

**21548** REAL DECRETO 1670/1994, de 22 de julio, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico en Comercio.

El Real Decreto 1655/1994, de 22 de julio, ha establecido el título de Técnico en Comercio y sus correspondientes enseñanzas mínimas, en consonancia con el Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, que a su vez fija las directrices generales sobre los títulos de formación profesional y sus enseñanzas mínimas.

De conformidad con el artículo 4 de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, corresponde a las Administraciones educativas y, en su caso, al Gobierno establecer el currículo del correspondiente ciclo formativo en sus respectivos ámbitos de competencia. Los principios relativos a la ordenación académica, a la organización y al desarrollo didáctico que fundamentan el currículo del ciclo formativo que se establece en el presente Real Decreto son los mismos que han quedado expuestos en el preámbulo del Real Decreto 1655/1994, de 22 de julio.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Educación y Ciencia, previa informe del Consejo Escolar del Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 22 de julio de 1994,

**DISPONGO:**

**Artículo 1.**

1. El presente Real Decreto determina el currículo para las enseñanzas de formación profesional vinculadas al título de Técnico en Comercio. A estos efectos, la referencia del sistema productivo se establece en el Real Decreto 1655/1994, de 22 de julio, por el que se aprueban las enseñanzas mínimas del título. Los objetivos expresados en términos de capacidades y los criterios de evaluación del currículo del ciclo formativo son, de una parte, los establecidos en el citado Real Decreto y, de otra, los determinados en el anexo I del presente

Real Decreto para el módulo profesional incorporado en él.

2. Los contenidos del currículo se establecen en el anexo II del presente Real Decreto.

3. En el anexo III del presente Real Decreto se determinan:

a) En el punto 1, la atribución docente del módulo profesional incorporado al currículo del ciclo formativo.

b) En el punto 2, los requisitos de espacios e instalaciones que deben reunir los centros educativos para la impartición del presente ciclo formativo.

#### Artículo 2.

El presente Real Decreto será de aplicación en el ámbito territorial de gestión del Ministerio de Educación y Ciencia.

#### Disposición adicional única.

De acuerdo con las exigencias de organización y metodología de la educación de adultos, tanto en la modalidad de educación presencial como en la de educación a distancia, el Ministerio de Educación y Ciencia podrá adaptar el currículo al que se refiere el presente Real Decreto conforme a las características, condiciones y necesidades de la población adulta.

#### Disposición final primera.

El currículo establecido en el presente Real Decreto será de aplicación supletoria en las Comunidades Autónomas que se encuentren en pleno ejercicio de sus com-

petencias educativas, de conformidad con lo establecido en el artículo 149.3 de la Constitución.

#### Disposición final segunda.

La distribución horaria semanal de los diferentes módulos profesionales que corresponden a este ciclo formativo será establecida por el Ministerio de Educación y Ciencia.

#### Disposición final tercera.

El Ministro de Educación y Ciencia dictará las normas pertinentes en materia de evaluación y promoción de los alumnos.

#### Disposición final cuarta.

Se autoriza al Ministro de Educación y Ciencia para dictar las disposiciones que sean precisas para la aplicación de lo dispuesto en este Real Decreto.

#### Disposición final quinta.

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid a 22 de julio de 1994.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Educación y Ciencia,  
GUSTAVO SUAREZ PERTIERRA

### ANEXO I

#### Módulo profesional transversal: relaciones en el entorno de trabajo

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación en su medio laboral para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar proyectos.	Identificar el tipo de comunicación utilizado en un mensaje y las distintas estrategias utilizadas para conseguir una buena comunicación. Clasificar y caracterizar las distintas etapas de un proceso comunicativo. Distinguir una buena comunicación que contenga un mensaje nítido de otra con caminos divergentes que desfiguren o enturbien el objetivo principal de la transmisión. Deducir las alteraciones producidas en la comunicación de un mensaje en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido. Analizar y valorar las interferencias que dificultan la comprensión de un mensaje.
Afrontar los conflictos que se originen en el entorno de su trabajo, mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.	Definir el concepto y los elementos de la negociación. Identificar los tipos y la eficacia de los comportamientos posibles en una situación de negociación. Identificar estrategias de negociación relacionándolas con las situaciones más habituales de aparición de conflictos en la empresa. Identificar el método para preparar una negociación teniendo en cuenta las fases de recogida de información, evaluación de la relación de fuerzas y previsión de posibles acuerdos.
Tomar decisiones, contemplando las circunstancias que obligan a tomar esa decisión y teniendo en cuenta las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.	Identificar y clasificar los posibles tipos de decisiones que se pueden utilizar ante una situación concreta. Analizar las circunstancias en las que es necesario tomar una decisión y elegir la más adecuada. Aplicar el método de búsqueda de una solución o respuesta. Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACION
Ejercer el liderazgo de una manera efectiva en el marco de sus competencias profesionales adoptando el estilo más apropiado en cada situación.	Identificar los estilos de mando y los comportamientos que caracterizan cada uno de ellos. Relacionar los estilos de liderazgo con diferentes situaciones ante las que puede encontrarse el líder. Estimar el papel, competencias y limitaciones del mando intermedio en la organización.
Conducir, moderar y/o participar en reuniones, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes.	Enumerar las ventajas de los equipos de trabajo frente al trabajo individual. Describir la función y el método de la planificación de reuniones, definiendo, a través de casos simulados, objetivos, documentación, orden del día, asistentes y convocatoria de una reunión. Definir los diferentes tipos y funciones de las reuniones. Describir los diferentes tipos y funciones de las reuniones. Identificar la tipología de participantes. Describir las etapas del desarrollo de una reunión. Enumerar los objetivos más relevantes que se persiguen en las reuniones de grupo. Identificar las diferentes técnicas de dinamización y funcionamiento de grupos. Descubrir las características de las técnicas más relevantes.
Impulsar el proceso de motivación en su entorno laboral, facilitando la mejora en el ambiente de trabajo y el compromiso de las personas con los objetivos de la empresa.	Definir la motivación en el entorno laboral. Explicar las grandes teorías de la motivación. Identificar las técnicas de motivación aplicables en el entorno laboral. En casos simulados seleccionar y aplicar técnicas de motivación adecuadas a cada situación.

## ANEXO II

### Módulo profesional 1: operaciones de almacenaje

#### CONTENIDO (duración 130 horas)

Almacenamiento y distribución interna de productos.  
Sistemas de almacenaje: ventajas e inconvenientes:  
Bloques apilados.  
Sistema convencional.  
Sistema compacto.  
Sistema dinámico.

Clasificación de los productos.  
Procedimientos de manipulación de cargas o mercancías:  
Medios mecánicos para la manipulación de las cargas o mercancías.  
Manipulación de distintos tipos de cargas.

Cálculo de los costes de almacenaje y manipulación:  
Factores que intervienen en la formación del coste.

Necesidades de recursos y organización interna:  
Determinación de recursos humanos y materiales en almacén.  
Procedimiento de organización de almacenes.

Diseño físico de distintos tipos de almacén:  
Factores que afectan a la dimensión y diseño de almacenes.  
Configuraciones alternativas de diseño.

Gestión de «stocks» e inventarios.  
Criterios de clasificación de «stocks».  
Análisis de la rotación de existencias:  
Período medio de almacenamiento.  
Período medio de fabricación.

Período medio de venta.  
«Stock» óptimo y mínimo.  
Punto de pedido.

Pedidos, albaranes, facturas y notas de entrega.  
Métodos de valoración de existencias:  
PMP, FIFO, LIFO y otros.

Normas contables de valoración de existencias:  
Precio de adquisición.  
Coste de producción.  
Correcciones valorativas.

Elaboración de fichas de almacén.  
Inventarios: clasificación y elaboración.

Expedición de mercancías.

Medios de transporte:  
Características más relevantes de cada medio.  
Criterios de selección del medio.

El embalaje y etiquetado:

Tipos de embalaje según mercancía y destino.  
Tipos de etiquetado según mercancía, medio de transporte y destino.  
Normativa del embalaje y etiquetado.

Proceso de preparación de un pedido.

Normativa de seguridad e higiene.

Aplicación de las normas según el tipo de almacén y mercancías:

Conservación de productos.  
Acondicionamiento y distribución del almacén.

Normativa que regula la prevención de accidentes en el almacén.

Aplicaciones informáticas de gestión de almacenes.

**Módulo profesional 2: animación del punto de venta****CONTENIDOS (duración 160 horas)**

Organización del punto de venta.  
Espacios en el punto de venta:  
Criterios para la distribución de la superficie de venta.  
Ubicación de los sectores más importantes en distintos tipos de establecimientos.  
Recursos humanos y materiales en el punto de venta.  
Comportamiento del cliente en el punto de venta:  
Principales instrumentos de conocimiento del consumidor.  
Gestión del área expositiva.  
Determinación del lineal mínimo:  
Cálculo del lineal mínimo para distintos productos en función de las dimensiones del establecimiento.  
Distribución de familias de artículos en el lineal:  
Concepto de familia de productos.  
Criterios de reparto de las familias en el lineal.  
Implantación vertical y horizontal de productos:  
Reglas para la implantación de cualquier familia de productos.  
Particularidades en algunos sectores.  
Escaparatismo.  
Función del escaparate.  
Efectos psicológicos y sociológicos del escaparate en el consumidor.  
Técnicas de escaparatismo:  
Teorías del color.  
Técnicas de iluminación.  
Técnicas de composición.  
Elementos y materiales de un escaparate.  
Interiorismo comercial.  
Diseño de escaparates:  
Estilismo, metodología proyectual.  
Tipos de escaparates.  
Organización de la ejecución de un escaparate definido:  
Fases de la ejecución.  
Normativa de seguridad en el montaje de un escaparate.  
Cartelística en el punto de venta.  
Tipos de letras.  
Técnicas de rotulación.  
Principales tipos de carteles.  
Aplicaciones informáticas gráficas y de autoedición.  
Promoción en el punto de venta.  
Puntos calientes y puntos fríos en el establecimiento comercial.  
Métodos físicos y psicológicos para calentar los puntos fríos:  
Áreas de bases.  
Indicadores visuales.  
Productos ganchos.  
Centros de atención e información en el punto de venta.

La publicidad en el lugar de venta (P.L.V.):

Expositores.  
Carteles.  
«Displays».  
Máquinas expendedoras.  
Letreros luminosos.

**Módulo profesional 3: operaciones de venta****CONTENIDO (duración 160 horas)**

Aspectos básicos de la venta.  
Las necesidades y los gustos del cliente: motivos relacionados con las necesidades.  
Variables que condicionan o determinan los intereses de consumo del cliente.  
La motivación, frustración y los mecanismos de defensa.  
La teoría del Maslow.  
Las necesidades según las conductas: perfil psicológico de los distintos clientes.  
La rejilla, el perfil psicológico de los clientes y la jerarquía de las necesidades de Maslow.  
El vendedor.  
Cualidades que debe reunir un buen vendedor.  
Aptitudes para la venta y su desarrollo: conceptos psicológicos relacionados con la comunicación.  
Las relaciones con los clientes.  
Características esenciales de los productos y/o servicios que debe conocer un vendedor.  
La comunicación.  
El proceso de comunicación:  
Emisores, transmisores.  
Canales, mensajes.  
Receptores, decodificadores.  
Comunicación escrita:  
Normas de comunicación y expresión escrita.  
Modelos de comunicación.  
Cartas comerciales.  
Cartas circulares.  
Comunicaciones breves.  
La instancia, el oficio y el certificado.  
Comunicación oral:  
Técnicas de recepción y transmisión de mensajes orales: concreción e interpretación adecuada de preguntas. Precisión y claridad en el lenguaje. Aplicación adecuada de gestos y expresión facial. Verificación de la comprensión del mensaje.  
Medios y equipos de comunicación.  
Evolución de los sistemas de comunicación: la telemática. El módem. El correo electrónico.  
Técnicas de venta.  
Fases de la venta.  
Planificación de la negociación.  
Prácticas de venta adecuadas al tipo de cliente: conocimiento del cliente. Tipología de los clientes. Acercamiento al cliente. Comunicación.  
Técnicas para rebatir objeciones:  
Clasificación de las objeciones.  
Distintas reglas para el tratamiento de las objeciones.

El cierre de la venta:  
 Transición del discurso de venta al cierre.  
 Técnicas de cierre.

Elaboración del contrato de compraventa.  
 Clausulado.  
 Normativa que regula los contratos de compraventa.  
 Confección del documento.  
 Formatos tipo.  
 Normas de elaboración del documento.

Presentación y demostración de un producto y/o servicio.  
 Objetivos de la demostración.  
 Puntos que se deben destacar en la presentación o demostración.  
 Proceso y métodos de empaquetado.  
 Técnicas de aplicación.

La organización de la venta.  
 Estructura/organigrama del departamento de ventas.  
 Planificación de las visitas de venta:  
 Análisis de la zona de ventas y objetivos.  
 Programación de visitas y rutas.  
 Argumentario de venta.

Tratamiento de la información comercial derivada.  
 Errores y soluciones en la organización de la venta.

Aplicación del cálculo comercial en la venta.  
 Interés simple.  
 Cálculo de precios: descuento comercial. «Rappels».  
 Márgenes.

Cambio extranjero: concepto. Moneda extranjera.

Terminal de punto de venta (T.P.V.).  
 Medios de pago electrónico. La transferencia electrónica de fondos.  
 Código EAN y/o código de barras.  
 Concepto y tipos de terminales más usuales.  
 El datáfono.  
 Terminales pesados.  
 Los terminales de los grandes comerciantes.

Uso y manejo de las cajas registradoras y el T.P.V.

#### **Módulo profesional 4: administración y gestión de un pequeño establecimiento comercial**

CONTENIDO (duración 130 horas)

La empresa y su entorno.  
 Concepto jurídico-económico de empresa.  
 Definición de la actividad.  
 Estructura organizativa y funcional.  
 Localización, ubicación y dimensión legal de la empresa.  
 Regulación aplicable en materia de comercio interior y consumo.  
 Instituciones competentes en comercio interior.

Estructuras de distribución comercial.  
 Comercio interior y estructuras comerciales.  
 Asociacionismo e integración.  
 Nuevo desarrollo de la distribución.

La investigación de mercados en la implantación de pequeños establecimientos comerciales.

Objetivos de la investigación.  
 Variables que afectan al objeto de un estudio comercial.

Fuentes de información.  
 Tipos de investigación comercial.  
 Fases del estudio de mercado.  
 Técnicas de investigación.  
 Obtención de información.  
 Aplicación de la estadística en la investigación de mercados.

Creación y legalización de pequeños establecimientos comerciales.

Formas jurídicas de las empresas:  
 Empresario individual: características, responsabilidades.  
 Empresario social: características, tipos de sociedades.

Gestión de la constitución y puesta en marcha. Trámites oficiales y documentación.  
 Elementos patrimoniales.  
 Recursos humanos y materiales.

Regulación de las relaciones laborales.  
 Obligaciones laborales.  
 Convenio del sector.  
 Diferentes tipos de contratos laborales.  
 Nómina.  
 Seguros sociales.

Gestión administrativa.  
 Documentación administrativa:  
 Confección de documentos mercantiles relacionados con la compraventa.  
 Confección de documentos mercantiles relacionados con el cobro/pago.

Contabilidad y libros contables.  
 El ciclo contable.  
 El plan general de contabilidad.  
 Principales libros contables: libro de inventarios y cuentas anuales, libro diario, libro mayor.

Servicios bancarios para la pequeña empresa.  
 Compraventa y alquiler de bienes inmuebles.

Obligaciones fiscales.  
 Calendario fiscal.  
 Impuestos más importantes que afectan a la actividad de la empresa.  
 Regímenes fiscales del IVA y sujetos pasivos.  
 Liquidación del IVA e IRPF.  
 Los libros de IVA y registros auxiliares.

Gestión financiera de una empresa.  
 Fuentes de financiación:  
 Financiación propia.  
 Financiación ajena.

Las entidades de crédito y sus operaciones. Negociación de efectos. Factura de negociación. Cuentas corrientes.  
 Interés compuesto. Valores finales y valores actuales.  
 Tipos nominales y tipos efectivos.  
 Préstamo bancario a corto y largo plazo.  
 El «leasing». El «factoring».  
 Ayudas y subvenciones a la pequeña empresa.  
 Ratios económico-financieros del sector.

Proyecto empresarial.

## Módulo profesional 5: aplicaciones informáticas de propósito general

### CONTENIDO (duración 130 horas)

Introducción a la informática.

Procesos de datos e informática:

Diferencias entre datos e información.

Funciones y fases de un proceso de datos tipo.

Proceso electrónico de datos.

Elementos de «hardware»:

Estructura modular del sistema físico.

Unidad Central de Proceso.

Concepto de «bus» e «interface».

Equipos periféricos:

Unidades y soportes físicos.

Periféricos de entrada.

Periféricos de salida.

Representación interna de datos:

Concepto de «bit».

Sistemas de codificación de caracteres.

Concepto y múltiplos del «byte».

Archivos y registros.

Elementos del «software»:

Concepto de programa.

Lenguaje máquina y lenguajes de alto nivel: conceptos básicos.

Programas de usuario: aplicaciones.

Sistemas operativos.

Funciones básicas de un sistema operativo.

Sistemas operativos monousuario y multiusuario.

Utilización de sistemas operativos monousuario:

Comandos del sistema operativo.

Creación de ficheros «batch».

Configuración y carga del sistema operativo.

Procedimientos de protección de información.

Entornos de usuario:

Utilización de entornos de usuario: estructura y funciones del entorno de usuario. Procedimientos de trabajo e impresión.

Redes locales.

Tipos básicos de redes de área local:

Componentes físicos de redes locales:

Servidores.

Estaciones de trabajo.

Periféricos.

Conexiones.

Sistema operativo de redes locales:

Utilidades básicas del supervisor o administrador.

Utilidades de usuario.

Procesadores de texto.

Estructura y funciones de un procesador de textos.

Instalación y carga de procesadores de texto.

Diseño de documentos:

Formato de documento.

Formato de línea.

Formato de página.

Formato de columnas.

Tablas: formato de columnas y celdas.

Edición de textos:

Funciones de edición.

Procedimientos de escritura, inserción y borrado de textos.

Procedimientos de búsqueda y sustitución de textos.

Operaciones con bloques de texto.

Procedimientos para enfatizar textos.

Numeración automática de líneas. Cabeceras y notas a pie de página.

Procedimientos de trabajo con varios textos.

Inserción de gráficos.

Correctores ortográficos y diccionario de sinónimos.

Gestión de archivos:

Procedimientos de búsqueda, recuperación y grabación de archivos de texto.

Ejecución de órdenes del sistema operativo desde el procesador de textos.

Procedimientos de protección de archivos.

Impresión de textos:

Control de impresión.

Configuración de la impresora.

Procedimientos de impresión de textos.

Procedimientos de impresión de archivos.

Creación de índices y sumarios.

Interoperaciones con otras aplicaciones.

Hojas de cálculo.

Estructura y funciones de una hoja de cálculo.

Instalación y carga de hojas de cálculo.

Diseño de hojas de cálculo:

Capacidad de la hoja de trabajo.

Formato de la hoja de trabajo: filas, columnas y celdas.

Formato de datos.

Formatos por omisión.

Procedimientos para relacionar filas, columnas y celdas.

Procedimientos para establecer rangos.

Edición de hojas de cálculo:

Procedimientos de introducción de datos.

Procedimientos de movimiento de datos.

Procedimientos de cálculo.

Procedimientos de presentación.

Procedimientos de utilización de fórmulas.

Procedimientos de trabajo con varias hojas de cálculo.

Gestión de archivos:

Procedimientos de búsqueda y recuperación de hojas de cálculo.

Procedimientos de grabación de hojas de cálculo.

Impresión de hojas de cálculo:

Control de impresión.

Procedimientos de impresión de hojas de trabajo.

Procedimientos de impresión de archivos.

Procedimientos de impresión de fórmulas.

Procedimientos de impresión de gráficos.

Utilización de macros.

Representación gráfica de hojas de cálculo.

Interoperaciones con otras aplicaciones.

Bases de datos:

Estructura y funciones de una base de datos.

Tipos de bases de datos.

Bases de datos documentales.

Instalación y carga de una base de datos.

Diseño de bases de datos.

**Utilización de bases de datos:**

Procedimientos de búsqueda y recuperación de archivos y registros.

Procedimientos de grabación de información.

Procedimientos de modificación y borrado de archivos y registros.

Procedimientos de consulta.

Procedimientos de impresión.

Procedimientos de protección de datos.

Interoperaciones con otras aplicaciones.

Aplicaciones gráficas y de autoedición.

Estructura y funciones de programas gráficos y de autoedición.

Instalación y carga de aplicaciones gráficas y de autoedición.

Tipos de gráficos soportados.

Procedimientos de diseño de gráficos.

Procedimientos de presentación de gráficos.

Procedimientos de integración de gráficos en documentos.

Procedimientos de búsqueda, recuperación y grabación de gráficos.

Procedimientos de protección de datos.

Interoperaciones con otras aplicaciones.

Paquetes integrados.

Objetivos y funciones de programas integrados.

Instalación y carga de paquetes integrados.

Modularidad de paquetes integrados.

Procedimientos de importación-exportación.

**Módulo profesional 6: lengua extranjera****CONTENIDO (duración 120 horas)**

Uso de la lengua oral.

Participación en conversaciones relativas a situaciones cotidianas y a situaciones de aprendizaje profesional:

Glosario de términos socioprofesionales.

Aspectos formales (actitud adecuada al interlocutor de lengua extranjera).

Aspectos funcionales (participar en diálogos dentro de un contexto).

Utilización de expresiones de uso frecuente e idiomáticas en el ámbito profesional y fórmulas básicas de interacción socioprofesional.

Desarrollo de la capacidad de comunicación, utilizando las estrategias que estén a su alcance para familiarizarse con otras formas de pensar y ordenar la realidad con cierto rigor en la interpretación y producción de textos orales.

Uso de la lengua escrita.

Comprensión y producción de documentos sencillos (visuales, orales y escritos) relacionados con situaciones de la vida cotidiana introduciendo la dimensión profesional:

Utilización del léxico básico, general y profesional, apoyándose en el uso de un diccionario.

Selección y aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales en los textos escritos (estructura de la oración, tiempos verbales, nexos).

Aspectos socioprofesionales.

Análisis de los comportamientos propios del país de la lengua extranjera en las posibles situaciones de la vida cotidiana profesional.

Normas de conducta en el ámbito de las relaciones socioprofesionales en el país de la lengua extranjera.

Recursos formales y funcionales como medio de comunicación apropiado en las relaciones socioprofesionales del país de la lengua extranjera.

**Módulo profesional 7: relaciones en el entorno de trabajo****CONTENIDO (duración 65 horas)**

La comunicación en la empresa.

Producción de documentos en los cuales se contengan las tareas asignadas a los miembros de un equipo.

Comunicación oral de instrucciones para la consecución de unos objetivos.

Tipos de comunicación:

Oral/escrita.

Formal/informal.

Ascendente/descendente/horizontal.

Etapas de un proceso de comunicación:

Emisores, transmisores.

Canales, mensajes.

Receptores, decodificadores.

«Feedback».

Redes de comunicación, canales y medios.

Dificultades/barreras en la comunicación:

El arco de distorsión.

Los filtros.

Las personas.

El código de racionalidad.

Recursos para manipular los datos de la percepción:

Estereotipos.

Efecto halo.

Proyección.

Expectativas.

Percepción selectiva.

Defensa perceptiva.

La comunicación generadora de comportamientos.

Comunicación como fuente de crecimiento.

El control de la información. La información como función de dirección.

Negociación:

Concepto y elementos.

Estrategias de negociación.

Estilos de influencia.

Solución de problemas y toma de decisiones.

Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de las relaciones en el entorno de trabajo.

Proceso para la resolución de problemas:

Enunciado.

Especificación.

Diferencias.

Cambios.

Hipótesis, posibles causas.

Causa más probable.

Factores que influyen en una decisión:

La dificultad del tema.

Las actitudes de las personas que intervienen en la decisión.

Métodos más usuales para la toma de decisiones en grupo:

Consenso.

Mayoría.

**Fases en la toma de decisiones:**

Enunciado.  
Objetivos, clasificación.  
Búsqueda de alternativas, evaluación.  
Elección tentativa.  
Consecuencias adversas, riesgos.  
Probabilidad, gravedad.  
Elección final.

**Estilos de mando.****Dirección y/o liderazgo:**

Definición.  
Papel del mando.

**Estilos de dirección:**

«Laissez-faire».  
Paternalista.  
Burocrático.  
Autocrático.  
Democrático.

**Teorías, enfoques del liderazgo:**

Teoría del «gran hombre».  
Teoría de los rasgos.  
Enfoque situacional  
Enfoque funcional.  
Enfoque empírico.

**La teoría del liderazgo situacional de Paul Hersay.****Conducción/dirección de equipos de trabajo.****Aplicación de las técnicas de dinamización y dirección de grupos.**

Etapas de una reunión.  
Tipos de reuniones.  
Técnicas de dinámica y dirección de grupos.  
Tipología de los participantes.  
Preparación de la reunión.  
Desarrollo de la reunión.  
Los problemas de las reuniones.

**La motivación en el entorno laboral.**

Definición de la motivación.  
Principales teorías de motivación:

Mc Gregor.  
Maslow.  
Stogdell.  
Herzberg.  
Mc Clelland.  
Teoría de la equidad.

**Diagnóstico de factores motivacionales:**

Motivo de logro.  
«Locus control».

**Módulo profesional 8: formación y orientación laboral****CONTENIDO (duración 65 horas)****Salud laboral.**

Condiciones de trabajo y seguridad. Salud laboral y calidad de vida.

Factores de riesgo: físicos, químicos, biológicos, organizativos. Medidas de prevención y protección.

**Casos prácticos.**

Prioridades y secuencias de actuación en caso de accidentes.

**Aplicación de técnicas de primeros auxilios:**

Consciencia/inconsciencia.  
Reanimación cardiopulmonar.  
Traumatismos.  
Salvamento y transporte de accidentados.

**Legislación y relaciones laborales.**

Derecho laboral: normas fundamentales.  
La relación laboral. Modalidades de contratación. Suspensión y extinción.  
Seguridad Social y otras prestaciones.  
Organos de representación.  
Convenio Colectivo. Negociación colectiva.

**Orientación e inserción socio-laboral.**

El mercado laboral. Estructura. Perspectivas del entorno.

El proceso de búsqueda de empleo. Fuentes de información, mecanismos de oferta-demanda y selección.

Iniciativas para el trabajo por cuenta propia. La empresa. Tipos de empresa. Trámites de constitución de pequeñas empresas.

Recursos de auto-orientación. Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales. Elaboración de itinerarios formativos profesionalizadores. La toma de decisiones.

**Módulo profesional de formación en centro de trabajo****CONTENIDO (duración 440 horas)**

Control de las operaciones de almacenaje de productos.

Análisis de la organización interna del almacén y los procedimientos de manipulación.

Identificación de la normativa de seguridad e higiene en el almacén.

Aplicación de procedimientos de comprobación de la documentación requerida en la recepción, almacenamiento y expedición de productos.

Verificación del acondicionamiento de la mercancía. Realización de estudios de itinerarios de traslado interno en las operaciones de almacenaje.

Cálculo y confección de inventarios y fichas de almacén.

**Realización de operaciones de venta.**

Identificación de la imagen de la empresa.  
Aplicación de técnicas de venta.  
Realización de operaciones de empaquetado.  
Realización de operaciones de cobro y de arqueo y cierre de caja.

Elaboración de documentación administrativo-comercial.

Aplicación de técnicas de archivo.  
Utilización de programas informáticos específicos.  
Elaboración de facturas, recibos, albaranes, notas de pedido y letras de cambio.

**Realización del montaje del escaparate.**

Identificación de la imagen del establecimiento.  
Aplicación de las técnicas de escaparatismo.  
Programación del montaje de escaparates.  
Selección de materiales.  
Aplicación de la normativa de seguridad e higiene en el trabajo.

**Aplicación de técnicas de «merchandising».**

Elaboración de indicadores visuales y cartelística del establecimiento.  
Colocación de los productos en el mobiliario.  
Realización de operaciones de marcado de sentidos de circulación del establecimiento.

Aplicación de criterios de correcto comportamiento dentro del organigrama de la empresa y el equipo de trabajo.



**ANEXO III****1. Especialidades del profesorado que debe impartir el módulo profesional incorporado al currículo del ciclo formativo de Técnico en Comercio**

Módulo profesional	Especialidades del profesorado	Cuerpo
Relaciones en el entorno de trabajo.	Formación y orientación laboral.	Profesor de Enseñanza Secundaria.

**2. Requisitos de espacios e instalaciones necesarios para poder impartir el currículo del ciclo formativo de Técnico en Comercio**

De conformidad con la disposición final segunda del Real Decreto 1655/1994, de 22 de julio, por el que se establece el título de Técnico en Comercio, los requisitos de espacios e instalaciones de dicho ciclo formativo son:

Espacio formativo	Superficie — m <sup>2</sup>	Grado de utilización — Porcentaje
Aula de gestión comercial .....	90	35
Aula de audiovisuales .....	60	15
Aula-taller de comercio .....	90	30
Aula polivalente .....	60	20

El grado de utilización expresa en tanto por ciento la ocupación del espacio por un grupo de alumnos prevista para la impartición del ciclo formativo.

En el margen permitido por el grado de utilización, los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por otros grupos de alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos u otras etapas educativas.

En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación expresada por el grado de utilización) podrán realizarse en superficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.