

## TÍTULO: TÉCNICO SUPERIOR EN SERVICIOS AL CONSUMIDOR

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