MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES

INSTITUTO NACIONAL
DE EMPLEO

PROGRAMA DE CURSO DE FORMACIÓN PROFESIONAL OCUPACIONAL

Gestor de Colocación

NIPO:

DATOS GENERALES DEL CURSO

1. Familia Profesional: SERVICIOS A LAS EMPRESAS

Área Profesional: CONSULTORÍA EMPRESARIAL

2. Denominación del curso: GESTOR DE COLOCACIÓN

3. Código: EMCE40

4. Curso: OCUPACIÓN

5. Objetivo general:

Gestionar la oferta y la demanda de empleo utilizando adecuadamente las técnicas, medios y soportes documentales autorizados, así como facilitar la información necesaria al cliente para su conocimiento del mercado laboral.

6. Requisitos del profesorado:

6.1. Nivel académico:

Titulación universitaria o capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso

6.2. Experiencia profesional:

Deberá tener tres años de experiencia en la profesión.

6.3. Nivel pedagógico:

Formación metodológica o experiencia docente.

7. Requisitos de acceso del alumno:

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales:

- BUP, FP II en informática de gestión o equivalente.

7.2. Nivel profesional o técnico:

No se precisa experiencia profesional previa ni conocimientos técnicos específicos, aunque se valorará cualquier experiencia relacionada con alguno de los aspectos de la intermediación laboral.

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:

- El mercado de trabajo: legislación, normativa laboral y tendencias.

- Comunicación y factor humano.
- Organización, explotación y tratamiento de la información.
- La demanda de empleo.
- La oferta de empleo.
- Gestión de la oferta / demanda de empleo.

10. Duración:

Prácticas	245
Conocimientos profesionales	225
Evaluaciones	30
Total	500 horas

11. Instalaciones:

11.1. Aula de clases teóricas:

- Superficie: el aula deberá tener un mínimo de 60 m^2 para grupos de 15 alumnos (4 m^2 por alumno).
- Mobiliario: El aula estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares.

11.2. Instalaciones para prácticas:

- Superficie: para el desarrollo de las prácticas descritas se usará indistintamente el aula de clases teóricas.
- Iluminación: uniforme, de 250 a 300 lux aproximadamente.
- Condiciones ambientales: temperatura climatizada (20-22 ºC).
- Ventilación: natural o controlada asegurando un mínimo de cuatro-seis renovaciones/hora.
- Mobiliario: muebles de oficina y material de ofimática.

11.3. Otras instalaciones:

- Un espacio mínimo de 50 m^2 para despachos de dirección, sala de profesores y actividades de coordinación.
- Una secretaría.
- Aseos y servicios higiénicosanitarios en número adecuado a la capacidad del centro.
- Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas de habitabilidad y de seguridad exigibles por la legislación vigente, y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

12. Equipo y material:

12.1. Equipo:

- Ocho ordenadores de 486 MHz, 8 Mb de RAM y 1 Gb de HD, monitor VGA color, teclado español, ratón compatible y disquetera de 3,5".
- Tres impresoras láser (o inyección de tinta) con resolución mínima de 300 x 300 dpi.
- Software de base para los ordenadores.
- Software de ofimática para diferentes sistemas operativos: procesador de textos, bases de datos y hoja de cálculo más usuales.
- Equipo audiovisual compuesto por un reproductor de vídeo doméstico con monitor, un proyector de diapositivas y un proyector de opacos y transparencias.

12.2. Herramientas y utillaje:

- Manuales de tablas para la codificación de la información en los protocolos.
- Manuales de los diferentes programas informáticos.
- Documentación relacionada con la intermediación laboral.
- Archivadores.

12.3. Material de consumo:

- Material de oficina.
- Protocolos autorizados de demanda de empleo.
- Protocolos autorizados de oferta de empleo.

12.4. Material didáctico:

A los alumnos se les proporcionará los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles, para el desarrollo del curso.

12.5. Elementos de protección:

En el desarrollo de las prácticas se utilizarán los medios necesarios de seguridad e higiene en el trabajo y se observarán las normas legales al respecto.

13. Inclusión de nuevas tecnologías:

Las nuevas tecnologías deberán estar presentes en el desarrollo de los módulos; no obstante se incidirá especialmente en los temas:

- Tratamiento de la información mediante soportes telemáticos.
- Control y calidad de los servicios prestados.

DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

14. Denominación del módulo:

EL MERCADO DE TRABAJO: LEGISLACIÓN, NORMATIVA LABORAL Y TENDENCIAS.

15. Objetivo del módulo:

Comprender la legislación que regula el mercado de trabajo, así como informaciones relacionadas para poder gestionar eficazmente la oferta y/o la demanda de empleo.

16. Duración del módulo:

75 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Argumentar legalmente diferentes situaciones del mundo laboral en relación a:
  - Marco de actuación de la agencia de colocación.
  - Modalidades contractuales.
  - Gestión de la demanda.
  - Gestión de la oferta.
  - Empresas de trabajo temporal.
- Recopilar, a partir de las diferentes fuentes documentales, la información necesaria para desarrollar los productos de salida:
  - Identificar el tipo de información:
    - Ámbito geográfico
    - Sector productivo
    - Información de gestión de empleo
    - Aspectos legales: contratación y marco general
  - Estructurar la información y presentar:
    - Dossier de datos para el informe de tendencias
    - Memoria de actividad para la agencia
    - Memoria de gestión para el INEM.

B) Contenidos teóricos

- Legislación:
  - Ámbito general:
    - La Organización Internacional de Trabajadores (OIT)
    - La Constitución
    - El Estatuto de los Trabajadores.
  - Ámbito específico:
    - Ley 51/1980, de 8 de octubre
    - Ley 14/1994, de 1 de junio
    - Real Decreto 735/1995, de 5 de mayo
    - Ley 5/1992, de 29 de octubre
    - Convenios sectoriales
    - Otras de rango menor
- El mercado de trabajo:

- Introducción.
- Características y variables intervinientes.
- Composición.
- La gestión de la oferta y la demanda.
- Tendencias.
- Modalidades contractuales.

- El estudio del mercado de trabajo:
  - Información de entrada:
    - Dependiente de la administración estatal, autonómica y local
    - Dependiente de organizaciones empresariales como patronales, gremios u otras asociaciones
    - Otras: sindicatos, publicaciones diversas.
  - Información de salida:
    - Dossier para el estudio de tendencias
    - Memoria de gestión para el INEM
    - Memoria de actividad de la agencia

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Saber desenvolverse para conseguir la información en las diferentes administraciones y entidades.
- Rigurosidad en el tratamiento de la información.
- Habilidad en el trato social.
- Organización de la información.

14. Denominación del módulo:

COMUNICACIÓN Y FACTOR HUMANO.

15. Objetivo del módulo:

Aplicar las técnicas de comunicación necesarias para contactar con los clientes y realizar negociaciones de carácter comercial, así como para asegurar la calidad de los servicios prestados.

16. Duración del módulo:

30 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Caracterizar los factores que inciden en la comunicación interpersonal:
  - Identificar y caracterizar los diferentes elementos que intervienen en la comunicación.
  - Distinguir los diferentes estilos de comunicación.
  - Diferenciar las diferentes formas de comunicación.
  - Identificar los factores que constituyen barreras en la comunicación.
- Transmitir información utilizando la palabra como instrumento de comunicación:
  - Mantener un diálogo desarrollando las cualidades del estilo oral.
  - Exponer argumentaciones aplicando las técnicas recogidas en los propósitos comunicativos.
  - Identificar y caracterizar los niveles de escucha y los obstáculos de la audición activa.
  - Mantener un diálogo utilizando las actitudes necesarias para su correcto desarrollo.
- Transmitir información mediante la utilización de técnicas de comunicación no verbales:
  - Identificar y caracterizar los diferentes canales comunicativos no verbales.
  - Transmitir información mediante el uso del lenguaje no verbal.
- Identificar y caracterizar las diferentes técnicas de acogida al cliente:
  - Diferenciar el trato del cliente habitual del trato del cliente ∗difícil+.
  - Relacionar y explicar las diferentes modalidades de prestación del servicio.
  - Describir las técnicas de actuación adecuadas ante situaciones de tensión.
  - Realizar diferentes tipos de preguntas identificando el objetivo de las mismas.
- Determinar los factores relevantes y las estrategias en el servicio y atención al cliente:
  - Identificar las necesidades del cliente.
  - Identificar y valorar los factores que inciden en la toma de decisiones.
- Evaluar la calidad del servicio suministrado:
  - Caracterizar los elementos que definen la calidad del servicio.
  - Aplicar técnicas de valoración de la calidad en la prestación de un servicio.

B) Contenidos teóricos

- La comunicación interpersonal:
  - Elementos que intervienen en la comunicación: el emisor, el receptor, el mensaje.
  - Estilos de comunicación: pasivo, agresivo, asertivo.
  - Tipos de comunicación: verbal y no verbal.
  - Las barreras de la comunicación.
- La palabra como instrumento de comunicación:
  - Cualidades del estilo oral: claridad, concisión, coherencia, sencillez y naturalidad.

- Propósitos comunicativos: concreción de la idea, adecuación del tono, usar la palabra exacta.
- La escucha: los niveles de escucha, obstáculos de la audición activa.
- El diálogo: actitudes necesarias para el diálogo.

- La comunicación no verbal:
  - Canales comunicativos: auditivo, visual, táctil y olfativo.
  - El lenguaje de la comunicación no verbal: gestos, ojos, posturas, tacto y distancia.
  - El lenguaje de realce: movimientos de énfasis y aclaración.
- La acogida al cliente:
  - La acogida y la espera: trato al cliente habitual y trato al cliente ∗difícil+.
  - Prestación del servicio: centrar, asesorar, hacer o pedir.
  - Situaciones de tensión: quejas y objeciones.
  - La técnica de hacer preguntas: tipos de preguntas.
- El servicio y la atención al cliente: factores relevantes y estrategias:
  - La identificación en las necesidades del cliente.
  - La fijación de prioridades en el servicio y atención al cliente.
  - Factores que inciden en la toma de decisiones: el entorno, la actividad y la situación competitiva.
- La calidad del servicio:
  - Dimensión de la calidad del servicio.
  - Técnicas de medición de la calidad.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Fluidez verbal.
- Expresión escrita correcta.
- Habilidad en las relaciones sociales.
- Facilidad en la conducción de diálogos.
- Habilidad en el cambio de registro lingüístico.
- Expresividad en la oratoria.

14. Denominación del módulo:

ORGANIZACIÓN, EXPLOTACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

15. Objetivo del módulo:

Organizar, explotar y tratar información cuantitativa y cualitativa mediante la utilización de técnicas manuales e informáticas.

16. Duración del módulo:

120 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Identificar y caracterizar las principales fuentes de documentación:
  - Describir los diferentes tipos de fuentes de información existentes.
  - Identificar los criterios de acceso a las principales fuentes documentales.
  - Interpretar el contenido de la información contenida en las fuentes.
- Relacionar y caracterizar las técnicas de codificación y archivo en soporte papel:
  - Codificar información aplicando las principales técnicas existentes.
  - Archivar información aplicando las principales técnicas existentes.
- Realizar las operaciones básicas del sistema operativo:
  - Inicializar el sistema operativo.
  - Ejecutar órdenes de mantenimiento y salida de ficheros.
  - Ejecutar órdenes de mantenimientos de disco.
  - Realizar copias de seguridad.
  - Interpretar mensajes de error.
- Realizar la entrada de datos en la aplicación informática:
  - Diseñar estructuras de archivo.
  - Editar y modificar la estructura y los datos de un archivo.
  - Visualizar e imprimir los datos.
  - Seleccionar y clasificar los datos de un archivo.
- Realizar el tratamiento estadístico de datos:
  - Identificar y caracterizar los conceptos generales: datos, variables y valores.
  - Aplicar las principales técnicas de la estadística univariante: cálculo de frecuencias, de medidas de tendencia central y de dispersión.
  - Realizar representaciones gráficas.
  - Efectuar regresiones y calcular la correlación entre variables.
- Realizar el tratamiento de textos:
  - Identificar y caracterizar las opciones del menú.
  - Crear y manipular documentos.
  - Manejar ficheros, textos y bloques: dar formato, paginar e imprimir.

B) Contenidos teóricos

- Fuentes de información:
  - Las fuentes de información: tipos, contenidos y localización.
  - Criterios de acceso a las fuentes de información.

- Interpretación de la información contenida en las fuentes de información.

- Codificación y archivo de la información en soporte papel:
  - Técnicas de codificación de la información.
  - Técnicas de archivo de la información.
- Operaciones básicas del sistema operativo:
  - Inicialización del sistema operativo.
  - Ordenes de mantenimiento y salida de ficheros.
  - Ordenes de mantenimiento de disco.
  - Tratamiento de incidencias: copias de seguridad y mensajes de error.
- La entrada de datos:
  - Diseño de estructuras de archivo.
  - Introducción de la información: edición y modificación de la estructura y datos de un archivo.
  - Visualización e impresión de datos.
  - Selección de datos.
  - Clasificación de los datos de un archivo.
- Tratamiento estadístico de los datos:
  - Conceptos generales: definición de los datos, visualización de variables y valores.
  - Manipulación y transformación de datos.
  - Estadística univariante: distribución de frecuencias, medidas de tendencia central, de dispersión y representaciones gráficas.
  - Estadística multivariante: correlación y regresión.
- Tratamiento de textos:
  - Entrada al procesador: menús.
  - Creación y manipulación de documentos: inserción y borrado.
  - Manejo y tratamiento de ficheros, textos y bloques.
  - Ordenes para formato, paginación e impresión.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Confidencialidad en la explotación y tratamiento de la información.
- Orden y método en el trabajo.
- Adopción de técnicas de mecánica corporal en el ejercicio de trabajo informatizado.
- Cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en la utilización de equipos informáticos.
- Facilidad en la asociación de conceptos.
- Discreción y responsabilidad.
- Buena memoria y capacidad de retención de datos.
- Precisión en los cálculos y en la aplicación de fórmulas.

14. Denominación del módulo:

LA DEMANDA DE EMPLEO.

15. Objetivo del módulo:

Asumir el proceso y el manejo de las diferentes técnicas, documentaciones y medios necesarios para la captación de la demanda de empleo.

16. Duración del módulo:

100 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Realizar la captación de la demanda de empleo:
  - Recoger y codificar las informaciones referidas a:
    - Datos personales
  - Formación
    - reglada
    - otra formación (no reglada, ocupacional, cursos, seminarios, carnets profesionales, de conducción)
    - idiomas
    - informática
    - Experiencia profesional
    - ocupación
    - sector de actividad
    - nivel profesional
    - años.
  - Disponibilidad
    - jornada
    - fecha posible incorporación
    - movilidad
    - tipos de contrato que acepta el demandante
    - retribución.
  - Mecanizar la demanda de empleo:
    - Revisar y completar la codificación del protocolo
    - Introducir la demanda en el banco de datos.
- Identificar e informar sobre actuaciones posibles para mejorar la empleabilidad del demandante en cuanto a:
  - Modalidades contractuales:
    - Contratos subvencionados
    - Otros contratos.
  - Adecuar la demanda a la realidad del mercado laboral:
    - Jornada/horario
    - Retribución
    - Movilidad.
  - Ocupabilidad:
    - Formación

        - ocupacional
        - de adultos
        - acceso a la universidad
    - Inserción
        - programas públicos de empleo
        - auto-ocupación
        - técnicas y estilo de búsqueda de empleo.

B) Contenidos teóricos

- La búsqueda de empleo:
    - Variables intervinientes.
        - Perfil profesional
            - edad
            - sexo
            - formación
            - experiencia profesional.
        - Psicosociales
            - duración y motivo del desempleo
            - necesidad de empleo
            - estilo de búsqueda.
        - Conceptos básicos
            - empleabilidad
            - disponibilidad
            - ocupabilidad.
        - Recursos
            - orientación
            - formación
            - inserción
            - otros.
    - El protocolo de demanda.
- Estructura del documento:
    - Introducción.
    - Perfil profesional.
    - Disponibilidad.
    - Ocupaciones demandadas.
    - Otros servicios: orientación, formación, inserción.
    - Otros datos.
- Documentación de soporte para la codificación:
    - Manual de codificación.
    - CNO.
    - Otra documentación.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Actuar dentro del marco legal de la intermediación laboral.
- Síntesis y estructuración de la información.
- La entrevista de demanda:
    - Saber crear un clima agradable, de eficacia y seriedad.
    - Capacidad de proporcionar la información en el nivel de diálogo del demandante.

- Adecuar la demanda a la realidad del mercado laboral.
- Seleccionar las informaciones relevantes.
- Actuar en el ámbito de sus funciones.
- Reaccionar con rapidez ante situaciones imprevistas.

- Rigurosidad en el tratamiento de la información.

14. Denominación del módulo:

LA OFERTA DE EMPLEO.

15. Objetivo del módulo:

Asumir el proceso y el manejo de las diferentes técnicas, documentaciones y medios necesarios para la captación de la oferta de empleo.

16. Duración del módulo:

100 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Análisis del puesto de trabajo ofertado:
  - Qué hace.
  - Con qué lo hace.
  - Cómo, dónde y cuándo lo hace.
- Recoger y codificar las informaciones referidas a:
  - El puesto de trabajo ofertado
    - Datos de la empresa
    - Formación.
      - reglada
      - otra formación (no reglada, ocupacional, cursos, seminarios, carnets profesionales, de conducción).
    - idiomas
    - informática.
  - Experiencia profesional
    - ocupación
    - sector de actividad
    - nivel profesional
    - años de experiencia.
  - Condiciones laborales
    - jornada
    - municipio del puesto de trabajo
    - movilidad
    - tipo de contrato
    - Retribución.
  - Condiciones de búsqueda y de selección de los candidatos
    - Número de puestos ofertados
    - Número de candidatos solicitados
    - Proceso de selección.
    - Forma y fecha de presentación de los candidatos
    - Seguimiento de la selección
    - Modo de contacto para informar del resultado.

B) Contenidos teóricos

- El análisis del puesto de trabajo.
- El protocolo de oferta:
  - Estructura del documento:
    - Introducción
    - Datos de la empresa
    - Formación
    - Experiencia
    - Condiciones laborales
    - Selección y presentación de candidatos.
  - Documentación de soporte para la codificación:
    - Manual de codificación
    - CNO
    - Otra documentación.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Actuar dentro del marco legal de la intermediación laboral.
- Síntesis y estructuración de la información.
- La entrevista de oferta:
  - Saber crear un clima agradable, de eficacia y seriedad.
  - Capacidad de proporcionar la información en el nivel de diálogo del ofertante.
  - Orientar en la búsqueda de los candidatos.
  - Negociar las condiciones de búsqueda y seguimiento.
  - Actuar en el ámbito de sus funciones.
  - Reaccionar con rapidez ante situaciones comprometidas.
- Rigurosidad en el tratamiento de la información.

14. Denominación del módulo:

GESTIÓN DE LA OFERTA/ DEMANDA DE EMPLEO.

15. Objetivo del módulo:

Asumir el proceso y el manejo de las diferentes técnicas, documentaciones y medios necesarios para la cobertura de la oferta mediante la casación de ésta con el banco de datos de demandantes de empleo.

16. Duración del módulo:

75 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Buscar los demandantes más adecuados de la base de datos.
- Modificar los parámetros para nuevas búsquedas.
- Verificar la adecuación de la currícula.
- Comprobar la disponibilidad del demandante para la oferta.
- Derivar a los precandidatos al proceso de selección.
- Comprobar con la empresa si se requieren más precandidatos.
- Registrar y mecanizar el resultado de la selección.
- Mecanizar las incidencias generadas.
- Seguimiento de acciones posteriores con los demandantes.

B) Contenidos teóricos

- La casación de la oferta:
  - Selección de la currícula.
  - Validación de los demandantes.
  - Selección de los candidatos.
  - Evaluación de resultados.
  - Seguimiento posterior de los demandantes.
- La gestión informatizada de la oferta:
  - Criterios de casación (peso de las variables).
  - Nuevas búsquedas de candidatos.
  - Inputs necesarios para la gestión.
  - Documentación de soporte para la codificación.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Poder conocer en un momento dado en qué estado del proceso de gestión se encuentra una oferta.
- Dominio de los procedimientos informáticos (y telemáticos).
- Saber dialogar con los empresarios y seguir con ellos el proceso de selección.