



## Ayudante de comercio. Preparación de pedidos. Caja. Reposición. Atención al cliente. Carretillas



**Área:** FORMACIÓN PRIVADA. CURSOS EN ABIERTO

**Modalidad:** Mixta

**Duración:** 70 h

**Horas presenciales:** 15

**Horas teleformación:** 55

**Precio:** 350.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### CALENDARIO

Durante la parte de teleformación, el alumno deberá dedicar 55 horas según su disponibilidad para el estudio del temario, realización de ejercicios y actividades.

La parte presencial 15 horas se realiza de lunes a viernes, cinco horas diarias, y corresponde a la parte de operador/a de carretillas de manutención.

El tiempo de duración del curso es de un mes.

### DESTINATARIOS

Personas que vayan a desempeñar un puesto de trabajo en el sector de comercio.

### OBJETIVOS

Prestar sus servicios profesionales como auxiliar de comercio, en puestos de trabajo tan demandados como dependientes de supermercados, de tiendas de alimentación, como cajeros o cajeras, reponedores o reponedoras, preparadores de pedidos, etc.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los tipos de establecimientos comerciales y su funcionamiento
- Aplicar técnicas de animación en el punto de venta, empaquetado de pedidos
- Preparar pedidos de forma correcta, conforme a las características del pedido y las necesidades de la clientela
- Aplicar las técnicas de relación con la clientela de manera adecuada
- Manejo de carretilla contrapesada y traspaleta manual y eléctrica
- Realización de operaciones de caja
- Manipular alimentos de manera higiénica, conforme a la normativa sanitaria vigente



## CONTENIDOS

Unidad didáctica 1. Estructura y tipos de establecimientos comerciales.

- Concepto y funciones.
- Características y diferencias.
- Tipos de superficies comerciales.
- Por ubicación
- Por tamaño
- Por productos

Unidad didáctica 2. Organización y distribución de productos.

- Zonas frías y calientes:
- Diseño:
  - Por zonas
    - Ventas.
    - Almacén.
    - Recepción y descarga.
    - Auxiliares.
  - Por productos
    - Alimentarios
    - No alimentarios

Unidad didáctica 3. Técnicas de animación del punto de venta

- Técnicas físicas de equipamiento:
  - Cabeceras
  - Pilas
  - Contenedores
  - Islas
- Técnicas psicológicas:
  - Regalos publicitarios
  - Premios a la fidelidad
  - Muestras
  - Cupones
  - Reembolsos
  - Premios
  - Descuentos
- Técnicas de estímulo.
- Medios audiovisuales
- Creación de ambientes
- Técnicas personales.

Unidad didáctica 4. Mobiliario y elementos expositivos

- Tipología y funcionalidad.
- Características.
- Elección.
- Ubicación:
  - recta
  - espiga
  - libre
  - abierta
  - cerrada
- Manipulación y montaje.

Unidad didáctica 5. Colocación de productos

- Funciones



- Lineales. Fronteo.
- Niveles de exposición.
- Necesidades y criterios:
  - Reposición
  - Rotación
  - Abastecimiento
  - Colocación
  - Etiquetado
- Identificación de productos:
- Interpretación de datos.
- Acondicionamiento de lineales, estanterías y expositores.
- Rentabilidad de la actividad comercial

## Unidad didáctica 6. Técnicas de empaquetado comercial de productos

- Tipos y finalidad de empaquetados.
- Técnicas de empaquetado.
- Características de los materiales.
- Utilización y optimización de materiales.
- Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto.
- Plantillas y acabados
- Requisitos del puesto de trabajo
- Gestión de residuos - envases
- embalajes
- Asimilables a residuos domésticos

## Unidad didáctica 7. Operativa de la preparación de pedidos.

- Características y necesidad de la preparación de pedidos en distintos tipos de empresas y actividades.
- Consideraciones básicas para la preparación del pedido. Diferenciación de unidades de pedido y de carga.

### Tipos de pedido.

### Unidad de pedido y embalaje.

### Optimización de la unidad de pedido y tiempo de preparación del pedido.

- Documentación básica en la preparación de pedidos. Documentación habitual.

### Sistemas de seguimiento y control informático de pedidos.

### Control informático de la preparación de pedidos.

### Trazabilidad: concepto y finalidad.

- Registro y calidad de la preparación de pedidos. Verificación del pedido.

### Flujos de información en los pedidos.

### Codificación y etiquetado de productos y pedidos.

### Control y registro de calidad en la preparación de pedidos: exactitud, veracidad y normas de visibilidad y legibilidad de etiquetas.

## Unidad didáctica 8. Sistemas y equipos en la preparación de pedidos.

- Equipos de pesaje, manipulación y preparación de pedidos.

- Métodos habituales de preparación de pedidos:

### Manual.

### Semiautomático.

### Automático.

### Picking por voz.

- Sistemas de pesaje y optimización del pedido.

### Equipos utilizados habitualmente en el pesaje y medición de pedidos.

### Unidades de volumen y de peso: interpretación.

- Consideración de técnicas y factores de carga y estiba en las unidades de pedido.

### Factores operativos de la estiba y carga.

### Distribución de cargas y aprovechamiento del espacio. Coeficiente o factor de estiba: interpretación y aplicación a la preparación de pedidos.

### Mercancías a granel. -Pesaje, colocación y visibilidad de la mercancía en la preparación de distintos tipos de pedidos. Usos y recomendaciones básicas en la preparación de pedidos. Colocación y disposición de productos y/o mercancías en la unidad de pedido.



Complementariedad de productos y/o mercancías. Conservación y manipulación de productos y/o mercancías.

Unidad didáctica 9. Envases y embalajes.

-Presentación y embalado del pedido para su transporte o entrega.

Consideraciones previas.

Embalaje primario: Envase.

Embalaje secundario: cajas.

Embalaje terciario: palés y contenedor.

- Tipos de embalaje secundario: Bandeja.

Box palet.

Caja dispensadora de líquidos.

Caja envolvente o Wrap around.

Caja expositora. Caja de fondo automático.

Caja de fondo semiautomático.

Caja de madera.

Caja de plástico.

Caja con rejilla incorporada.

Caja con tapa.

Caja de tapa y fondo.

Caja de solapas.

Cesta. Estuche.

Film plástico.

Plató agrícola.

Saco de papel.

-Otros elementos del embalaje :

Cantenera.

Acondicionador.

Separador.

-Medios y procedimientos de envasado y embalaje.

-Operaciones de embalado manual y mecánico:

Consideraciones previas: dimensión, número de artículos o envases.

Empaque.

Etiquetado.

Precinto.

Señalización y etiquetado del pedido.

-Control de calidad: visibilidad y legibilidad del pedido y/o mercancía.

Recomendaciones de AECOC y simbología habitual.

- Uso eficaz y eficiente de los embalajes: reducir, reciclar y reutilizar.

Unidad didáctica 10. Técnicas de comunicación con clientes.

-Procesos de información y de comunicación.

-Barreras en la comunicación con el cliente.

- Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.

-Elementos de un proceso de comunicación efectiva

■ Estrategias y pautas para una comunicación efectiva

- La escucha activa

■ concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva

■ signos y señales de escucha

■ componentes actitudinales de la escucha efectiva

■ habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva

■ errores en la escucha efectiva

-Consecuencias de la comunicación no efectiva.

Unidad didáctica 11. Técnicas de atención básica a clientes.

- Tipología de clientes.

-Comunicación verbal y no verbal. Concepto.

Componentes. Signos de comunicación corporal no verbal. la imagen personal.



## -Pautas de comportamiento:

Disposición previa respeto y amabilidad implicación en la respuesta servicio al cliente vocabulario adecuado

- Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.

- Técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable otras técnicas de asertividad - La atención telefónica. El lenguaje y la actitud en la atención telefónica. Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios.

-Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica: solicitud de información de localización solicitud de información de localización de producto solicitud de información de precio quejas básicas y reclamaciones

- El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.

-Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones:

No ignorar ninguna reclamación

Mantener la calma y practicar escucha activa

Transmitir respeto y amabilidad

Pedir disculpas Ofrecer una solución o tramitación lo más rápida posible Despedida y agradecimiento

- Documentación de las reclamaciones e información que debe contener

Unidad didáctica 12. La calidad del servicio de atención al cliente.

- Concepto y origen de la calidad.

- La gestión de la calidad en las empresas comerciales

- El control y el aseguramiento de la calidad.

- La retroalimentación del sistema. calidad y seguimiento de la atención al cliente documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones

- La satisfacción del cliente.

Técnicas de control y medición.

Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias.

- La motivación personal y la excelencia empresarial

- La reorganización según criterios de calidad

- Las normas ISO 9000 Funcionamiento de la certificación

Unidad didáctica13 Operario/a de carretillas de manutención Marco Normativo correspondiente, Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y Anexo II del Real Decreto 1215/97, y de conformidad al programa formativo de la Norma UNE 58451 de 2016

Contenido de la formación teórica común

a) Mentalización general sobre riesgos, accidentes, seguridad laboral, etc.

b) Conceptos básicos de uso habitual.

c) Legislación básica (seguros y responsabilidades), incluyendo el conocimiento de esta norma.

d) Símbolos y pictogramas.

e) Descripción general de las partes de la carretilla y de los equipos utilizados, terminología. Diferencias esenciales respecto al automóvil.

f) Implicaciones debidas al entorno de trabajo (emisiones, nivel sonoro, compatibilidad electromagnética, atmósferas peligrosas, etc.), estado de pavimentos y suelos, suelos consolidados, puertas, montacargas, rampas y pendientes, cables eléctricos, muelles de carga; Condiciones de los lugares de trabajo conforme a la legislación vigente.

g) Carga nominal, carga admisible, centro de carga, altura de elevación, alcance de brazo, gráficos de carga.

h) Tipos de estanterías, sistemas de almacenaje.

i) Pasillos de maniobra, tráfico mixto con peatones.

j) Utilización en vías públicas o de uso común.

k) Control diario de puesta en marcha, comprobaciones visuales y funcionales, frenos, claxon, etc.

l) Mantenimiento preventivo típico, ruedas, niveles.

m) Equipos de protección individual, según zona o tipo de trabajo.

n) Estacionamiento de la máquina en aparcamiento.

Contenido de la formación teórica específica para cada categoría a) Información sobre la carretilla a utilizar.

b) Componentes habituales existentes en la carretilla, mandos. c) Operaciones de carga de combustible, diésel, gasolina, gas, carga de baterías.

d) Operaciones típicas en el uso diario de la máquina.

e) Estabilidad del conjunto. Afectaciones de la estabilidad, triángulo de sustentación, tipos de ruedas y neumáticos, velocidad, tipos de



dirección. Utilización en rampas.

- f) Conducción en vacío y con carga, velocidad de desplazamiento, tipos de dirección, radio de giro, frenado.
- g) Operaciones de elevación, limitaciones de carga por altura de elevación, por utilización de accesorios. Visibilidad.
- h) Utilización de accesorios especiales para unidades de carga determinadas. Afectación a la capacidad de carga admisible.
- i) Cargas oscilantes, o con centro de gravedad variable.
- j) Elevación de personas. Límites y condicionantes en función de su uso habitual o excepcional.
- k) Manuales del operador facilitados por el fabricante del equipo.
- l) Procedimientos a seguir en caso de situación de riesgo, retención del operador, cinturón de seguridad, etc.

Unidad didáctica 14. Caja. Cajas registradoras y tipos.

El TPV. Medios de lectura.

Medios de pago.

Manejo de la caja.

Unidad didáctica 15 Manipulación de alimentos

1: Cadena alimentaria

1.1. Objetivos

1.2. Definición de alimentos

1.3. Clasificación de los alimentos

1.4. Criterios de calidad de los alimentos

2. Alteraciones de los alimentos

2.1. Objetivos

2.2. Deterioro de los alimentos de origen animal y origen vegetal

3. Manipulación higiénica de los alimentos

3.1. Objetivos

3.2. Cadena alimentaria: origen, transformación, tratamientos, trazabilidad de los alimentos

3.3. Trazabilidad

3.4. El papel del manipulador de alimentos

4: Higiene de locales e instalaciones

4.1. Objetivos

4.2. Maquinaria, herramientas y utillaje: limpieza y desinfección

4.3. Distribución de las instalaciones, iluminación y ventilación

4.4. Eliminación de basuras y residuos

5. Higiene personal

5.1. Objetivos

5.2. Aseo y hábitos higiénicos

5.3. Estado de salud

5.4. Prevención de enfermedades transmisibles

6. Información de productos alimenticios: Identificación, etiquetado, caducidad, composición

6.1. Objetivos

6.2. Etiquetado

6.3. Alergias e intolerancias alimentarias

7: Higiene alimentaria

7.1. Objetivos

7.2. Microorganismos en los alimentos, contaminaciones, infecciones e intoxicaciones alimentarias

7.2.1. Intoxicaciones bacterianas

7.2.2. Infecciones bacterianas

7.2.3. Toxiinfecciones alimentarias

7.2.4. Infecciones parasitarias

7.2.5. Virosis

7.2.6. Infecciones fúngicas

8. Conservación de los alimentos

8.1. Objetivos

8.2. Definición de conservación

8.3. Métodos de conservación físicos

8.4. Métodos de conservación químicos

8.5. Almacenamiento de los alimentos



- 8.6. Envasado
  - 9. Sistema APPCC Y GPCH
  - 9.1. Objetivos
  - 9.2. ¿Qué es el sistema APPCC?
  - 9.3. ¿Qué es la GPCH?
  - 10. Incidencia ambiental
  - 11. Buenas prácticas frente al COVID19 en el comercio Unidad didáctica
  - 16. Prevención de riesgos laborales
- Factores y situaciones de riesgo personal más comunes. Normativas de seguridad y medios de protección. (General y personal).
- Señalizaciones y medidas preventivas.
- Actuación en caso de emergencia. Epis

## CONTENIDOS PRÁCTICOS

### Contenidos prácticos en la modalidad teleformación:

Ejercicios y actividades interactivas correspondientes a los bloques temáticos y/o unidades didácticas.

Foros evaluables correspondientes a los bloques temáticos y/o unidades didácticas sobre un tema de interés.

Controles de aprendizaje (pruebas de evaluación -exámenes): herramienta a través de la cual se conoce el grado de conocimientos adquirido por el alumnado. Deberán ser realizados en la plataforma, según la programación indicada. Uno por bloque temático y/o unidad didáctica y uno final. El alumnado recibe de forma inmediata el resultado con una motivación de las respuestas incorrectas y su calificación.

A través de la utilización de los distintos recursos de la plataforma Moodle, foros, chat, tareas, blog, vídeos, se aplican metodologías diversas como resolución de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos y problemas en relación con los contenidos del curso., aprendizaje basado en problemas, estudio de casos, aprendizaje por proyectos y aprendizaje cooperativo.

### Contenidos prácticos en la modalidad presencial:

Realización de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos en relación con los contenidos del curso.

Realización de prácticas en aplicación de todo lo desarrollado en el ámbito teórico. En este sentido es de destacar las clases eminentemente prácticas en talleres donde los alumnos y alumnas pueden poner en práctica todo lo aprendido en las aulas teóricas.

A desarrollar en el Aula Taller de Almacén existente dentro del propio centro de formación y en el Aula Taller de Comercio minorista.

Se llevarán a cabo prácticas con carretilla frontal y transpaletas.

Prácticas de utilización de la documentación administrativa, gestión de la documentación y utilización de las aplicaciones informáticas. Atención al cliente.

Esta fase de prácticas incluye la realización de una visita guiada con personal de Mercamadrid a los mercados mayoristas, en horas de plena actividad.

Durante la misma el alumnado visitará y podrá escuchar las explicaciones de los principales mayoristas, consiguiendo así un aprendizaje más directo y real de los sistemas de venta, exposición e identificación de productos, escaparatismo, cumplimiento de la normativa, etc.

## MATERIALES

### Materiales de teleformación:



El material didáctico se encuentra ubicado en la plataforma.

El curso estructura sus contenidos teóricos según se describe a continuación:

- Evaluación inicial.
- Contenido didáctico, organizado en bloques temáticos y/o unidades didácticas.
- Glosario y/o bibliografía y/o biblioweb y/o documentación de referencia.

El curso estructura sus contenidos prácticos según se describe a continuación:

- Ejercicios y actividades interactivas correspondientes a los bloques temáticos y/o unidades didácticas.
- Foros evaluables correspondientes a los bloques temáticos y/o unidades didácticas sobre un tema de interés.
- Controles de aprendizaje (pruebas de evaluación -exámenes): herramienta a través de la cual se conoce el grado de conocimientos adquirido por el alumnado. Deberán ser realizados en la plataforma, según la programación indicada. Uno por bloque temático y/o unidad didáctica y uno final. El alumnado recibe de forma inmediata el resultado con una motivación de las respuestas incorrectas y su calificación.
- A través de la utilización de los distintos recursos de la plataforma Moodle, foros, chat, tareas, blog, vídeos, se aplican metodologías diversas como resolución de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos y problemas en relación con los contenidos del curso, aprendizaje basado en problemas, estudio de casos, aprendizaje por proyectos y aprendizaje cooperativo.

## **Materiales para las clases presenciales:**

### **Material didáctico:**

Con la finalidad de aumentar las competencias tecnológicas del alumnado y disminuir el volumen de papel, se habilita un classroom y todas las herramientas de work space de google desde donde el alumnado tiene acceso a todo el material didáctico y documentación complementaria del curso.

Se verifica que todo el alumnado disponga de cuenta de correo para el acceso al material.

### **Equipamiento:**

Epis para la parte presencial: chaleco reflectante; en cursos de logística/almacén guantes de seguridad; en cursos de producto fresco delantal, gorro desechable, guantes desechables, mascarilla, bata, etc.

Se hace entrega de botas de seguridad en los cursos de logística que obligatoriamente deberá llevar el alumnado en las clases y no podrá acceder al examen práctico sin los epis correspondientes.

Bolsa y bolígrafo.

Material para la realización de las prácticas.

## **METODOLOGIA**

### **Metodología aplicada a la modalidad teleformación:**

#### **Características generales de nuestra metodología teleformación:**

La principal característica de nuestra metodología es que el proceso de aprendizaje se desarrolla a través de las tecnologías de la información y comunicación, posibilitando la interactividad del alumnado, coordinadores académicos, profesorado y recursos situados en distinto lugar, en el marco de una plataforma de teleformación, moodle, acreditada para la impartición de certificados de profesionalidad y que cumple con todos los requisitos del Sepe y de la Fundae.

#### **Las principales características de esta modalidad son:**

Accesibilidad y flexibilidad: la plataforma y sus recursos son accesibles las 24 horas del día los 7 días de la semana, desde cualquier lugar, lo que supone un acceso al curso con independencia de la localización.





Uso de las tecnologías de la información y comunicación: implica que el material didáctico, los recursos que facilitan el aprendizaje, las herramientas de seguimiento y control del alumnado y las herramientas de evaluación están en la plataforma de teleformación.

Interactividad: se produce un intercambio de conocimientos y experiencias profesionales sobre la materia entre el alumnado y el profesorado, y entre el propio alumnado a través de las herramientas de comunicación presentes en la plataforma de teleformación.

Autoestudio: el material didáctico está disponible en la plataforma y se estructura en bloques temáticos y/o unidades didácticas para facilitar el aprendizaje. El alumnado dispone de una calendarización orientativa pero dispone de libertad para planificar su aprendizaje.

Realización de tareas, ejercicios, pruebas de evaluación, etc. por parte del alumnado pudiendo comprobar en todo momento su progreso.

Interacción teórica/práctica: la metodología utilizada permite el aprendizaje teórico y aplicabilidad práctica de los contenidos, al intercalar el aprendizaje del material didáctico con la realización de tareas prácticas.

Evaluación inicial del alumnado con la finalidad de conocer su punto de partida.

## **Comunicación de inicio al alumnado:**

El alumnado recibe su alta en la plataforma de teleformación a través de email, donde se le facilita el usuario y la contraseña.

Al inicio del curso recibe un email de inicio del curso donde se le explica la información básica explicativa del curso, como duración, fecha de inicio y de fin, nombre del tutor/a y los aspectos necesarios para la realización del curso.

En este correo dispone de la información para verificar los requisitos técnicos para la realización del curso, forma de volver a obtener la contraseña y datos de contacto en caso de dificultades técnicas.

## **Recursos humanos del centro de formación:**

El centro de formación pone a disposición del alumnado los siguientes recursos humanos, disponibles durante todo el desarrollo del curso.

Equipo de coordinación académica: que efectúa las labores de seguimiento en el desarrollo del curso por parte del alumnado, apoyándole y motivándole en el proceso de enseñanza/aprendizaje dentro del entorno virtual formativo. Su acceso se encuentra disponible a través del buzón de la plataforma, foros y por teléfono.

Profesorado: personas expertas en la materia a estudiar, con la capacidad de orientar al alumnado a lo largo del desarrollo del proceso formativo, resolviendo sus dudas, y controlando su progreso de aprendizaje. Disponible a través del buzón de la plataforma y foros.

Servicio de asistencia técnica: a través de la plataforma el alumnado puede solicitar asistencia técnica.

Las respuestas a las consultas por foro o por email se contestan en un plazo no superior a 24 horas.

## **Guías e información para el alumnado:**

En la plataforma se incluye una sección donde se pone a disposición del alumnado los datos de la acción formativa, la guía pedagógica del alumnado, datos del centro de formación, y de los recursos humanos (tutores, equipo de coordinación académica, soporte), el calendario, el sistema de evaluación del aprendizaje, etc.

El alumnado también tiene acceso a la guía de uso de la plataforma.

En el calendario se indican las fechas de inicio de y fin de curso, las fechas orientativas para realizar las pruebas de evaluación y ejercicios, convocatorias de chats, tutorías, webinars, etc.

## **Seguimiento del alumnado:**

Durante todo el desarrollo del curso nuestro equipo docente y de coordinación, revisan el grado de seguimiento del alumnado, comprobando que han podido iniciar el curso, que siguen la programación planificada, con la finalidad de conseguir el éxito de su formación.



## Metodología aplicada a la parte presencial

En Mercamadrid Formación apostamos por el aprendizaje constructivo, fomentando la participación activa y el trabajo en equipo.

El alumnado es el protagonista de su proceso de aprendizaje, asumiendo el profesorado el rol de guía o conductor hacia los conocimientos, destrezas y actitudes que deben desarrollar para el correcto desempeño de su puesto de trabajo.

Nuestra metodología se caracteriza por ser:

- **Experiencial.** Lo que el profesor explica, acto seguido se practica en el taller
- **Flexible.** El profesorado está preparado para dar respuesta a las necesidades y progresos de todos y cada uno de los alumno/as.
- **Dinámica y amena.** El profesor/a utiliza gran cantidad de recursos didácticos y material audiovisual (presentaciones, fotografías, videos...).
- **Adaptada a todos los colectivos,** Tenemos experiencia en trabajar con personas procedentes de diferentes orígenes y contextos sociales, Adaptamos el proceso de aprendizaje a grupos heterogéneos facilitando una atención individual y personalizada. Al inicio del curso se analiza el nivel medio del alumnado con el fin de personalizar y adaptar la formación al conjunto del grupo.
- **Coordinada.** Existe una comunicación y coordinación continua entre el profesorado, el equipo técnico de Mercamadrid Formación, los técnicos de la empresa o entidad social contratante y el propio alumnado. Esta constante interacción, permite construir la conciencia de grupo y de equipo de trabajo para alcanzar los objetivos.

El proceso metodológico es el siguiente :

- Acto de presentación dónde se exponen los objetivos, la programación, planificación y organización del curso.
- Entrega de la documentación, material y equipamiento del curso.
- Explicación del material didáctico y del uso del classroom.
- Impartición de los contenidos teóricos.
- Realización de ejercicios y casos prácticos en el taller, aplicando diferentes técnicas: demostraciones, aprendizaje basado en la resolución de ejercicios y problemas, exposición de casos, aprendizaje cooperativo.
- Sesión resumen de los contenidos impartidos.
- Pruebas de evaluación

Al inicio del curso el profesorado analiza el nivel inicial del alumnado con la finalidad de poder personalizar y adaptar la formación al conjunto de la clase.

Durante las horas de teoría el profesorado expone los contenidos de forma dinámica, utilizando para ello material audiovisual (presentaciones, fotografías proyectadas, videos y otros recursos didácticos).

## METODOLOGÍA APLICADA A LOS CONTENIDOS PRÁCTICOS

### Metodología aplicada a los contenidos prácticos en la modalidad teleformación:

Consisten en la realización de algunas de las siguientes actividades, a criterio del profesorado:

- Resolución de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos y problemas en relación con los contenidos del curso., demostraciones prácticas, aprendizaje basado en problemas, estudio de casos, aprendizaje por proyectos y aprendizaje cooperativo.

### Metodología aplicada a los contenidos prácticos en la modalidad presencial:

Consisten en la realización de algunas de las siguientes actividades, a criterio del profesorado:

- Resolución de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos y problemas en relación con los contenidos del curso., demostraciones



prácticas, aprendizaje basado en problemas, estudio de casos, aprendizaje por proyectos y aprendizaje cooperativo.

- Realización de clases prácticas en aplicación de todo lo desarrollado en el ámbito teórico. En este sentido es de destacar las clases eminentemente prácticas en talleres donde los alumnos y alumnas pueden poner en práctica todo lo aprendido en las aulas teóricas.

## REQUISITOS

### Requisitos comunes:

- Edad: > de 16 años. Los menores de edad deben aportar autorización del tutor/a legal.
- Formación mínima: No requerida
- Idioma: Español equivalente a A2
- Identificación: DNI/NIE.
- Aviso: En los cursos de frescos y de carretillas se manejan equipos y herramientas que pueden resultar potencialmente peligrosos.

### Requisitos de Teleformación o aula virtual

#### Hardware necesario y periféricos asociados

- Pc multimedia, tableta o smartphone.
- Tarjeta de sonido.
- Altavoces/cascos.
- Impresora en el caso de querer imprimir el material.

#### Software necesario:

- Sistema operativo Microsoft Windows XP o superior o similares.
- Cuenta de correo electrónico.
- Navegadores: Chrome, Explorer, Mozilla, etc.
- Además, para tener acceso a diversos contenidos de las aulas, se deberá tener instalado adobe Reader.
- En el caso de aula virtual se requiere instalar goto.

No existen requisitos especiales de acceso, a excepción de competencias digitales básicas.

## CONTROLES APRENDIZAJE

### Evaluación de la formación para la modalidad presencial

A lo largo de todo el proceso formativo, el profesorado aplica un proceso de evaluación continua que tiene como finalidad poder conocer el nivel de avances y progresos que va haciendo cada alumno/a.

Para ello se tiene en cuenta la actitud de cada persona en clase, su grado de asistencia, cumplimiento de las normas, participación, asimilación de los contenidos, desempeño en las prácticas, etc.

Para la superación del curso se exige un nivel de asistencia mínimo del 75% de las clases programadas.

La Evaluación final consta de:

- Una prueba teórica, con preguntas sobre el contenido del curso que el alumno/a debe superar.
- Una prueba práctica con la finalidad de evaluar la adquisición de habilidades, destrezas por parte del alumno/a,

Como resultado de esta evaluación, el alumno o alumna es considerado como apto/a o no apto/a y se le hará entrega del



correspondiente Certificado o Diploma o documento justificativo.

Criterios de evaluación para el apto/a global del curso

- Asistencia al 75% de las horas del curso.
- Realización y aprobación de examen teórico.
- Realización y aprobación de examen práctico (en caso de que haya).

Criterios de evaluación para el apto/a global del curso en formación con carretillas.

- Asistencia al 75% de las horas del curso (se computa todo junto teoría y práctica)
- Realización y aprobación de examen teórico
- Realización y aprobación de examen práctico

En los cursos de carretillas el alumnado debe presentarse al exámen práctico con las botas de seguridad que se la han entregado y asistir a todas las clases.

## Evaluación de la formación para la modalidad teleformación

Para la evaluación del alumnado se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

Conexión regular a la plataforma.

Lectura y estudio de los contenidos (material didáctico).

Obtención de al menos un 5 en el 75% de las pruebas de evaluación.

Obtención de al menos un 5 en el 75% los ejercicios planteados por el equipo académico.

## Bonificación de la formación modalidad teleformación

Si se va a bonificar esta formación además de lo anterior se deben cumplir los siguientes requisitos

Conexión a la plataforma del 75% de las horas de duración del curso (la plataforma dispone de un reloj que contabilizará tu tiempo de conexión).

Descargar las guías del alumnado y cumplimentar el cuestionario de satisfacción.

Poner un mensaje de debate sobre un tema de interés relacionado con la temática del curso en el foro general del curso.

Participar al menos una vez en el chat o en las actividades que proponga el tutor.

## DIPLOMAS

Como resultado de esta evaluación, el alumno o alumna es considerado como apto/a o no apto/a y se le hará entrega del correspondiente Certificado o Diploma o documento justificativo, que podrá ser:

- De aptitud y aprovechamiento si se ha superado la prueba de evaluación final

- De simple participación si la evaluación ha resultado No apto/a.

Adicionalmente se concede el certificado de manipulación de alimentos.

Adicionalmente se concede el certificado de Operador/a de carretillas de manutención UNE 58451 para transpaleta manual, eléctrica y carretilla contrapesada.

## OBSERVACIONES

### Accesibilidad web:

Nuestra plataforma es Moodle accesibilidad acorde al standar WCAG 2.1 AA.

Nuestros cursos disponen de la herramienta bloque de accesibilidad de Moodle. Puedes obtener más información acerca de sus funcionalidades en el siguiente enlace: [https://docs.moodle.org/all/es/Bloque\\_de\\_Accesibilidad](https://docs.moodle.org/all/es/Bloque_de_Accesibilidad)



Debe tener en cuenta que el equipo que utilice para la formación debe ser accesible.

## Sugerencias/reclamaciones

Dentro del Marco del Sistema de gestión de la calidad del que dispone Mercamadrid, basado en la Norma UNE EN ISO 9001, los usuarios del centro de Formación podrán plantear sus sugerencias/quejas/reclamaciones a través del email [formacion@mercamadrid.es](mailto:formacion@mercamadrid.es)

## Uso de imágenes y vídeos durante el desarrollo del curso

Durante el desarrollo del curso queda terminantemente prohibido distribuir imágenes y vídeos fuera del ámbito educativo, sólo se podrán subir a classroom o a la plataforma de teleformación. Cualquier imagen distribuida en redes sociales, sitios web, etc. serán notificadas como uso no autorizado por parte de Mercamadrid, S.A.