

## PROGRAMA DE CURSO DE FORMACIÓN PROFESIONAL OCUPACIONAL

**TÉCNICO EN CONSUMO**[\[DATOS GENERALES DEL CURSO\]](#)[\[DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO\]](#)

---

**DATOS GENERALES DEL CURSO**

1. FAMILIA PROFESIONAL: SERVICIOS A LA COMUNIDAD  
ÁREA PROFESIONAL: ACTIVIDADES ASOCIATIVAS

2. DENOMINACIÓN DEL CURSO: TECNICO EN CONSUMO .

3. CÓDIGO: SPAA10

4. TIPO: OCUPACIÓN

5. OBJETIVO GENERAL

Atender, informar y asesorar al consumidor en toda eventualidad que le pudiera surgir con un determinado producto o servicio.

6. REQUISITOS DEL PROFESORADO

**6.1. Nivel académico**

Titulación universitaria o, en su defecto, capacitación profesional equivalente en la ocupación

**6.2. Experiencia profesional**

Minima de 3 años

**6.3. Nivel pedagógico**

Profesional de la docencia o experiencia docente

7. REQUISITOS DE ACCESO DEL ALUMNO

**7.1. Nivel académico o de conocimientos generales**

BACHILLERATO SUPERIOR, FORMACION PROFESIONAL II

**7.2 Nivel profesional o técnico**

BÁSICO

**7.3. Condiciones físicas**

Normales sin limitaciones físicas especiales

8. NÚMERO DE ALUMNOS

15 Alumnos

9. RELACIÓN SECUENCIAL DE MÓDULOS FORMATIVOS:

- Tipos de productos y servicios
- Atención al público
- Tratamiento de demandas y quejas
- Investigación de mercados
- Técnicas de comunicación
- Actualización de conocimientos

## 9. DURACIÓN

Prácticas 250 horas  
Contenidos teóricos 180 horas  
Evaluaciones 20 horas  
Duración total 450 horas

## 10. INSTALACIONES

### 11.1. Aula de clases teóricas

- Superficie: el aula tendrá un mínimo de 30 m<sup>2</sup>, 2 m<sup>2</sup>/alumno.
- Mobiliario: estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas de adultos, además de los elementos auxiliares.

### 11.2. Instalaciones para prácticas

- Iluminación: natural o artificial según reglamento de luminotecnía vigente.
- Acometida eléctrica: toma de corriente de 220 V., y 380 V., para maquinaria.
- El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estará preparado de forma que permita la realización de las prácticas.
- Condiciones ambientales: en torno a los 10° a 12° C.
- Ventilación: normal. Temperatura ambiente adecuada.

### 11.3. Otras instalaciones:

- Almacén de 20-30 m<sup>2</sup>, para guardar equipo y material.

Como instalaciones de apoyo se deberá disponer de las siguientes:

- "Un espacio mínimo de 50 m<sup>2</sup>, para despachos de dirección, sala de profesores y actividades de coordinación".
- "Una secretaría".
- "Aseos y servicios higiénicos-sanitarios en número adecuado a la capacidad del centro".

" Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad, exigidas por la legislación vigente y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación".

## 12. EQUIPO Y MATERIAL

### 12.1. Equipo:

- Ordenador,
- Máquina de escribir
- fax
- fotocopidora

### 12.2. Herramientas y utillaje

Las necesarias para el desarrollo de las prácticas

### 12.3. Material de consumo

" Y en general, se dispondrá de los materiales en cantidad suficiente para la correcta realización de las prácticas del curso"

**12.4. Material didáctico**

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

- Blocs.
- Bolígrafos.
- Documentación teórica y práctica.

**12.5. Elementos de protección**

En el desarrollo de las prácticas se utilizarán los medios necesarios de Seguridad e Higiene en el trabajo:

- Protectores auditivos.
- Mascarillas.
- Petos de cuero.

**13. Inclusión de nuevas tecnologías**

Manejo de modem y programas de documentación por ordenador"

---

**DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO****14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:**

TIPOS DE PRODUCTOS Y SERVICIO

**15. OBJETIVO DEL MÓDULO:**

Dominar a la perfección las características de productos y servicios del mercado y distinguir cuando las especificaciones no se ajustan a la normativa.

**16. DURACIÓN DEL MÓDULO:**

60 horas

**17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO:****A) Prácticas**

- Analizar y distinguir las peculiaridades de productos y servicios
- Recopilar y asimilar datos y características
- Distinguir de posibles fraudes en alguna especificación de un producto o servicio
- Interpretar de informaciones intencionadamente mal especificadas

**B) Contenidos teóricos**

- Estudio de mercados
- Características de productos y servicios
- Técnicas de análisis
- Técnicas de consumo
- Conocimientos de publicidad
- Normativa vigente

**C) Contenidos relacionados con la profesionalidad.**

- Analizar características con rigor y método
- Filtrar publicidades con precaución y escepticismo

**14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:**

ATENCIÓN AL PÚBLICO

**15. OBJETIVO DEL MÓDULO:**

Recibir al consumidor, escuchar su problema e informarle de la normativa que regula la situación

**16. DURACIÓN DEL MÓDULO:**

180 horas

**17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO:****A) Prácticas**

- Recibir al consumidor y escuchar atentamente su consulta
- Transmitir y explicar al consumidor la normativa que regula la situación
- Adaptar el registro comunicativo al nivel del interlocutor
- Asesorar al consumidor sobre la estrategia más acorde a las características del problema.
- Adelantarle posibles soluciones.
- Procurar acuerdos previos
- Mediar entre las partes con el interés puesto en un acuerdo amistoso.
- Tratar de indicar soluciones dialogadas
- Decidir la conveniencia de la reclamación con responsabilidad y habilidad
- Prever posibles fallos de acuerdo a las resoluciones anteriores

**B) Contenidos teóricos:**

- Técnicas de comunicación
- Psicología y sociología básicas
- Principios de derecho
- Legislación y normativa
- Psicología y pedagogía básicas
- Técnicas de negociación
- Técnicas de documentación
- Adaptación al registro

**C) Contenidos relacionados con la profesionalidad.**

- Escuchar con interés y aceptar el problema del consumidor.
- Informar correcta y rigurosamente de la normativa al respecto.
- Asesorar con responsabilidad y coherencia
- Intermediar con imaginación y espíritu dialogante
- Decidir con responsabilidad y ciertas garantías

**14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:**

TRATAMIENTO DE DEMANDAS Y QUEJAS

**15. OBJETIVO DEL MÓDULO:**

Redactar y tramitar la oportuna reclamación, así como comunicar la resolución al afectado

**16. DURACIÓN DEL MÓDULO:**

70 horas

**17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO:****A) Prácticas**

- Elaborar denuncias, quejas o reclamaciones
- Analizar documentación similar a cada caso
- Redactar de forma clara
- Tramitar la denuncia al organismo competente
- Seguir la evolución de la denuncia
- Comunicar el fallo oportunamente

**B) Contenidos teóricos:**

- Principios de derecho
- Legislación y normativa
- Organismos y asociaciones
- Técnicas de comunicación
- Técnicas de reclamación

**C) Contenidos relacionados con la profesionalidad**

- Redactar con meticulosidad y criterio
- Mantener informado puntualmente al afectado

**14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:**

INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

**15. OBJETIVO DEL MÓDULO:**

Realizar estudios de mercado y prever su evolución

**16. DURACIÓN DEL MÓDULO:**

50 horas

**17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO:****A) Prácticas**

- Componer "historicos" de seguimiento del mercado
- Analizar las eventualidades del mercado y sus razones
- Prever evoluciones con criterio económico

**B) Contenidos teóricos**

- Economía de mercado
- Técnicas de planificación y documentación propios del derecho
- Comportamiento social

**C) Contenidos relacionados con la profesionalidad**

- Interpretar situaciones con coherencia y previsión

**14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:**

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

**15. OBJETIVO DEL MÓDULO:**

Comunicarse con facilidad y soltura con cualquier persona y adaptar su registro comunicativo al adecuado en cada caso

**16. DURACIÓN DEL MÓDULO:**

50 horas

**17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO:****A) Prácticas**

- Adaptar con facilidad su registro comunicativo
- Captar la capacidad de entendimiento del interlocutor
- Manejarse con soltura en cualquier circunstancia comunicativa

**B) Contenidos teóricos:**

- Técnicas de comunicación
- Pedagogía y psicología básicas

**C) Contenidos relacionados con la profesionalidad**

- Facilidad de comunicación verbal

**14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:**

ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS

**15. OBJETIVO DEL MÓDULO:**

Permanecer en todo momento informado de las novedades o modificaciones de legislación que puedan afectarle

**16. DURACIÓN DEL MÓDULO:**

40 horas

**17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO:****A) Prácticas**

- Renovar conocimientos continuamente
- Informarse de las modificaciones inminentes o futuras
- Adaptar sus planteamientos a los matices
- Asesorarse en casos no habituales

**B) Contenidos teóricos**

- Analizar documentación y datos
- Técnicas de actualización e información
- Principios de derecho
- Principios económicos
- Trámites y gestiones

**C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:**

- Reaccionar con rapidez y soltura

