica** **de «merchandising» apropiada a las características del producto.** | **25** |
| a) Se han identificado los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de productos en los distintos niveles, zonas del lineal y posición. | 2 |
| * 1. b) Se ha descrito el proceso de traslado de los productos conduciendo transpalés o carretillas de mano, siguiendo las normas de seguridad. | 2 |
| * 1. c) Se ha descrito la clasificación del surtido por grupos, secciones, categorías, familias y referencias. | 2 |
| * 1. d) Se han descrito los efectos que producen en el consumidor los distintos modos de ubicación de los productos en el lineal. | 2 |
| * 1. e) Se ha identificado el lugar y disposición de los productos a partir de un planograma, foto o gráfico del lineal y la etiqueta del producto. | 2 |
| * 1. f) Se ha realizado inventario de las unidades del punto de venta, detectando huecos o roturas de «stocks». | 2 |
| * 1. g) Se han utilizado equipos de lectura de códigos de barras (lectores ópticos) para la identificación y control de los productos. | 2 |
| h) Se ha elaborado la información relativa al punto de venta utilizando aplicaciones informáticas a nivel usuario, procesador de texto y hoja de cálculo. | 2 |
| i) Se han colocado productos en diferentes tipos de lineales y expositores siguiendo criterios de «merchandising». | 3 |
| j) Se han limpiado y acondicionado lineales y estanterías para la correcta colocación de los productos. | 2 |
| k) Se han aplicado las medidas específicas de manipulación e higiene de los distintos productos. | 3 |
| **RA3. Coloca etiquetas y dispositivos de seguridad valorando la relevancia del sistema de codificación «European Article Numbering Association» (EAN) en el control del punto de venta.** | **25** |
| a) Se han identificado distintos tipos de dispositivos de seguridad que se utilizan en el punto de venta | 2 |
| * 1. b) Se ha descrito el funcionamiento de dispositivos de seguridad en el punto de venta. | 3 |
| 1. c) Se han descrito los procesos de asignación de códigos a los distintos productos. | 3 |
| 1. d) Se han interpretado etiquetas normalizadas y códigos EAN 13. | 3 |
| 1. e) Se ha verificado la codificación de productos, identificando sus características, propiedades y localización. | 3 |
| 1. f) Se han utilizado aplicaciones informáticas (procesador de textos y hoja de cálculo) en la elaboración de documentación para transmitir los errores de correspondencia detectados entre la información de la etiqueta y el producto. | 3 |
| 1. g) Se han etiquetado productos manualmente y utilizando herramientas específicas de etiquetado y siguiendo criterios de «merchandising». | 3 |
| h) Se han colocado dispositivos de seguridad utilizando los sistemas de protección pertinentes. | 3 |
| 1. i) Se ha valorado la relevancia de la codificación de los productos en el control del punto de venta. | 2 |
| **RA4. Empaqueta productos relacionando la técnica seleccionada con los criterios comerciales y de imagen perseguidos.** | **25** |
| a) Se han identificado diferentes técnicas de empaquetado de productos. | 2 |
| b) Se ha analizado la simbología de formas, colores y texturas en la transmisión de la imagen de la empresa. | 3 |
| 1. c) Se han identificado elementos y materiales que se utilizan en el empaquetado y presentación comercial de productos. | 3 |
| 1. d) Se han seleccionado los materiales necesarios para el empaquetado en función de la técnica establecida y de la imagen de la empresa. | 3 |
| 1. e) Se ha acondicionado el producto para su empaquetado, colocando elementos protectores y retirando el precio y los dispositivos de seguridad. | 3 |
| 1. f) Se han empaquetado productos asegurando su consistencia y su presentación conforme a criterios comerciales. | 3 |
| 1. g) Se han aplicado las medidas de prevención de riesgos laborales relacionadas. | 3 |
| 1. h) Se han colocado motivos ornamentales de forma atractiva. | 3 |
| 1. i) Se han retirado los restos del material utilizado para asegurar el orden y limpieza del lugar de trabajo. | 2 |