



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES

INSTITUTO NACIONAL
DE EMPLEO

PROGRAMA DE CURSO DE FORMACIÓN PROFESIONAL OCUPACIONAL

Auxiliar de Comercio Exterior

DATOS GENERALES DEL CURSO

1. **Familia Profesional:** COMERCIO
- Área Profesional:** COMERCIO EXTERIOR
2. **Denominación del curso:** AUXILIAR DE COMERCIO EXTERIOR
3. **Código:** CCCE10
4. **Curso:** OCUPACIÓN

5. **Objetivo general:**

Capacitar en el dominio de las técnicas y actitudes que permitan realizar los trámites administrativos necesarios para la importación-exportación de mercancías, y cumplimentar la documentación relativa al transporte, seguro y cobro/pago de las operaciones: así como mantener actualizado el sistema de información y registro administrativo de la actividad, y contribuir a mantener las comunicaciones de la empresa con el extranjero.

6. **Requisitos del profesorado:**

6.1. Nivel académico:

Titulación universitaria o, en su defecto, capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso.

6.2. Experiencia profesional:

Deberá tener 3 años de experiencia en la ocupación.

6.3. Nivel pedagógico:

Formación metodológica o experiencia docente.

7. **Requisitos de acceso del alumno:**

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales:

- BUP/COU
- Bachiller Superior
- FP II ó nivel académico conocimientos generales equivalente.

7.2. Nivel profesional o técnico:

No se requiere experiencia profesional.

7.3. Condiciones físicas:

Ninguna en especial, salvo aquellas que impidan el normal desarrollo de la profesión.

8. Número de alumnos:

15 alumnos.

9. Relación secuencial de bloques de módulos formativos:

- Cultura Comercial y Orientación en el Mercado de Trabajo.
- Técnicas de Comercio Exterior.
- Técnicas de Comunicación Empresarial.
- Comportamientos ligados a la Seguridad e Higiene.
- Introducción a la Informática y al Uso y Manjeo de Aplicaciones Comerciales.
- Utilización de Herramientas Ofimáticas.
- Inglés: Gestión Comercial.

10. Duración:

Prácticas	230
Conocimientos profesionales	198
Evaluaciones	22
Total.....	450 horas

11. Instalaciones:

11.1. Aula de clases teóricas:

- Aula equipada con mobiliario docente para 15 plazas de adultos y para el profesor, además de los elementos auxiliares necesarios.
- Superficie de 2 metros cuadrados por alumno.
- Las instalaciones deberán cumplir las normas vigentes y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

11.2. Instalaciones para prácticas:

- Oficina equipada (mobiliario, archivo, archivadores, teléfono, fax. documentación administrativo-comercial diversa relativa al comercio exterior).

11.3. Otras Instalaciones:

- Aula de informática.

12. Equipo y material:

12.1. Equipo:

- 1 Equipo de vídeo completo.
- 1 Cámara de vídeo.
- 1 Magnetofón con micro.
- 1 Ordenador e impresora por cada dos alumnos

12.2. Herramientas y utillaje:

- Herramientas y utillaje necesarios, y en cantidad suficiente, para la realización de las prácticas por los alumnos de forma simultánea.

12.3. Material de consumo:

- Materiales en cantidad y calidad suficiente para el correcto seguimiento del curso y realización de las prácticas.

12.4. Elementos de protección:

Medios necesarios de seguridad e higiene en el trabajo para la realización de las prácticas, observando las normas legales al respecto.

13. Inclusión de nuevas tecnologías:

- Fax.
- Teleproceso.

DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

14. Denominación del módulo:

CULTURA COMERCIAL Y ORIENTACIÓN EN EL MERCADO DE TRABAJO.

15. Objetivo del módulo:

Analizar el sistema distributivo y situar su ocupación en el mismo, identificando sus funciones y tareas en el marco empresarial, con objeto de orientar su actuación en el mercado de trabajo de acuerdo a sus propias capacidades e intereses en un itinerario profesional coherente.

16. Duración del módulo:

40 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Aspectos Operativos de la Estructura de la Distribución Comercial
 - Para una determinada forma distributiva, citar empresas concretas que se ajusten a la misma.
 - Para una determinada forma de explotación, citar empresas concretas que se ajusten a la misma.
 - A partir del caso de una empresa concreta conocida, plantear y discutir posibles circuitos de distribución en relación a la misma.
- Aspectos Operativos de la Empresa Comercial y la Ocupación.
 - A partir de un caso dado convenientemente caracterizado:
 - Diseñar el organigrama de la empresa.
 - Situar su ocupación en el organigrama.
 - Definir los grandes bloques de tareas de su ocupación.
 - Analizar y valorar posibles trayectorias profesionales de su ocupación en la empresa.
 - Para la ocupación objeto del curso, citar las formas distributivas - tipo de establecimiento - en los que aparece.
- Aspectos Operativos de la Búsqueda de Empleo.
 - A partir de una relación de conocimientos, capacidades y actitudes relativas a una o varias ocupaciones:
 - Realizar un autochequeo de valoración de conocimientos y capacidades profesionales en relación a esas ocupaciones.
 - Definir un posicionamiento subjetivo en relación a esas ocupaciones.
 - Para una oferta formativa amplia y diversa:
 - Reconocer los cursos/contenidos de interés en su ámbito profesional.
 - A partir de varias ofertas de empleo:
 - Elaborar un curriculum vitae adaptado a cada una de ellas.
 - Redactar una carta de presentación de servicios profesionales/búsqueda de empleo.
 - Efectuar una llamada telefónica de consulta en relación a una oferta de empleo/presentación de servicios.
 - Complimentar un formulario cerrado de respuesta/solicitud de empleo.
- Aspectos Operativos del Marco Jurídico Laboral.
 - Ordenar en orden descendente las fuentes básicas del ordenamiento jurídico laboral.
 - A partir de la lectura de las cláusulas y condiciones de varios contratos de trabajo, identificar cada uno de ellos en la tipología de contrato existente.

- Para un contrato determinado:
 - Presentar obligaciones y prestaciones en relación a la Seguridad Social.
- A partir de una relación de requisitos y exigencias administrativas varias:
 - Identificar los requisitos contables, fiscales y de Seguridad Social para el desarrollo de una actividad por cuenta propia.

B) Contenidos teóricos

- Estructura de la Distribución Comercial.
 - Funciones.
 - Circuitos de distribución.
 - Productor/mayorista/minorista.
 - Minorista/consumidor.
 - Formas de distribución:
 - Mayoristas: mayoristas tradicionales, cash and carry, otras.
 - Minoristas: establecimiento tradicional; pequeñas superficies en autoservicio (autoservicios); medias y grandes superficies en autoservicio (supermercados, hipermercados); grandes almacenes (de media y gran superficie).
 - Formas de explotación:
 - Pequeñas empresas familiares.
 - Pequeñas y medianas empresas con asalariados.
 - Cooperativas de consumo.
 - Cadenas sucursalistas.
 - Franquicias.
- La Empresa Comercial y la Ocupación.
 - Las funciones de la empresa comercial:
 - Compras.
 - Almacenaje.
 - Ventas.
 - Dirección y Gestión.
 - Marketing y Merchandising.
 - Relaciones funcionales (interdepartamentales):
 - Organigramas.
 - La cadena de valor.
 - La Ocupación y la empresa:
 - Ubicación funcional.
 - Tareas/funciones.
 - Relaciones interdepartamentales.
 - Ocupaciones "próximas" profesionalmente.
 - La ocupación y el sector comercial:
 - Formas distributivas en las que aparece la ocupación.
 - Formas de explotación y tamaños en los que aparece la ocupación.
 - Importancia cuantitativa de la ocupación en las empresas.
- Búsqueda de Empleo.
 - Iniciativas de búsqueda de empleo:
 - Análisis personal.
 - Canales informativos y de búsqueda de empleo.

- Técnicas de búsqueda: curriculum vitae, entrevistas.

- El marco institucional del empleo y la formación:
 - Asociaciones empresariales y sindicales en el sector.
 - Asociacionismo comercial.
 - Cámaras de Comercio.
- Marco Jurídico-Laboral.
 - Marco de las relaciones laborales:
 - Estatuto de los Trabajadores.
 - Ordenanzas Laborales.
 - Convenios Colectivos.
 - Tipología de contratos.
 - La Seguridad Social:
 - Funciones.
 - Obligaciones.
 - Prestaciones.
 - Trámites y requisitos para el desarrollo de una actividad profesional por cuenta propia.
 - Seguridad Social.
 - Aspectos fiscales.
 - Requisitos contables y formalidades

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Ser capaz de ubicar la ocupación en el sector comercial y definir las empresas en las que aparece.
- Espíritu crítico y objetividad en la valoración de las propias capacidades en relación a una ocupación.
- Ser capaz de definir y clasificar la voluntad e interés profesional propio.
- Iniciativa para poner en marcha una búsqueda de empleo activa.
- Ser capaz de valorizar los puntos fuertes y capacidades ante los empleadores.
- Decisión y perseverancia en el proceso de búsqueda de empleo.
- Resistencia al desánimo ante respuestas negativas.

14. Denominación del módulo:

TÉCNICAS DE COMERCIO EXTERIOR

15. Objetivo del módulo:

Efectuar el proceso administrativo de apoyo y de tramitación de documentación para la realización de operaciones de comercio internacional, su transporte, seguro y cobro/pago de las mismas.

16. Duración del módulo:

115 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Para una operación de comercio internacional dada:
 - Identificar el régimen aplicable en función de la mercancía, origen y destino de la misma.
- Identificar y describir los principales Incoterms: valorar sus repercusiones sobre los procedimientos aduaneros.
- A partir de un contrato de compra-venta internacional, analizar las repercusiones y posibilidades de cambios en el incoterm.
- A partir de informaciones relativas a una operación de compra-venta internacional:
 - Analizar y comentar los distintos elementos que deben configurar el contrato.
 - Solicitar, en su caso, informaciones adicionales.
 - Elaborar el contrato de compra-venta de la operación.
- A partir de una determinada operación de compra-venta internacional:
 - Identificar el régimen aduanero aplicable.
 - Codificar las mercancías objeto de operación en su partida arancelaria.
 - Identificar y cumplimentar la documentación necesaria.
 - Calcular los impuestos/gravámenes de la operación.
 - Liquidar y tramitar el pago correspondiente.
- A partir de la definición de una operación de compra-venta internacional:
 - Seleccionar el medio de transporte más adecuado.
 - Valorar los posibles riesgos en el transporte.
- A partir de varias pólizas de seguro relativas a una operación:
 - Valorar las diferentes coberturas.
 - Seleccionar la más idónea.
- A partir de la hipótesis de un siniestro en una operación de compra-venta:
 - Analizar la cobertura ofrecida por el seguro.
 - Notificar el hecho al seguro y elaborar la documentación correspondiente.
- Identificar y describir las principales formas de pago internacionales: reconocer los documentos soporte de las mismas.
- A partir de una operación de compra-venta internacional y seleccionado un medio de pago: cumplimentar los diferentes apartados de la documentación correspondiente.

B) Contenidos teóricos

- Comercio internacional
 - Reglamentación del comercio internacional:

- Régimen general y regímenes particulares.
- Documentación de importación/exportación.
- Barreras al comercio internacional.
- Condiciones de las operaciones de compra-venta internacionales:
 - Términos del comercio internacional: Incoterms.
 - El contrato de compra-venta internacional.
 - Medios de pago en el comercio internacional:
 - Orden de pago simple.
 - Orden de pago contra entrega de documentos.
 - Remesa documentaria.
 - Cheque bancario nominativo.
 - Carta de crédito comercial.
 - Crédito documentario.
 - El seguro en el comercio internacional
- Procedimientos Aduaneros.
 - Fuentes reglamentarias:
 - Organización de las aduanas.
 - Nomenclatura arancelaria.
 - Procedimientos:
 - Procedimientos de tránsito .
 - Regímenes aduaneros.
 - Derechos y tasas aduaneras.
 - Contenciosos aduaneros.
- Reglas Jurídicas y Administrativas Relativas a las Actividades de Transporte.
 - Reglamentación del transporte internacional:
 - Régimen internacional.
 - Seguridad de los bienes.
 - Reglas contractuales del transporte internacional:
 - Fuentes reglamentarias.
 - Tipos de contratos.
 - Principios generales de los contratos.
 - Convenciones internacionales.
 - Transporte por carretera.
 - Transporte por ferrocarril.
 - Transporte marítimo.
 - Transporte aéreo.
- Gestión del Transporte.
 - Documentos de transporte y documentos adicionales.
 - Regulación de litigios:
 - Verificación de pérdidas, averías, retrasos.
 - Tramitación de recursos.
 - Cobertura de los riesgos por las compañías de seguros.
 - Regulación financiera de las pérdidas y averías.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Autonomía, iniciativa y sentido de la organización para gestionar el conjunto de trámites administrativos de exportación y sus incidencias.
- Sentido de anticipación para prever necesidades y planificar las actuaciones.
- Sensibilidad por el orden y el método en el registro, archivo y tratamiento de la información manejada.
- Actitud crítica y valorativa ante las informaciones manejadas.
- Valoración del carácter restringido y confidencial de determinadas informaciones manejadas.
- Responsabilidad y rigor en relación al respeto de fechas, plazos y condiciones de compra-venta.
- Imaginación e iniciativa para ofrecer respuestas rápidas ante incidencias en los procesos de importación y exportación.
- Respeto y actitud positiva ante los hábitos y pautas culturales y de comportamiento de otros países.

14. Denominación del módulo:

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.

15. Objetivo del módulo:

Analizar situaciones de comunicación y aplicar técnicas de comunicación orales y escritas adaptadas a las mismas con objeto de contribuir al mantenimiento del conjunto de relaciones internas y externas de la empresa.

16. Duración del módulo:

35 horas.

17. Contenidos formativos del módulo

A) Prácticas

- A partir de una o varias situaciones de comunicación dadas:
 - Redactar una carta comercial precisando referencias y objeto, fórmulas de cortesía, direcciones postales, de acuerdo a los usos propios del país destinatario.
- A partir de una situación de comunicación dada, documentos comerciales y/o administrativos, y de un conjunto de cartas tipo:
 - Seleccionar el conjunto de párrafos tipo más adaptados a la carta a elaborar.
 - Insertar las informaciones comerciales pertinentes, modificando en su caso, los párrafos tipo seleccionados.
- En un supuesto de conversación telefónica con un país extranjero:
 - Verificar la exactitud del número marcado.
 - Identificarse e identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo.
 - Adaptar la actitud y conversación a la situación.
 - Favorecer la comunicación con el empleo de técnicas y actitud apropiadas al desarrollo de la comunicación.
 - Despedirse.
- Dada una situación de comunicación y en un supuesto de conversación telefónica:
 - Dejar un mensaje sobre un contestador.
 - Explotar los mensajes dejados en un contestador.
- En un supuesto de trámite administrativo relativo a una operación de comercio internacional, cumplimentar los diferentes impresos relativos al tránsito, transporte, seguro y cobro de la operación.
- A partir de un mensaje elaborado y conteniendo las especificaciones adecuadas:
 - Enviarlo por fax.
 - Enviarlo por telex.
 - Enviarlo por correo electrónico.

B) Contenidos teóricos

- Comunicación:
 - Naturaleza y formas de la comunicación.
 - Elementos de la comunicación:
 - Objeto.
 - Sujetos.
 - Contenidos.
 - Canales.

- Códigos.
- El lenguaje.
- Niveles del lenguaje.
- Obstáculos a la comunicación.
- Comunicación no verbal.
- Fases de la comunicación:
 - Preparación del mensaje.
 - Transmisión.
- Comunicación escrita en la empresa:
 - Comunicación interna y externa.
 - Cartas, notas y mensajes.
 - Correo standarizado.
 - Correo individualizado.
- Comunicación oral:
 - Mensajes telefónicos: emisión y recepción.
 - Intercambios de informaciones.
- Técnicas y sistemas de comunicación:
 - Mecanografiado:
 - Materiales y evolución.
 - Reglas de escritura y disposición.
 - Técnicas de presentación.
 - Utilización óptima de los materiales.
 - Técnicas de corrección.
 - Reproducción:
 - Sistemas de reproducción.
 - Medios de reproducción.
 - Sistemas telemáticos de comunicación:
 - Redes de comunicación.
 - Tipos de sistemas: teléfono, correo electrónico, telex.
 - Características.
 - Tarifas y coste.
 - Procedimientos de conexión y llamada.
 - Horarios.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Interés y gusto por el uso correcto del lenguaje oral y escrito para que la comunicación recoja con fidelidad los mensajes recibidos/emitados.
- Valoración de las posibilidades de los medios tecnológicos para la difusión de la información.
- Iniciativa para participar en situaciones de comunicación de forma activa.
- Valoración de la mayor o menor adecuación de las distintas formas y medios de comunicación en función de la situación (interlocutor, mensaje, contexto).
- Respeto por los aspectos formales de la comunicación oral y escrita y su aplicación.

14. Denominación del módulo:

COMPORTAMIENTOS LIGADOS A LA SEGURIDAD E HIGIENE.

15. Objetivo del módulo:

Prever los riesgos en el trabajo y determinar acciones preventivas y/o de protección a la salud, minimizando factores de riesgo y aplicando medidas sanitarias de primeros auxilios en caso de accidentes o siniestros.

16. Duración del módulo:

25 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Aspectos Operativos de Seguridad.
 - Identificar las situaciones de riesgo más comunes en su ámbito de trabajo.
 - A partir de la descripción de una situación de riesgo:
 - Determinar su naturaleza.
 - Estimar su importancia y consecuencias previsibles.
 - A partir de una caracterización del lugar de trabajo:
 - Identificar los lugares de mayor potencialidad de riesgo.
 - Identificar las instalaciones a vigilar.
 - Identificar y describir los medios de intervención.
 - Indicar los elementos principales de un sistema de detección de incendios.
 - Identificar los principales agentes extintores del fuego, explicando su utilización en función de las diferentes clases de fuego y las contraindicaciones más usuales.
 - Dado un sistema de alarma o alerta:
 - Identificar los dispositivos.
 - Verificar su correcto funcionamiento y emplazamiento.
 - Identificar y describir las anomalías del sistema.
 - Identificar y describir la secuencia de medidas a aplicar en caso de accidente.
 - Realizar de modo simulado la ejecución material de técnicas sanitarias básicas de primeros auxilios.
- Aspectos Operativos de Higiene.
 - Identificar y describir los riesgos de contaminación de los productos y materiales durante el transporte.
 - Enumerar los diferentes tipos de productos que requieren métodos de conservación.
 - Dado un producto concreto:
 - Identificar el método de conservación.
 - Calcular el tiempo de conservación.
 - Describir el método de manipulación.
- Para distintos tipos de establecimientos y situaciones de trabajo, identificar las fuentes de polución del ambiente y sus consecuencias fisiológicas.
- En un establecimiento determinado:
 - Identificar y caracterizar las fuentes luminosas.
 - Identificar los efectos de la luz.
 - Identificar los diversos modos de ventilación.
 - Valorar sugerencias de mejora.

B) Contenidos teóricos

- Seguridad.
 - Riesgos:
 - Concepto de riesgo.
 - Factores de riesgo.
 - Medidas de prevención y protección.
 - Siniestros:
 - Clases y causas.
 - Sistemas de detección y alarma.
 - Evacuaciones.
 - Sistemas de extinción de incendios:
 - Métodos.
 - Medios.
 - Agentes: agua, espuma, polvo.
 - Materiales: móviles, fijos.
 - Primeros auxilios.
- Higiene y Calidad de Ambiente.
 - Higiene.
 - Concepto de higiene.
 - Zonas de riesgo.
 - Objetivos de higiene y calidad del ambiente.
 - Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias:
 - Personas.
 - Instalaciones:
 - Concepción y ordenación.
 - Estructuras exteriores.
 - Funciones de los locales.
 - Sistemas: eléctricos, de agua, de ventilación.
 - Higiene personal.
 - Higiene en los transportes y circulaciones:
 - Riesgos de contaminación de productos y materiales durante el transporte.
 - Organización de circuitos de diferentes tipos de productos y materiales.
 - Fenómenos de degradación.
 - Degradaciones físicas.
 - Degradaciones químicas.
 - Medidas de prevención:
 - Prevención de la contaminación.
 - Prevención de las degradaciones físicas.
 - Prevención de las degradaciones químicas.
 - Confort y ambientes de trabajo.
 - Factores técnicos de ambiente:
 - Ventilación de los locales:
 - Principios de ventilación.
 - Instalaciones de ventilación.
 - Climatización de los locales:

- Temperatura interior y confort.
- Tipos de calentamiento.
- Sistemas de regulación y seguridad.
- Iluminación de los locales.
 - Tipos de luces: incandescentes; fluorescentes.
 - Aparatos de iluminación y modos de iluminación.
 - Mantenimiento de las fuentes luminosas y aparatos de iluminación.
 - Efectos de la luz sobre materiales y productos.
- Acústica.
- Métodos de conservación y manipulación de productos:
 - Productos a conservar.
 - Principales métodos y técnicas de conservación.
 - Riesgos sanitarios de inadecuadas conservaciones de productos.
 - Principios básicos de manipulación.
- Normativa de Seguridad e Higiene.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Valoración de la salud y la seguridad como elementos esenciales de la calidad de vida laboral.
- Percepción y valoración ajustada de los factores de riesgo.
- Sensibilidad por el orden y limpieza del lugar de trabajo y del material utilizado.
- Utilización respetuosa y responsable de instalaciones, equipos y materiales de acuerdo a las instrucciones y criterios de economía, eficacia y seguridad establecidos.
- Rechazo a actitudes irresponsables y peligrosas en la conducta laboral.
- Valoración de la calidad ambiental y aspectos ergonómicos como elementos del ámbito de la seguridad e higiene.

14. Denominación del módulo:

INTRODUCCIÓN A LA INFORMÁTICA Y AL USO Y MANEJO DE APLICACIONES COMERCIALES.

15. Objetivo del módulo:

Comprender el funcionamiento general de un ordenador personal y la función de sus distintos componentes, y el proceso genérico de entrada y utilización de una aplicación.

16. Duración del módulo:

25 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- A partir de la visualización de un sistema completo informático, identificar y caracterizar:
 - El hardware del sistema y componentes.
 - El sistema operativo.
 - Aplicaciones.
- Realizar en un sistema operativo las siguientes operaciones:
 - Posicionarse en un directorio.
 - Crear un directorio.
 - Borrar un directorio.
 - Copiar un fichero del disco duro a un diskette.
 - Copiar un fichero de un diskette al disco duro.
- En un supuesto práctico de utilización de un programa de gestión comercial y para un caso convenientemente caracterizado:
 - Identificar los ficheros necesarios para su utilización.
 - Entrar en el programa.
 - Seleccionar las opciones de menú apropiadas.
 - Introducir datos.
 - Solicitar y obtener diversas informaciones (pantallas, listados).
 - Salir del programa

B) Contenidos teóricos

- Introducción.
 - Historia del ordenador.
 - Evolución del ordenador.
 - En su caso, realizar visitas/contactos reales con la empresa comercial.
- Hardware.
 - El ordenador.
 - Definición.
 - Funciones.
 - Partes básicas.
 - Tipos.
 - Unidad central de proceso.
 - Memoria principal.

- Concepto de memoria principal.
- Memoria RAM.
- Memoria ROM
- Medidas de memoria.
- Periféricos:
 - Concepto.
 - Periféricos de entrada y salida:
 - Teclado.
 - Pantalla.
 - Impresora.
 - Plotter.
 - Periféricos de almacenamiento.
 - Disco flexible.
 - Disco duro
 - Cinta magnética.
- Representación de datos:
 - Bit, byte.
 - Sistemas de codificación: código binario.
- Software.
 - Concepto.
 - Elementos y partes del software.
 - El sistema operativo.
 - Concepto.
 - Funciones.
 - Clasificación de los sistemas operativos.
 - Utilización y explotación de un sistema monousuario:
 - Utilidades, funciones y comandos.
 - Conexión y puesta en marcha.
 - Utilización.
 - Aplicaciones informáticas:
 - Descripción general.
 - Utilidades.
 - Concepto de menú.
 - Ilustración de aplicaciones informáticas comerciales:
 - Gestión comercial de clientes y proveedores.
 - Pedidos.
 - Facturación.
 - Almacén.
 - Principios básicos de la utilización de una aplicación informática:
 - Posicionamiento.
 - Selección.
 - Actuación.
 - Salida/grabación.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Disposición positiva y abierta al uso de conceptos, herramientas y modos de trabajo nuevos y tecnológicamente diferentes.
- Sensibilidad hacia el avance tecnológico/informático general y acelerado en el conjunto de la sociedad y sus facetas profesionales.
- Valoración del coste comparativo/desventaja que supone la renuncia a la utilización de instrumentos informáticos.
- Ser sensible a la creciente sencillez y accesibilidad que plantea el uso de herramientas informáticas.

14. Denominación del módulo:

UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS.

15. Objetivo del módulo:

Manejar en el ámbito de usuario las aplicaciones informáticas de Procesadores de Textos, Hojas de Cálculo y Bases de Datos.

16. Duración del módulo:

60 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Aspectos Operativos del Procesador de Textos.
 - A partir de un texto facilitado:
 - Editarlo por medio del procesador de textos.
 - Grabarlo en el disco duro y disco flexible.
 - Imprimirlo por impresora.
 - En un fichero de texto facilitado:
 - Incorporar textos adicionales.
 - Incorporar y practicar posibles formas de mejoras en el texto:
 - Poner en negrita palabras clave.
 - Poner en cursiva palabras y párrafos.
 - Subrayar títulos.
 - Cambios de tamaño de letra.
 - En un fichero de texto facilitado
 - Manipular/modificar el texto:
 - Copiar párrafos.
 - Borrar párrafos.
 - Mover párrafos.
 - Imprimir el texto completo.
 - Imprimir algunas páginas del texto.
- Aspectos Operativos de las Bases de Datos.
 - A partir de unos supuestos datos identificativos facilitados (nombre, dirección, municipio, provincia, teléfono) crear una base de datos:
 - Definir la estructura de la base de datos.
 - Introducir los registros en la base de datos.
 - Salir de la base de datos
 - En una base de datos facilitada:
 - Introducir nuevos registros.
 - Dar de baja a varios registros.
 - Modificar la estructura de los registros incorporando un campo adicional de información.
 - En un fichero de datos facilitado:
 - Indexar el fichero por un campo o variable.
 - Indexar el fichero por varios campos o variables.

- Visualizar en pantalla determinados campos o registros.
- Imprimir por impresora unos campos determinados.
- En una supuesta base de datos:
 - Calcular el total de registros que cumplen una determinada condición.
 - Obtener el sumatorio de un campo o variable determinada.
 - Obtener la media de un campo o variable determinada.
- Aspectos operativos de la hoja de cálculo
 - Identificar y definir una posible hoja de cálculo de interés para el ámbito profesional:
 - Definir las informaciones o campos a recoger.
 - Establecer las fórmulas de cálculo de operaciones.
 - Introducir datos.
 - A partir de una hoja de cálculo facilitada, efectuar operaciones de:
 - Añadir nuevas columnas o filas.
 - Suprimir columnas o filas.
 - Mover celdas de lugar.
 - Copiar datos de una celda a otra.
 - Copiar fórmulas de una celda a otra.
 - Establecer referencias fijas en las fórmulas y analizar su significado en la instrucción a copiar.
 - Formatear celdas según el tipo de dato contenido (monetario, número de decimales, porcentaje).
 - Modificar el ancho de una columna para que ésta permita visualizar su contenido.
 - Fijar títulos para visualizar con claridad datos de cuadros de extensión superior a la pantalla
 - Denominar rangos.
 - Utilizar nombres de rangos.
 - Desplazamiento dentro de la hoja.
 - Copiar/mover información.
 - Imprimir
 - Aplicar funciones básicas:
 - Suma
 - Si
 - A partir de un caso de ventas convenientemente caracterizado:
 - Crear un cuadro de seguimiento de venta por períodos/zonas/clientes.
 - Crear un cuadro de precio de venta, márgenes y descuentos por artículos.
 - En una hoja de cálculo facilitada, imprimir unas secciones concretas a través de la impresora.

B) Contenidos teóricos

- Procesador de Textos.
 - Aspectos generales:
 - Inicio de la aplicación.
 - El cursor y la Línea de estado.
 - Principales teclas.
 - Fin de página.
 - Ayuda.
 - Códigos de control.
 - Editar un texto:
 - Insertar/sobreescribir.
 - Bloques.

- Borrado de texto.
- Restaurar texto.
- Mover y copiar texto.
- Buscar y reemplazar.
- Mejoras básicas de textos:
 - Negrita.
 - Subrayado.
 - Tecla tipo.
 - Centrados.
 - Alineaciones.
 - Sangrados.
 - Mayúsculas y minúsculas.
- Gestión de ficheros:
 - Combinación y separación de ficheros.
 - Lista de archivos.
 - Utilización simultánea.
 - Protección de un fichero.
- Grabación y recuperación de textos.
- Imprimir un texto:
 - Menú imprimir.
 - Control impresión.
 - Ver documento.
 - Inicializar impresora.
- Tablas:
 - Tamaño tablas.
 - Formato tablas.
 - Opciones.
- Bases de Datos.
 - Introducción al concepto de bases de datos:
 - Definición.
 - Tipos de datos.
 - Tipos de bases de datos.
 - Estructura de una base de datos.
 - Aplicaciones de una base de datos.
 - Preparación e inicio:
 - Instalación.
 - Entrada e inicio.
 - Menú de asistencia.
 - Ayuda.
 - Salida de la aplicación.
 - Creación, edición y visualización de datos:
 - Creación de un fichero de base de datos.
 - Nombrar una base de datos.
 - Estructura de una base de datos.
 - Introducción de datos.
 - Finalización del proceso de introducción de datos.

- Añadir datos al fichero de base de datos.
- Borrado de datos o ficheros.
- Visualización de un fichero base de datos.
- Visualización de un registro de datos en un fichero de base de datos.
- Listado de datos en impresora.
- Edición de una base de datos.
- Mantenimiento de ficheros:
 - Duplicación.
 - Copia.
 - Borrado.
- Ordenación, indexación y resumen de datos:
 - Organización de los datos en un fichero de base de datos.
 - Búsqueda de datos en un fichero de base de datos indexado.
 - Operaciones en un fichero indexado.
 - Cálculo y resumen de los registros.
- Hojas de Cálculo.
 - Introducción:
 - Entrada en hoja de cálculo.
 - Partes de la ventana.
 - Movimientos del cursor.
 - Selección y modificación de rangos.
 - Tipos de datos:
 - Numéricos.
 - Alfanuméricos.
 - Fórmulas.
 - Teclas funcionales.
 - Parámetros globales de la hoja de cálculo:
 - Tipos de letras.
 - Formato numérico.
 - Otros.
 - Borrado de datos.
 - Almacenar y recuperar una hoja de cálculo.
 - Operaciones básicas de la hoja de cálculo:
 - Copiar celdas.
 - Mover celdas.
 - Inserción de filas.
 - Inserción de columnas.
 - Inserción de hojas.
 - Supresión de filas.
 - Supresión de columnas.
 - Ocultar filas y columnas.
 - Visualizar filas y columnas.
 - Protección de hojas de cálculo.
 - Títulos.
 - Ventanas.
 - Asignación de nombres a las celdas.

- Búsqueda y sustitución de texto en una hoja de cálculo.
- Impresión de una hoja.
 - Zonas de impresión.
 - Especificaciones de impresión.
 - Formas de impresión.
- Funciones y cálculos:
 - Orden de operación.
 - Funciones matemáticas.
 - Funciones estadísticas.
 - Expresiones condicionales.
 - Funciones financieras.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Disposición positiva y abierta al uso de conceptos, herramientas y modos de trabajo nuevos y tecnológicamente diferentes.
- Perseverancia y continuidad en el manejo de aplicaciones informáticas como fórmula de visualización de sus posibilidades y aceptación definitiva de la herramienta informativa.
- Sentido de la exactitud y la precisión como exigencia de la relación de trabajos con la herramienta informática y el ordenador en general.
- Sentido de la experimentación como fórmula de profundización en el manejo operativo de las posibilidades de la herramienta informática.
- Imaginación y creatividad para optimizar las utilidades y ámbitos de uso de la herramienta informática.

14. Denominación del módulo:

INGLÉS: GESTIÓN COMERCIAL.

15. Objetivo del módulo:

Adquirir una correcta capacidad de comprensión oral y escrita y expresión oral y escrita con la utilización de un léxico y estructuras de lenguaje en torno a la actividad comercial y empresarial.

16. Duración del módulo:

150 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

En una supuesta conversación telefónica con un cliente extranjero:

- Realizar y aceptar sugerencias.
- Proponer y aceptar consejos.
- Dada una situación supuesta de comunicación personal con un cliente, identificar y practicar estructuras para expresar interés, sorpresa, negación, confirmación, e indignación.
- Identificar las estructuras adecuadas para interpretar y dar órdenes con claridad y precisión.
- A partir de una información facilitada:
 - Confeccionar un presupuesto.
 - Elaborar la factura.
- A partir de un mensaje elaborado y conteniendo las especificaciones adecuadas:
 - Redactar una carta en inglés.
 - Redactar un fax en inglés.
- A partir de conversaciones telefónicas simuladas en inglés:
 - Verificar la exactitud del número marcado.
 - Identificarse e identificar al interlocutor observando las normas de protocolo.
 - Adaptar una actitud y conversación a la situación e interlocutor.
 - Transmitir la información.
 - Despedirse.
- En una conversación telefónica:
 - Tomar y anotar recados telefónicos.
 - Mantener la conversación de forma fluida y correcta.
- Dado un supuesto de conversación telefónica en inglés:
 - Dejar un mensaje en el contestador.
 - Explotar mensajes en inglés dejados en el contestador.
- Dado un pedido de compra y una factura en inglés interpretarlo.
- En una supuesta conversación con un cliente para resolver una reclamación:
 - Utilizar las estructuras adecuadas para informarse.
 - Interpretar la información recibida.
 - Dar respuesta a la reclamación.
 - Utilizar correctamente frases de cortesía, de acuerdo, y desacuerdo.
 - Identificar y practicar con las estructuras para expresar opiniones, de forma oral y escrita.
- En un supuesto dado:

- Redactar una carta solicitando y/o concertando una reunión con un cliente.

- Dado un supuesto de nuevos clientes extranjeros a incorporar en las bases de datos:
 - Solicitar a los clientes los datos e informaciones administrativas y comerciales necesarias.
 - Verificar la exactitud de los datos recibidos.
 - Dado un catálogo de productos, con sus referencias técnicas, traducirlo al idioma inglés.
- A partir de los datos y aspectos de una operación de compra-venta:
 - Elaborar la factura proforma en inglés.
 - Contactar con el cliente para informarle de las condiciones de la operación.
- En una supuesta conversación telefónica con un cliente extranjero:
 - Resolver dudas de la operación de venta.
 - Precisar y rebatir las explicaciones dadas por el cliente.
- En un supuesto de contacto con un cliente:
 - Obtener y facilitar información acerca de los trámites administrativos y autorizaciones de la operación.
 - Establecer con el cliente los aspectos de ejecución de la operación: embalaje, transporte, plazos, seguros.

B) Contenidos teóricos

- Gramática.
 - Verbo.
 - Consolidación del presente, simple y continuo.
 - Del pretérito imperfecto, simple y continuo.
 - Del futuro.
 - Pretérito perfecto.
 - For and since.
 - Pretérito pluscuamperfecto.
 - Condicional.
 - Subjuntivo.
 - Consolidación de adjetivos y pronombres.
 - Consolidación de verbos auxiliares.
 - Consolidación de adverbios de cantidad.
 - Consolidación de adverbios de frecuencia.
 - Comparativos y superlativos.
 - Oraciones de infinitivo.
 - Preposiciones.
 - Adverbios: as well as; seldom; barely; a little; rather; quite; fairly; ...+ base form, o + adjetivo.
 - Phrasal verbs and prepositional verbs.
 - Infinitivo y gerundio. Oraciones de infinitivo y gerundio contrastadas.
 - Conjunciones. Oraciones subordinadas.
 - La voz pasiva.
 - Oraciones de relativo.
 - Oraciones condicionales.
 - El estilo indirecto. Diferencias entre say y tell.
 - Reglas de puntuación y uso de mayúsculas.
 - Positive and negative questions with positive and negative statements.
 - Expresiones con verbos causativos - To have (get) something done.
- Estructuras Lingüísticas.
 - What about someone?

- I'd like ...
- Could you ... please.
- Do you mind if?
- What about something.
- How important it is.
- How long does it take.
- How do i get.
- 20 persona de imperativo + and + infinitivo sin to.
- I've just.
- The same as.
- Different from.
- used to + base form.
- Either ... or.
- Neither ... nor.
- I should think.
- I guess.
- Why don't we?.
- Why not?.
- Roughly speaking,...
- Fonética.
 - Énfasis en la comprensión oral.
 - Pronunciación clara y correcta.
- Expresiones y Léxico Comercial y Empresarial.
 - Ofertas y pedidos, entregas de mercancías.
 - Facturación.
 - Contabilidad, pagos, descuentos, bancos.
 - Impuestos, fiscalidad.
 - Reclamaciones.
 - Condiciones de venta, plazos.
 - Exportación/importación.
 - Transporte, embalaje, seguros, almacenaje.
 - Calidad, cantidad de producto.
 - Términos técnicos del producto.
 - Garantía.
 - Normas nacionales/internacionales/UE.
 - Publicidad.
 - Ferias y exposiciones.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Sentido de la practicidad y simplicidad en la expresión para reducir a frases sencillas mensajes complejos.
- Imaginación y creatividad para utilizar mensajes y expresiones previamente aprendidas en diferentes situaciones de comunicación.
- Iniciativa y disposición activa a la utilización de la lengua extranjera.
- Actitud positiva hacia la interpretación de indicios y mensajes implícitos en la comunicación.
- Interés y gusto por la corrección formal en el lenguaje para que la comunicación recoja con fidelidad las intenciones de los interlocutores.

- Tendencia a contrastar el funcionamiento de las distintas lenguas habladas/estudiadas como medio para un aprendizaje eficaz