

## TÍTULO: TÉCNICO SUPERIOR EN SERVICIOS AL CONSUMIDOR

| Módulos Profesionales<br>(Curso 1º)                   | Bloques Temáticos   | Horas   |       |
|---|---|---------|-------|
|   |   | Semanal | Total |
| 1. Inspección de consumo                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La inspección de consumo.</li> <li>- Normativa aplicable a la inspección de consumo.</li> <li>- Infracciones y sanciones en materia de protección al consumidor.</li> <li>- Competencia de las distintas administraciones en materia de inspección: central, autonómica, local.</li> <li>- Técnicas de inspección.</li> <li>- Temas de muestras.</li> <li>- Actas de inspección de consumo.</li> </ul> | 6       | 192   |
| 2. Información y atención al consumidor               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- El consumidor.</li> <li>- Instituciones y organismos de protección al consumidor, competencias.</li> <li>- Departamentos de atención al consumidor en las empresas.</li> <li>- Reclamaciones y denuncias.</li> <li>- Mediación y arbitraje.</li> <li>- La comunicación.</li> <li>- La negociación.</li> <li>- Control de calidad del servicio.</li> </ul>  | 7       | 224   |
| 3. Organización de sistemas de información de consumo | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuentes de información sobre consumo.</li> <li>- Técnicas de catalogación y archivo.</li> <li>- Elaboración de boletines.</li> <li>- El proceso documental. Organización de centros documentales.</li> <li>- Aplicación de la informática en servicios al consumidor.</li> </ul>   | 6       | 192   |
| 4. Formación del consumidor                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La sociedad de consumo.</li> <li>- Psicología del consumidor.</li> <li>- Investigación del mercado de consumo.</li> <li>- Publicidad.</li> <li>- Formación.</li> <li>- Técnicas de dirección de grupos.</li> <li>- La programación de actividades.</li> </ul>  | 5       | 160   |
| 5. Aplicaciones informáticas de propósito general     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducción a la informática.</li> <li>- Sistemas operativos.</li> <li>- Redes locales.</li> <li>- Procesadores de textos.</li> <li>- Hojas de cálculo.</li> <li>- Bases de datos.</li> <li>- Aplicaciones gráficas y de autoedición.</li> <li>- Paquetes integrados.</li> </ul>  | 4       | 128   |
| 6. Formación y orientación laboral                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salud laboral.</li> <li>- Legislación y relaciones laborales.</li> <li>- Orientación e inserción socio-laboral.</li> <li>- Principios de economía.</li> <li>- Economía y organización de la empresa.</li> </ul>  | 2       | 64    |

| Módulos Profesionales<br>(Curso 2º) | Bloques Temáticos | Horas           |       |
|-------------------------------------|-------------------|-----------------|-------|
|                                     |                   | Semanal         | Total |
| 7. Formación en centro de trabajo   |                   | Jornada Laboral | 440   |