|  |  |
| --- | --- |
|  | PROGRAMA FORMATIVO: “ADGD0210 Creación e xestión de microempresas” |
|  |  |

|  |
| --- |
| XANEIRO 2016 |

**DATOS XERAIS DA ESPECIALIDADE**

Creación e xestión de microempresas

1. ***Familia Profesional:*** *Administración e xestión.*

***Área Profesional:*** *Administración e auditoría.*

1. ***Denominación*:** *Creación e xestión de microempresas*.
2. ***Código:*** *ADGD0210.*
3. ***Nivel de cualificación profesional: 3***
4. ***Obxectivo – Competencia xeral:***

Dirixir iniciativas empresariais de pequenos negocios ou microempresas, así como a planificación e implementación de estratexias de áreas de negocio, programando as actividades, xestionando persoas, organizando e controlando recursos materiais, as operacións económico-financeiras e desenvolvendo a comercialización e venda dos produtos e servizos, facendo uso de medios informáticos e telemáticos, xestionando con criterios de calidade e protección ambiental, todo iso asegurando a prevención de riscos laborais e utilizando servizos de xestión ou asesoría cando a complexidade da actividade requírao, con fin de garantir o logro dos seus obxectivos empresariais e o cumprimento da normativa vixente.

**Contorna Profesional:**

Ámbito profesional:

Desenvolve a súa actividade profesional por conta propia, ben como traballador autónomo ou formando parte dunha sociedade, en pequenos negocios ou microempresas, emprendendo e implantando novas áreas de negocio no desenvolvemento da súa actividade, podendo desempeñar as funcións que a lexislación vixente establece en materia de prevención de riscos laborais. Así mesmo, pode desempeñar o seu traballo por conta allea en xestorías e asesorías realizando funcións de asesoramento e xestión administrativa, financeira e laboral de pequenos negocios ou microempresas.

Sectores produtivos:

Está presente en tódolos sectores destacando polo seu alto grado de transectorialidade.

Ocupacións ou postos de traballo relacionados:

Microempresarios/as.

Profesionais autónomos/as.

Empresarios/as individuais ou societarios de microempresas.

Xestores/as de microempresas.

Xerentes de microempresa.

Administradores/as de microempresas.

Directores/as de microempresas.

1. ***Prescrición dos formadores:***

***6.1 Acreditación requirida:***

- MF1788\_3: Planificación e iniciativa emprendedora en pequenos negocios ou microempresas

- MF1789\_3: Dirección da actividade empresarial de pequenos negocios ou microempresas.

- MF1790\_3: Comercialización de produtos e servizos en pequenos negocios ou microempresas.

- MF1791\_3: Xestión administrativa e económico-financeira de pequenos negocios ou microempresas.

* Licenciado, Enxeñeiro ou o título de grado correspondente e outros títulos equivalentes.
* Diplomado, Enxeñeiro Técnico ou o título de grado correspondente ou outros títulos equivalentes.

- MF1792\_2: Xestión da prevención de riscos laborais en pequenos negocios.

* Técnico de Nivel Superior de Prevención de riscos laborais

***6.2 Experiencia profesional requirida no ámbito da unidade de competencia:***

- MF1788\_3: Planificación e iniciativa emprendedora en pequenos negocios ou microempresas

- MF1789\_3: Dirección da actividade empresarial de pequenos negocios ou microempresas

- MF1790\_3: Comercialización de produtos e servizos en pequenos negocios ou microempresas

- MF1791\_3: Xestión administrativa e económico-financeira de pequenos negocios ou microempresas

- MF1792\_2: Xestión da prevención de riscos laborais en pequenos negocios

* 2 anos

***6.3 Competencia docente:***

Será necesario ter experiencia metodolóxica ou experiencia docente.

1. ***Criterios de acceso do alumnado:***

**7.1 Nivel académico o coñecementos xerais:**

a) Estar en posesión do título de bacharelato.

b) Estar en posesión dun certificado de profesionalidade do mesmo nivel do módulo ou módulos formativos e/ou do certificado de profesionalidade a que desexa acceder.

c) Estar en posesión dun certificado de profesionalidade de nivel 2 da mesma familia e área profesional.

d) Cumprir o requisito académico de acceso aos ciclos formativos de grao superior, ou ben ter superado as correspondentes probas de acceso convocadas polas administracións educativas.

e) Ter superada a proba de acceso á universidade para maiores de 25 anos ou 45 anos.

f) Ter o certificado de apto nas competencias necesarias para acceder aos certificados de nivel 3 de cualificación correspondente, a través da superación das probas de avaliación en competencias clave convocadas pola Consellería de Traballo e Benestar. Estarán exen­tas da realización destas probas as persoas que superasen con avaliación positiva accións formativas correspondentes a competencias clave que figuren no ficheiro de especialida­des formativas do Servizo de Emprego Público Estatal.

1. ***Número de participantes:*** 15
2. ***Relación de unidades de competencia que configuran o certificado de profesionalidade:***

UC1788\_3: Planificar iniciativas e actividades empresariais en pequenos negocios ou microempresas.

UC1789\_3: Dirixir e controlar a actividade empresarial diaria e os recursos de pequenos negocios ou microempresas.

UC1790\_3: Comercializar produtos e servizos en pequenos negocios ou microempresas.

UC1791\_3: Realizar as xestións administrativas e económico-financeiras de pequenos negocios ou microempresas.

UC1792\_2: Xestionar a prevención de riscos laborais en pequenos negocios.

1. ***Duración:***

Horas totais: **520** **horas.**

* **Distribución de horas: relación de módulos formativos e de unidades formativas:**

MF1788\_3: **PLANIFICACIÓN E INICIATIVA EMPRENDEDORA EN PEQUENOS NEGOCIOS OU MICROEMPRESAS** (120 horas).

* UF1818 Actitude emprendedora e oportunidades de negocio (40 horas).
* UF1819 Proxecto e viabilidade do negocio ou microempresa (40 horas).
* UF1820 Marketing e plan de negocio da microempresa (40 horas).

MF1789\_3: **Dirección da actividade empresarial de pequenos negocios ou microempresas** (90 horas).

MF1790\_3: **COMERCIALIZACIÓN DE PRODUTOS E SERVIZOS EN PEQUENOS NEGOCIOS OU MICROEMPRESAS** (90 horas).

MF1791\_3: **XESTIÓN ADMINISTRATIVA E ECONÓMICO-FINANCEIRA DE PEQUENOS NEGOCIOS OU MICROEMPRESAS** (120 horas).

* UF1821 Posta en marcha e financiamento de pequenos negocios ou microempresas (60 horas).
* UF1822 Xestión contable, fiscal e laboral de pequenos negocios ou microempresas (60 horas).

MF1792\_2: **XESTIÓN DA PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS EN PEQUENOS NEGOCIOS**.(60 horas).

MP0385: **MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONAIS NON LABORAIS EN CREACIÓN E XESTIÓN DE MICROEMPRESAS** (40 horas).

1. ***Requisitos mínimos de espazos, instalacións e equipamento:***

***11.1 Espazo formativo:***

* Aula de xestión cunha superficie mínima de 45 m2.

***11.2 Equipamento:***

* Equipos audiovisuais
* PCs instalados en rede, canón con proxección e internet
* Software específico da especialidade
* Lousa para escribir con rotulador
* Rotafolios
* Material de aula
* Mesa e cadeira para o formador
* Mesa e cadeiras para alumnos

Non debe interpretarse que os diversos espazos formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramentos.

As instalacións e equipamentos deberán cumprir coa normativa industrial e hixiénico sanitaria correspondente e responderán a medidas de accesibilidade universal e seguridade dos participantes.

O número de unidades que se deben dispor dos utensilios, máquinas e ferramentas que se especifican no equipamento dos espazos formativos, será o suficiente para un mínimo de 15 alumnos e deberá incrementarse, no seu caso, para atender a número superior.

No caso de que a formación diríxase a persoas con discapacidade realizaranse as adaptacións e axústelos razoables para asegurar a súa participación en condicións de igualdade.

# *12. Requisito oficial do centro:*

Especialidade homologada.

**MÓDULOS FORMATIVOS**

**MÓDULO FORMATIVO 1**

**Denominación:** PLANIFICACIÓN E INICIATIVA EMPRENDEDORA EN PEQUENOS NEGOCIOS Ou MICROEMPRESAS.

Código: MF1788\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Duración:** 120 horas

**UNIDADE FORMATIVA 1**

**Denominación:** Actitude emprendedora e oportunidades de negocio.

**Código:** UF1818

**Duración:** 40 horas

**Contidos:**

**1. Actitude e capacidade emprendedora.**

- Avaliación do potencial emprendedor.

- Coñecementos.

- Destrezas.

- Actitudes.

- Intereses e motivacións.

- Variables que determinan o éxito no pequeno negocio ou microempresa.

- Variables comerciais e de marketing.

- Variables propias.

- Variables da competencia.

- Empoderamento:

- Concepto.

- Desenvolvemento de capacidades persoais para o aprendizaxe.

- A Rede persoal e social.

**2. Análise de oportunidades e ideas de pequeno negocio ou microempresa.**

- Identificación de oportunidades e ideas de negocio.

- Necesidades e tendencias.

- Fontes de procura.

- A curiosidade como fonte de valor e procura de oportunidades.

- Técnicas de creatividade na xeración de ideas.

- Os mapas mentais.

- Técnica de Edward de Bono (Seis chapeus).

- O pensamento irradiante.

- Análise DAFO da oportunidade e idea negocio.

- Utilidade e limitacións.

- Estrutura: Debilidades, Ameazas, Fortalezas, Oportunidades.

- Elaboración do DAFO.

- Interpretación do DAFO.

- Análise da contorna do pequeno negocio ou microempresa.

- Elección das fontes de información.

- A segmentación do mercado.

- A descentralización produtiva como estratexia de racionalización.

- A externalizacións de servizos: «Outsourcing».

- Clientes potenciais.

- Canles de distribución.

- Provedores.

- Competencia.

- Barreiras de entrada.

- Análise de decisións previas.

- Obxectivos e metas.

- Misión do negocio.

- Os trámites administrativos: licenzas, permisos, regulamentación e outros.

- Visión do negocio.

- Plan de acción.

- Previsión de necesidades de investimento.

- A diferenciación o produto.

- Dificultade de acceso a canles de distribución: barreiras invisibles.

- Tipos de estruturas produtivas: instalacións e recursos materiais e humanos.

**UNIDADE FORMATIVA 2**

**Denominación:** PROXECTO E VIABILIDAD DO NEGOCIO Ou MICROEMPRESA.

**Código:** UF1819

**Duración:** 40 horas

**Contidos:**

**1. Constitución xurídica do pequeno negocio ou microempresa.**

- Clasificación das empresas.

- Pola súa finalidade.

- Pola súa actividade.

- Polo seu tamaño.

- Polo seu ámbito territorial.

- Pola natureza do seu capital.

- Tipos de sociedades mercantís máis comúns en pequenos negocios ou microempresas.

- Empresario individual.

- Sociedades mercantís.

- A forma xurídica de sociedade: esixencias legais, fiscais, responsabilidade fronte a terceiros e capital social.

- Sociedade Unipersoal.

- Sociedade Anónima.

- Sociedade de Responsabilidade Limitada.

- Sociedade Laboral.

- Sociedade Colectiva.

- Sociedade Comanditaria.

- Sociedades Cooperativas.

- A elección da forma xurídica da microempresa.

- Vantaxes e inconvenientes de cada forma.

**2. Planificación e organización dos recursos en pequenos negocios ou microempresas.**

- Compoñentes básicos dunha pequena empresa.

- Recursos materiais: instalacións, materias primas, outros.

- Recursos humanos: perfís profesionais.

- Sistemas: planificación, organización, información e control.

- Recursos económicos propios ou alleos.

- Os procesos internos e externos na pequena empresa ou microempresa.

- Identificación de procesos estratéxicos, clave e de soporte.

- Construción do mapa de procesos.

- Asignación de procesos crave aos seus responsables.

- Desenvolvemento de instrucións de traballo dos procesos.

- A automatización e sistematización de procesos.

- A utilización de recursos propios fronte á externalización de procesos e servizos.

- Relación custo /eficiencia da externalización de procesos.

- A estrutura organizativa da empresa.

- A división funcional.

- Diferenza entre funcións, responsabilidades e tarefas.

- O organigrama como estrutura gráfica da empresa.

- Variables a considerar para a situación do pequeno negocio ou microempresa.

- De mercado.

- Xeográficas.

- Demográficas.

- Dotacións e servizos.

- En función das subvencións e axudas.

- Outras.

- Decisións de investimento en instalacións, equipamentos e medios

- Vantaxes e inconvenientes das distintas modalidades de adquisición de tecnoloxía e sistemas.

- Factores a ter en conta na selección do provedor.

- Control de xestión do pequeno negocio ou microempresa.

- Identificación de áreas críticas.

- O Cadro de Mandos Integral -CMI (Balanced Scorecard- BSC, de Kaplan e Norton).

- Indicadores básicos de control en pequenos negocios ou microempresas.

- A implementación de medidas de axuste.

**3. Planificación económico-financeira previsional da actividade económica en pequenos negocios ou microempresas.**

- Características e funcións dos orzamentos:

- De investimentos.

- Operativo.

- De vendas.

- De compras e aprovisionamento.

- O orzamento financeiro:

- Principais fontes de financiamento.

- Criterios de selección.

- Estrutura, e modelos dos estados financeiros previsionais:

- Significado, interpretación e elaboración de estados financeiros previsionais e reais.

- Características das principais magnitudes contables e masas patrimoniais:

- Activo.

- Pasivo.

- Patrimonio neto.

- Circulante.

- Inmobilizado.

- Estrutura e contido básico dos estados financeiro-contables previsionais e reais:

- Balance.

- Conta de Perdas e Ganancias.

- Tesourería.

- Patrimonio Neto.

- Memoria.

**4. Rentabilidade e viabilidade do negocio ou microempresa**

- Tipos de equilibrio patrimonial e os seus efectos na estabilidade dos pequenos negocios ou microempresa.

- Equilibrio total.

- Equilibrio normal ou estabilidade financeira.

- Situación de insolvencia temporal.

- Situación de insolvencia definitiva.

- Punto de equilibrio financeiro.

- Instrumentos de análises: ratios financeiros, económicos e de rotación máis importantes.

- Cálculo e interpretación de ratios.

- As desviacións e mecanismos de corrección de desequilibrios económico-financeiros.

- Rentabilidade de proxectos de investimento.

- O Valor Actual Neto (V.A.N.).

- Taxa Interna de Rentabilidade (T.I.R.).

- Interpretación e cálculo.

- Aplicacións ofimáticas específicas de cálculo financeiro.

- A folla de cálculo, aplicada aos orzamentos e estados financeiros previsionais.

**UNIDADE FORMATIVA 3**

**Denominación:** MARKETING E PLAN DE NEGOCIO DA MICROEMPRESA

**Código:** UF1820

**Duración:** 40 horas

**Contidos:**

**1. Estratexias de marketing en pequenos negocios ou microempresas.**

- Planificación de marketing:

- Fundamentos de marketing.

- Variables do marketing-mix.

- Determinación da carteira de produtos:

- Determinación de obxectivos: cota de mercado, crecemento previsible da actividade; volume de vendas e beneficios previsibles.

- Atributos comerciais.

- Técnicas de produción.

- Ciclo da vida do produto.

- Xestión estratéxica de prezos:

- Obxectivos da política de prezos do produto ou servizo.

- Estratexias e métodos para a fixación de prezos.

- Canles de comercialización.

- Acceso á canle e a rede de venda.

- Comercialización online.

- Comunicación e imaxe de negocio:

- Público obxectivo e diferenciación do produto.

- Contorna competitivo e misión da empresa.

- Campaña de comunicación: obxectivos e orzamento.

- Coordinación e control da campaña publicitaria.

- Elaboración da mensaxe a transmitir: a idea de negocio.

- Elección do tipo de soporte.

- Estratexias de fidelización e xestión de clientes.

- Os clientes e a súa satisfacción.

- Factores esenciais da fidelidade: a satisfacción do cliente, as barreiras para o cambio e as ofertas da competencia.

- Medición do grado de satisfacción do cliente.

- O perfil do cliente satisfeito.

**2. Plan de negocio da microempresa**

- Finalidade do Plan de Negocio:

- Investigación e desenvolvemento dunha iniciativa empresarial.

- Focalización da atención nun tipo de negocio concreto.

- Identificación de barreiras de entrada e saída.

- Previsión e planificación económica:

- Definición dunha estratexia viable.

- A procura de financiamento:

- Materialización da idea do negocio nunha realidade.

- Presentación do plan de negocio e as súas fases.

- Definición do perfil do mercado, análise e prognóstico de demanda, competidores, provedores e estratexia de comercialización.

- Estudo técnico dos procesos que conforman o negocio.

- Custo do investimento: activos fixos ou tanxibles e intanxibles e capital de traballo realizable, dispoñible e exixible.

- Análise dos ingresos e egresos como fluxo de caixa e conta de resultados previsible.

- Estudo financeiro da rentabilidade e factibilidade do negocio.

- Instrumentos de edición e presentación da información.

- Aspectos formais do documento

- Elección do tipo de soporte da información.

- Presentación e divulgación do Plan de Negocio a terceiros.

- Entidades, organismos e colectivos de interese para a presentación da empresa.

- Prazos e procedementos na presentación da documentación do negocio.

**Orientacións metodolóxicas**

Para acceder á unidade formativa 2 debe haberse superado a unidade formativa 1. Para o acceso á unidade formativa 3 deberá acreditarse superar a unidade formativa 2.

**MÓDULO FORMATIVO 2**

**Denominación:** DIRECCIÓN DA ACTIVIDADE EMPRESARIAL DE PEQUENOS NEGOCIOS Ou MICROEMPRESAS

**Código:** MF1789\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Duración:** 90 horas

**Contidos:**

**1. Organización e control da actividade en pequenos negocios ou microempresas.**

- Variables que interveñen na optimización de recursos.

- A automatización e/ou a externalización de procesos.

- Os perfís profesionais e asignación de postos de traballo.

- Elaboración da ficha técnica de produtos.

- Técnicas de boas prácticas.

- Avaliación e control dos recursos.

- Os indicadores cuantitativos de control, a través do Cadro de Mando Integral.

- Identificación das variables clave.

- Establecemento de obxectivos iniciais.

- Avaliación a posteriori da capacidade competitiva da empresa.

- Análise de incidencias, deficiencias e desviacións.

- Outros indicadores internos.

- Produtividade.

- Calidade de produto e de servizo.

- Liderado.

- Flexibilidade.

- Prazo de entrega.

- Innovación.

- Formación do persoal.

- Satisfacción do cliente.

- Mellóraa continua de procesos como estratexia competitiva

- A política de empresa orientada á satisfacción do cliente.

- A xestión adecuada dos recursos humanos.

- A optimización dos procesos internos.

- Mellora dos sistemas de información.

**2. Recrutamento, selección e contratación de persoal en pequenos negocios ou microempresas.**

- Determinación do perfil do candidato.

- Detección de necesidades do pequeno negocio ou microempresa.

- Análise e descrición do posto de traballo vacante.

- O perfil do candidato: formación, experiencia, aptitudes e actitudes.

- A oferta de emprego.

- Elección do medio de difusión da oferta.

- Importancia da mensaxe do anuncio de oferta.

- O recrutamento de candidatos.

- O recrutamento interno.

- O recrutamento externo.

- A selección de persoal.

- As consultorías e empresas de selección de persoal.

- Vantaxes e inconvenientes da selección pola propia empresa.

- Os métodos de selección de persoal.

- A entrevista de traballo. Tipos.

- O contrato de traballo.

- Tipos de contratos.

- Modalidades de contratación.

- Contratos bonificados.

- Subvencións e reducións de cotas aplicables a distintas situacións.

- Formalización do contrato de traballo.

- O período de proba.

- A duración do contrato de traballo.

- Reciprocidade de dereitos e obrigacións.

- A modificación, suspensión e extinción do contrato de traballo.

- Causas da modificación, suspensión ou extinción do contrato de traballo.

- Efectos da modificación, suspensión ou extinción do contrato de traballo.

**3. Xestión de recursos humanos en pequenos negocios ou microempresas.**

- Políticas de xestión recursos humanos.

- A cultura organizacional.

- O estilo de dirección.

- Obxectivos e metas da empresa e intereses dos traballadores.

- As habilidades directivas e a súa influencia no clima laboral.

- Comunicación. Formas e importancia da comunicación interna.

- Motivación. Tipos de motivación.

- O liderado formal e informal.

- O Traballo en equipo.

- A Negociación. Distintas formulacións.

- Mantemento do clima laboral.

- O liderado e a delegación de funcións.

- Características do líder.

- Liderado e traballo en equipo

- A importancia da información.

- Os procedementos de traballo.

- As instrucións.

- O valor da formación

- Necesidades de formación.

- Tipos de formación.

- A avaliación do desempeño.

- Indicadores e variables do desempeño.

- Accións correctoras e medidas de axuste.

- A xestión do talento.

**4. Adquisición e mantemento de activos fixos de pequenos negocios ou microempresas.**

- Modalidades de adquisición de activos fixos. Vantaxes e inconvenientes.

- A compra e a depreciación do activo fixo.

- O arrendamento. Tipos e condicións de contrato.

- Adquisición de activos fixos en pequenos negocios ou microempresas.

- Toma de decisións para adquisición activo fixo: criterios de eficiencia e competitividade.

- Solicitude de ofertas aos provedores do activo fixo.

- Revisión de condiciónelas venda ou arrendamento: prazos de entrega, garantía postventa, e custos de mantemento dos equipos ou instalacións.

- Identificación de subvencións para a adquisición do activo fixo.

- Análise comparativo de custos e beneficios para decidir o modelo de adquisición.

- Xestión de compra ou arrendamento.

- Plans de amortización.

- A amortización do activo fixo. Funcións.

- Contable.

- Financeira.

- Económica.

- As aplicacións ofimáticas de xestión no pequeno negocio ou microempresa.

- O tratamento de textos nas tarefas administrativas.

- A folla de cálculo na xestión contable e financeira.

- As bases de datos relacionais, na xestión de clientes, provedores e elaboración de informes.

**5. Aprovisionamento de existencias e avaliación de provedores en pequenos negocios ou microempresas.**

- Obxectivos da xestión de aprovisionamento.

- Detección de necesidades de aprovisionamento para a consecución dos obxectivos estratéxicos.

- Mellorar os custos do aprovisionamento.

- Asegurar a calidade dos bens, produtos e/ou servizos necesarios.

- Seleccionar provedores competentes e fiables.

- Evitar o risco e o custo de aprovisionamentos innecesarios.

- A estratexia de negociación con provedores.

- Identificación de provedores potenciais.

- A negociación en función do aprovisionamento: puntual, urxente ou recorrente.

- Criterios para a selección de provedores.

- Calidade do produto ou servizo.

- Prezos competitivos.

- Prazos de entrega adecuados.

- A forma de pago.

- Servizos postventa ofrecidos.

- A xestión de compras.

- Estrutura do documento de pedido.

- Confirmación da recepción por parte do provedor.

- Seguimento do pedido.

- A recepción da mercancía, ben ou servizo.

- Seguimento, control e avaliación de provedores.

- A ficha de provedores.

- A conformidade do fornezo e indicadores de calidade.

- Seguimento e avaliación periódica de provedores.

- Aplicacións ofimáticas no control de aprovisionamentos.

- Utilidade das follas de cálculo e as bases de datos na xestión de compras.

**6. Xestión e control do almacén en pequenos negocios ou microempresas.**

- Xestión do stock

- Clasificación dos aprovisionamentos atendendo á súa finalidade.

- Métodos de clasificación de materiais e produtos: materias primas, produtos en curso e produtos terminados.

- A importancia da periodicidade no inventario de almacén.

- Tipos de inventario.

- Técnicas de reconto.

- Variables que inciden na xestión de inventarios.

- Erro nas previsións.

- Cambios na demanda.

- Excesos de produción.

- Ineficacia administrativa.

- Os prazos de reposición.

- Tipos de stock no pequeno negocio ou microempresa.

- O stock operativo.

- O stock de seguridade.

- Niveis de reposición.

- A xestión eficiente do almacén.

- A minimización das existencias.

- Aseguramento do fornezo.

- O establecemento de procedementos para cada situación concreta.

- O control e a documentación de incidencias.

- As aplicacións ofimáticas de xestión de almacén en pequenos negocios ou microempresas.

- Utilidades e prestacións.

**7. Xestión da calidade e respecto do medio ambiente en pequenos negocios ou microempresas.**

- A xestión de calidade e o respecto do medio ambiente na prestación de servizos.

- Normalización e estandarización da calidade.

- As Normas ISO 9000 e 14000.

- Organismos certificadores.

- Os Sistemas de Xestión da Calidade e Medio Ambiente como estratexia competitiva.

- A satisfacción do cliente.

- O incremento da cota de mercado.

- Maior beneficio empresarial.

- Normativa e lexislación aplicable.

- En España.

- Na Unión Europea.

- Os tratados e normas internacionais.

- Implantación dun Sistema de Xestión de Calidade e Medio Ambiente. Etapas.

- Definición do alcance, organigrama e diagrama do fluxo de procesos.

- Desenvolvemento documental.

- Formación e implantación dos Sistemas de Xestión de Calidade e Medio Ambiente.

- Auditoría interna e revisión pola Dirección.

- Certificación nos Sistemas de Xestión de calidade e Medio Ambiente.

- Mantemento dos Sistemas.

- Xestión documental dos Sistemas de Xestión de Calidade e Medio Ambiente. Tipos e formatos.

- Os Manuais de Xestión de Calidade e Medio Ambiente.

- Os Manuais de Procedemento.

- Instrucións, Formatos e Rexistros.

- Accións preventivas.

- Non conformidades.

- Accións correctivas.

- Protocolos de recolleita, clasificación, arquivo e mantemento da documentación.

- As ferramentas informáticas e ofimáticas para o seguimento, medición e control de procesos.

- Aplicacións específicas de Sistemas de Xestión de Calidade e Medio Ambiente.

- O procesador de textos na elaboración de manuais e documentos.

- A folla de cálculo na recolleita e tratamento de datos.

- A base de datos na xestión da documentación e elaboración de informes.

**MÓDULO FORMATIVO 3**

**Denominación:** COMERCIALIZACIÓN DE PRODUTOS E SERVIZOS EN PEQUENOS NEGOCIOS Ou MICROEMPRESAS.

**Código:** MF1790\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Duración:** 90 horas

**Contidos :**

**1. Planificación comercial en pequenos negocios ou microempresas.**

- Organización da actividade de vendas.

- Liñas de tendencia do mercado.

- Identificación das fontes de información na localización de clientes.

- A competencia potencial: fortalezas, debilidades e técnicas de venda.

- Os volumes previsibles de compra.

- Estudo comparativo de competencia e propio negocio/servizo.

- A carteira de clientes. Clasificación e tratamento.

- Clientes reais.

- Clientes potenciais.

- Clientes novos.

- Clientes pasivos.

- Clientes inactivos.

- Clientes especiais.

- Utilidades e prestacións das ferramentas informáticas e ofimáticas para a xestión de clientes.

- A aplicación informática CRM (Customer Relationship Management).

- Os procesadores de textos nas comunicacións co cliente.

- A folla de cálculo na actividade administrativa.

- As bases de datos relacionais na xestión de clientes e informes.

- Estratexia de vendas.

- A formulación de obxectivos a alcanzar no mercado potencial.

- A programación de realizacións con metas parciais.

- A preparación da argumentación para o cliente.

- A previsión de resposta ás obxeccións do cliente.

- O orzamento económico da actividade de venda.

- O seguimento e control periódico da acción de comercial.

- Habilidades sociais no trato co cliente.

- A comunicación verbal.

- A linguaxe non verbal.

- Importancia da imaxe proxectada ao cliente e as súas consecuencias.

**2. Marketing e comunicación en pequenos negocios ou microempresas.**

- As accións comerciais publicitarias en pequenos negocios ou microempresas.

- Características da publicidade: masiva, inmediata, útil e eficaz.

- Identificación dos medios de publicidade e promoción. Vantaxes e inconvenientes da súa utilización.

- As campañas publicitarias periódicas ou puntuais. Efectos.

- Planificación da publicidade e promoción do produto/servizo.

- Establecemento de obxectivos.

- Identificación de características e valor engadido do produto/servizo

- Identificación do mercado potencial e a contorna competitivo.

- Elaboración da mensaxe.

- A estimación do orzamento da acción comercial

- A coordinación da campaña.

- Establecemento de métodos de control da campaña.

- Variables que interveñen no deseño publicitario comercial.

- O produto anunciado: tanxible ou intanxible.

- O obxectivo marcado: informar, persuadir ou recordar.

- O alcance: mercado real ou potencial, local, autonómico, nacional ou internacional.

- Polo medio utilizado: prensa, carteis, radio, televisión, Internet, outros.

- O custo económico da campaña.

- Técnicas de elaboración da mensaxe.

- Identificación de características do público obxectivo.

- O contido: a imaxe de empresa e o valor engadido do produto/servizo.

- O código da mensaxe.

- Identificación das barreiras que impiden a comunicación eficiente.

- A elección do medio máis adecuado de transmisión da mensaxe.

- A importancia do feedback.

- A utilidade da ofimática no deseño publicitario.

- Os procesadores de textos.

- As ferramentas de presentacións.

**3. Atención ao cliente e fidelización en pequenos negocios ou microempresas.**

- O proceso de comunicación na atención ao cliente.

- Tipos de comunicación co cliente: verbal, escrita, telefónica, outras.

- Os protocolos de actuación na atención ao cliente.

- Os códigos de boas prácticas.

- Os códigos deontolóxicos.

- O servizo de atención ao cliente

- Identificación de intereses e necesidades do cliente.

- A satisfacción dunha necesidade.

- A información e asesoramento na compra.

- O servizo postventa.

- As reclamacións e queixas.

- Técnicas de negociación, tratamento e reclamacións e queixas.

- A folla de reclamacións.

- Procedemento e tramitación das reclamacións e queixas.

- Habilidades sociais na solución extraxudicial de reclamacións e queixas.

- Vía xudicial na solución de reclamacións.

- Dereitos e responsabilidades das partes.

- Técnicas de fidelización na atención ao cliente.

- Obxectivos de fidelización.

- Tipos clientes a fidelizar: niveis e técnicas.

- Recursos e medios de fidelización.

- Seguimento e control do grado de satisfacción de clientes.

- A ficha de cliente e o control das operacións e reclamacións.

- Programación de visitas.

- Coordinación de accións na xestión de pedidos.

- Información sobre accións da competencia.

- A enquisas de satisfacción do cliente.

- A avaliación periódica dos servizos de atención ao cliente.

**4. Técnicas de venda, canles e servizo postventa.**

- Fases do proceso de venda:

- A preventa: coñecemento do produto, competencia e necesidades do cliente potencial.

- A venda: contacto co cliente, habilidade negociadora e pechadura da operación.

- A postventa: cumprimento do pactado, garantía e/ou mantemento.

- As canles de venda e o seu procedemento específico na pechadura de operacións.

- Venda directa.

- Intermediarios.

- O comercio electrónico.

- O telemarketing.

- Call Center.

- Venda por catálogo.

- Outros.

- Técnicas de negociación co cliente.

- Habilidades sociais na negociación co cliente, como proceso interactivo.

- Planificación estratéxica da negociación.

- Establecemento da estratexia de negociación

- Sinalización de obxectivos: volume de vendas, custos, concesións, outros.

- Previsión de obxeccións do cliente.

- As posicións de poder e o bloqueo da negociación.

- Tácticas e técnicas de negociación e escoita activa.

- Pechadura da negociación.

**5. Xestión comercial de pequenos negocio ou microempresas**

- A documentación comercial nos pequenos negocios ou microempresas.

- A ficha do cliente.

- A ficha ou catálogo do produto ou servizo.

- O documento de pedido.

- O albará ou documento acreditativo da entrega.

- A factura.

- Cheque.

- Pagarei.

- Letra de cambio.

- O recibo.

- Outros documentos: licenza de uso, certificado de garantía, instrucións de uso, servizo de atención postventa, outros.

- Rexistro e seguimento das reclamacións e queixas.

- O Libro de Reclamacións e o seu tratamento administrativo.

- Diferenzas existentes entre suxestión, queixa e reclamación.

- Os protocolos de actuación ante as reclamacións e queixas.

- O rexistro de entrada da queixa ou reclamación.

- A anotación no rexistro correspondente e/ou na ficha do cliente

- A enquisa de satisfacción do cliente.

- Aplicacións específicas na xestión comercial: clientes, vendas, queixas e reclamacións.

- Utilidades das aplicacións ofimáticas e específicas na xestión comercial.

- O tratamento de textos nas comunicacións escritas co cliente.

- A folla de cálculo na confección de facturas, pedidos, outros.

- A base de datos relacional na xestión da carteira de clientes.

**MÓDULO FORMATIVO 4**

**Denominación:** XESTIÓN ADMINISTRATIVA E ECONÓMICO-FINANCEIRA DE PEQUENOS NEGOCIOS Ou MICROEMPRESAS.

**Código:** MF1791\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Duración:** 120 horas

**UNIDADE FORMATIVA 1**

**Denominación:** POSTA EN MARCHA E FINANCIAMENTO DE PEQUENOS NEGOCIOS OU MICROEMPRESAS.

**Código:** UF1821

**Duración:** 60 horas

**Contidos:**

**1. Inicio da actividade económica en pequenos negocios ou microempresas.**

- Trámites de constitución segundo a forma xurídica.

- O Profesional Autónomo.

- A Sociedade Unipersoal.

- A Sociedade Civil.

- A Comunidade de Bens.

- A Sociedade Limitada.

- A Sociedade Anónima.

- A Sociedade Limitada Laboral.

- A Sociedade Anónima Laboral.

- A Cooperativa.

- A Seguridade Social:

- Trámites segundo réxime aplicable.

- Organismos públicos relacionados coa constitución, posta en marcha e modificación das circunstancias xurídicas de pequenos negocios ou microempresas.

- Funcións dos organismos.

- Documentación a presentar.

- Formas de tramitación, xeral e específica, esixida en cada caso concreto.

- Os prazos e formas de presentación de documentos.

- O Portelo Único Empresarial.

- As oficinas virtuais.

- Os rexistros de propiedade e as súas funcións.

- Tipos de rexistro.

- Documentación.

- Tramitación.

- Normativa aplicable.

- Os seguros de responsabilidade civil en pequenos negocios ou microempresas.

- Características e tipoloxía dos contratos do seguro de responsabilidade civil.

- A valoración e cobertura do risco.

- Efectos da póliza de responsabilidade civil fronte a terceiros.

**2. Financiamento de pequenos negocios ou microempresas.**

- Produtos de financiamento alleo para pequenos negocios.

- Vantaxes e inconvenientes.

- Os préstamos.

- O crédito comercial.

- O crédito bancario.

- Operacións de leasing.

- O Renting.

- O factoring (cesión de facturas).

- O forfaiting (cesión de pagares e letras de cambio).

- Os descontos comerciais bancarios.

- Os créditos oficiais.

- Outros.

- Outras formas de financiamento de ámbito local, autonómico e nacional para pequenos negocios ou microempresas.

- Os subsidios para empresas.

- Os programas de Axuda.

- Subvencións.

- Organismos, documentación, tramitación e prazos.

**UNIDADE FORMATIVA 2**

**Denominación:** XESTIÓN CONTABLE, FISCAL E LABORAL EN PEQUENOS NEGOCIOS Ou MICROEMPRESAS.

**Código:** UF1822

**Duración:** 60 horas

**Contidos:**

**1. Medios de cobro e pago en pequenos negocios ou microempresas.**

- Lexislación mercantil básica:

- Documentos físicos de cobro e pago: contido, características e vantaxes

- Instrumentos de pago e custos de financiamento no seu caso.

- A letra de cambio e o pagarei. Diferenzas.

- O pago en man e descontos por «pronto pago».

- O pago aprazado con intereses.

- A transferencia bancaria.

- Pago contrarreembolso ou á recepción de mercancía, produto ou servizo.

- Medios de pago telemáticos.

- Outras formas de pago.

- A xestión de cobros en pequenos negocios ou microempresas:

- Seguimento e control de facturas e xestión de cobros

- Cobros e pagos ante a Administración.

- Métodos de compensación de cobros.

- Fórmulas de reclamación de impagados:

- Accións xudiciais con impagados.

- As solucións extraxudiciais.

**2. Xestión de tesourería en pequenos negocios ou microempresas.**

- Execución do orzamento de tesourería e métodos de control:

- O calendario de cobros e pagos.

- Control dos fluxos de tesourería.

- Desviacións do orzamento de tesourería.

- Técnicas para a detección de desviacións:

- Causa, natureza e efectos das desviacións.

- O axuste das desviacións do orzamento de tesourería.

- Clases de axustes.

- Aplicacións informáticas e ofimáticas na xestión de tesourería:

- Aplicacións específicas para a xestión de tesourería.

- Prestacións das aplicacións ofimáticas na xestión de cobros e pagos.

**3. Xestión contable, fiscal e laboral en pequenos negocios ou microempresas.**

- Obrigacións contables en función da forma xurídica.

- Natureza, funcións e principios do Plan Xeral de Contabilidade.

- Conceptos básicos: método de partida dobre, debe e haber, activo e pasivo, ingresos e gastos.

- O rexistro contable das operacións.

- As contas anuais en pequenos negocios: tipos, modalidades e estrutura.

- A xestión fiscal en pequenos negocios.

- O calendario fiscal.

- As declaracións tributarias de pequenos negocios e microempresas.

- Cumprimentación de documentos e prazos de presentación.

- Obrigacións de carácter laboral.

- O Servizo Público de Emprego Estatal e a contratación laboral.

- A Tesourería Xeral da Seguridade Social: inscrición, afiliación, altas, baixas, variacións e cotizacións.

- Aplicacións informáticas e ofimáticas de xestión contable, fiscal e laboral.

- Paquetes integrados de xestión para pequenos negocios ou microempresas.

- O tratamento de textos na elaboración de escritos.

- A folla de cálculo na elaboración de nóminas.

- A base de datos na xestión de persoal.

- Aplicacións de xestión contable e fiscal.

**MÓDULO FORMATIVO 5**

**Denominación:** XESTIÓN DA PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS EN PEQUENOS NEGOCIOS.

**Código:** MF1792\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Duración:** 60 horas

**Contidos:**

**1. Seguridade e saúde no traballo.**

- O traballo e a saúde.

- Os riscos profesionais.

- Factores de risco.

- Danos derivados do traballo.

- Os accidentes de traballo.

- As enfermidades profesionais.

- Outras patoloxías derivadas do traballo.

- Os riscos profesionais.

- Riscos relacionados coas condicións de seguridade.

- Riscos asociados ao medio ambiente de traballo.

- A carga de traballo, fatígaa e a insatisfacción laboral.

- Dereitos e básicos de empresa e traballadores.

- Medidas preventivas e de protección: colectivas e individuais.

- Información e formación en materia preventiva.

- Consulta e participación: empresa e traballadores.

- Riscos xerais e específicos do sector correspondente ao pequeno negocio ou microempresa e o seu prevención.

- Riscos ligados ás condicións de seguridade.

- Riscos ligados ao medio-ambiente de traballo.

- A carga de traballo, fatígaa e a insatisfacción laboral.

- Sistemas elementais de control de riscos. Protección colectiva e individual.

- Plans de urxencia e evacuación.

- O control da saúde dos traballadores.

- Avaliación de riscos xerais e específicos e planificación da prevención de riscos en pequenos negocios.

- Avaliacións de riscos: técnicas de identificación e valoración.

- Planificación da prevención de riscos laborais en pequenos negocios.

- Sistemas de control de riscos.

- Protección colectiva e individual:

- Accións de prevención, técnicas de medida e utilización de equipos.

- Verificación da efectividade de accións de prevención: elaboración de procedementos sinxelos.

**2. Xestión da prevención de riscos en pequenos negocios ou microempresas.**

- Principios básicos de xestión da prevención.

- Instrumentos, medios, recursos propios e alleos.

- Representación dos traballadores.

- Planificación da actividade preventiva.

- Asignación de responsabilidades.

- Coordinación e xestión con servizos de prevención alleos.

- Tipoloxía de servizos, características e modos de xestión.

- Organización do traballo preventivo: rutinas básicas.

- Documentación: recolleita, elaboración e arquivo.

**3. Riscos xerais e actuacións preventivas nos pequenos negocio ou microempresas.**

- Riscos e formas de prevención máis comúns nos pequenos negocios ou microempresas.

- Orde e limpeza das instalacións.

- Sinalización. Tipos.

- Control e mantemento de equipos e útiles de traballo.

- Ventilación e condicións termohigrométricas.

- Funcións da comunicación efectiva e a formación na evitación de riscos.

- Aplicación de técnicas para favorecer comportamentos seguros.

- Información, e instrucións de manexo de ferramentas e equipos de traballo.

- Formación básica, e específica no seu caso, en materia de prevención de riscos laborais.

**4. Situacións de urxencia e evacuación en pequenos negocios ou microempresas.**

- O plan de urxencia.

- Obxectivo do plan de urxencia.

- Organización, recursos e procedementos.

- Clasificación das urxencias.

- Accións a realizar en función do tipo de urxencia.

- Funcións dos equipos de urxencia.

- Recomendacións a observar en situacións de urxencia.

- O plan de evacuación.

- Obxecto do plan de evacuación.

- Organización, recursos e procedementos.

- Sinalización, planos, alarmas e rutas de evacuación.

- Zona de seguridade e punto de encontro.

- O simulacro de evacuación.

- Formulación de hipótese de urxencias en prevención do risco.

- Periodicidade do simulacro de evacuación.

**5. Organismos, órganos e entidades relacionados coa prevención de riscos laborais.**

- Marco normativo básico en materia de prevención de riscos laborais.

- Lexislación, específica aplicable en materia de prevención de riscos laborais para traballadores autónomos e pequenos negocios ou microempresas.

- Organismos públicos relacionados coa Seguridade e Saúde no Traballo.

- No ámbito estatal.

- Nas Comunidades Autónomas.

- No ámbito Local.

- Na Unión Europea.

- Outros ámbitos.

- Xestión da prevención de riscos laborais.

- O Comité de Seguridade e Saúde Laboral e o Delegado de Prevención.

- Os Servizos de Prevención.

- A prevención integrada.

**MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONAIS NON LABORAIS DE CREACIÓN E XESTIÓN DE MICROEMPRESAS.**

**Código:** MP0385

**Duración:** 40 horas

**Contidos:**

**1. Posta en marcha da actividade económica**

- Autoavaliación de coñecementos, habilidades e destrezas do emprendedor.

- Identificación de oportunidades de negocio.

- Tipificación de debilidades, ameazas, fortalezas e oportunidades.

- Selección da iniciativa empresarial máis viable.

- Colocación física da actividade económica.

- Planificación da comunicación no pequeno negocio ou microempresa.

- Valoración do stock de seguridade.

- Avaliación de provedores.

- Trámites de constitución.

**2. Xestión comercial da microempresa.**

- Establecemento de procedementos na acción comercial.

- Preparación do contacto co cliente e previsión de obxeccións.

- Aplicación de técnicas de comunicación oral.

- Xestión de incidencias co cliente.

- Seguimento e control da actividade comercial con aplicacións ofimáticas e informáticas de xestión específica.

**3. Xestión administrativa, contable, financeira, fiscal e laboral do pequeno negocio ou microempresa.**

- Subscrición da póliza de responsabilidade civil fronte a terceiros.

- Determinación do procedemento de arquivo dos documentos administrativos.

- Elección de produtos financeiros para adquisición de activo fixo e aprovisionamentos.

- Información sobre subvencións e axudas a pequenos negocios ou microempresas.

- Financiamento de operacións de cobro e pago.

- Cumprimento de obrigacións fiscais e laborais do pequeno negocio ou microempresa.

**4. Prevención de riscos laborais no pequeno negocio ou microempresa.**

- Avaliación dos riscos asociados á actividade específica.

- Equipamento para garantir a protección individual e colectiva, máis adecuados, en cumprimento da normativa vixente.

- Sinalización de riscos, sistemas de alarma e saídas de urxencia.

- Actuación en función do tipo de lesión e primeiros auxilios ao accidentado.

- Formación e información para favorecer comportamentos seguros.

- Mantemento do sistema de xestión de prevención de riscos laborais.

**5. Integración e comunicación no centro de traballo**

- Comportamento responsable no centro de traballo.

- Respecto aos procedementos e normas do centro de traballo.

- Interpretación e execución con dilixencia as instrucións recibidas.

- Recoñecemento do proceso produtivo da organización.

- Utilización das canles de comunicación establecidos no centro de traballo.

- Adecuación ao ritmo de traballo da empresa.

- Seguimento das normativas de prevención de riscos, saúde laboral e protección do medio ambiente.