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: 420.00€

Curso Bonificable
Solicitar información
Recomendar

CÓDIGO

23013UNE

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 despeñar 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

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

- 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

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
Calle 25, 3, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

– 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.

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
Calle 25, 3, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es
El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

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 :
Cantonera.
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 didáctica10. 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.

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

–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.

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
Calle 25, 3, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es
El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

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

• Clasificación de los alimentos

- Concepto de alimento

- Tipos de alimentos

- Criterios de calidad

• Identificación las fuentes de contaminación de los alimentos

- Concepto de contaminación en alimentos

- Tipo, vías y fuentes de contaminación

• Reconocimiento de los factores de crecimiento de los microorganismos en alimentos

- Tipos de microorganismos

- Factores de crecimiento

- Alimentos de alto y bajo riesgo para la contaminación por microorganismos

- Enfermedades transmitidas por microorganismos en alimentos

• Distinción de los métodos conservación de los alimentos

- Métodos físicos: temperatura y contenido en agua

- Métodos químicos

- Envasado. Envasados específicos. Productos no envasados

- Etiquetado

- Almacenamiento

• Adopción de medidas de limpieza e higiene en la manipulación de alimentos

- Higiene personal

- Locales e instalaciones

- Residuos y reciclado de residuos

- Limpieza y desinfección de instalaciones y equipos

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
Calle 25, 3, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

- Control de plagas

• Reconocimiento de la normativa aplicable a la manipulación de los alimentos

- Sistema de autocontrol APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico)

- Reglamento europeo 852/2004

- Reglamento europeo 1169/2011 sobre alérgenos

- Real Decreto 109/2010

- Medidas legislativas actuales

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

Unidad didáctica 17. Agenda 2030
Los objetivos de desarrollo sostenible.
Estrategia Española de desarrollo sostenible Economía circular

CONTENIDOS PRÁCTICOS

Contenidos practicos 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. Se llevará a cabo clases prácticas de manejo de maquinaria de manutencion.

a) Conocimiento de las partes de la máquina, control visual de características, mantenimiento, mandos, placas, manuales.

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
Calle 25, 3, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

b) Comprobación de puesta en marcha, dirección, frenos, claxon, etc.
c) Maniobras sin carga, desplazamiento en ambas direcciones, velocidades, giros, frenadas, utilización en rampas.
d) Maniobras similares con carga.
e) Carga y descarga de camiones, colocación y retirada de cargas en estanterías, apilado y retirado de cargas en superficie libre.
f) Gráfico de cargas, comprobación efecto de las dimensiones de la carga.
g) Con accesorios, pinzas, contenedores, pescantes, etc.
h) Maniobras extraordinarias, como cargas de dimensiones o características fuera de lo normal por su longitud, forma, manejo de una carga simultáneamente con dos carretillas, etc.

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, cumplimento 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.

Guía del alumnado en soporte papel y digital.

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

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
Calle 25, 3, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

podrá acceder al examen práctico sin los epis correspondientes.

Material para la realización de las prácticas.

Bolsa y bolígrafo.

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

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

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, webminars, 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

El curso se imparte bajo la modalidad de presencia, cuya característica principal es la participación del alumnado en el proceso de aprendizaje, puesto que el alumnado es la figura protagonista de dicho proceso, asumiendo el profesorado el rol de mediador entre los alumnos y alumnas y los conocimientos, destrezas y actitudes a desarrollar.
Nuestra metodología está adaptada a alumnado procedente de diferentes contextos, y sabiendo trabajar con grupos heterogéneos, realizando un proceso de aprendizaje personalizado e individualizado.

Pretendemos que los alumnos y alumnas adquieran las competencias (capacidades, destrezas y habilidades) necesarias para el desempeño del puesto de trabajo.

Apostamos por el aprendizaje constructivo así como por el aprendizaje que fomenta la participación y trabajo en equipo.

Dada las características de la acción formativa se trata de una formación eminentemente práctica, en la que el profesorado expone determinados conceptos que de forma inmediata el alumnado puede poner en práctica.

Se trata de una formación flexible en la que el profesorado está preparado ante la demanda y progre¬sos de todos y cada uno de los alumnos y alumnas con el fin de dar soluciones inmediatas.

Existe una comunicación mutua y continua entre profesorado, equipo de coordinación del centro de formación y alumnado y, a partir de esa interacción, se persigue la conciencia de constitución de grupo.

Características generales de nuestra metodología:
- Presentación del curso.
- Exposición de 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.
- Definición de objetivos.
- Exposición de los contenidos teóricos.
- Realización de ejercicios y casos prácticos y/o teóricos prácticos, utilizando las siguientes metodologías: resolución de ejercicios y problemas, demostración práctica, aprendizaje basado en problemas, estudio de casos, aprendizaje por proyectos y aprendizaje cooperativo.
- Resumen de los contenidos expuestos.

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

- Realización de pruebas de evaluación teórica y práctica.

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:

No es necesario acreditar un nivel mínimo de formación para seguir el curso.

Se debe tener en cuenta para los cursos de frescos y de carretillas que se manejan equipos y herramientas potencialmente peligrosos.

Los menores de edad y mayores de dieciséis años deberán aportar autorización del tutor/a legal en los cursos o sesiones presenciales.

El alumnado que se matricule de forma individual deberá aportar dni/nie.

El alumnado deberá disponer de un conocimiento equivalente de A2 de español.

Son necesarios conocimientos de ofimática a nivel de usuario, en cursos de modalidad teleformación.

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/teams.

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
Calle 25, 3, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

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

CONTROLES APRENDIZAJE

Evaluación de la formación para la modalidad teleformación
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.

Evaluación de la formación para la modalidad presencial
A lo largo de todo el proceso formativo, el profesorado realiza una evaluación continua que tiene como finalidad poder conocer el nivel de progreso del alumnado, teniendo en cuenta su actitud en clase, su asistencia, cumplimiento de las normas, su participación, la asimilación de contenidos, desarrollo de prácticas, etc.
Se realiza una prueba de evaluación final teórica, con preguntas sobre el contenido del curso que el alumno/a debe superar.
Además se realiza una evaluación de la parte práctica con la finalidad de evaluar la adquisición de habilidades, destrezas, aptitudes, actitud, etc. que el alumno/a debe superar.
El alumnado debe asistir al 75% de las clases.
Como resultado de esta evaluación, el alumno o alumna es considerado como apto/a o no apto/a.
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 examen práctico con las botas de seguridad que se la han entregado y asistir a todas las clases.

Bonificación de la formación
Si se va a bonificar esta formación siempre que además de lo anterior cumplas con los siguientes requisitos en teleformación:
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/a.

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.

Mercamadrid, S.A.
Centro de formación
Calle 40, 4b, Mercamadrid
Calle 25, 3, Mercamadrid
28053 Madrid (España)
Tel. +34 91 7850000 ext 253
www.mercamadrid.es
formacion@mercamadrid.es

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

OBSERVACIONES

Instalaciones:

Desde enero de 2026 el centro de formación de Mercamadrid cuenta con unas nuevas instalaciones dentro del espacio “El Hervidero” con una superficie de más de 3.000 m², completamente accesibles y dotadas de la más avanzada tecnología en materia educativa.

El centro de formación cuenta con los siguientes espacios:

9 aulas teóricas perfectamente equipadas, con luz natural y artificial, sistema de climatización centralizado frio/calor, conexión a internet por wifi y cable, pantalla de proyección digital, pizarra tipo Vileda, ordenador para el profesor, taquillas.

7 aulas-taller:

Nave para recepción y almacenamiento de materiales

Nave de preparación de pedidos

Sala u obrador de carnicería y elaboraciones cárnicas. Sala de despiece

Taller Almacén de carnicería y elaborados cárnicos. Polivalente.

Taller de Comercio

Zona de prácticas de medios móviles para carga

Sala de acondicionamiento de pescados y mariscos/sala obrador de pescadería

Zonas comunes para el descanso, estudio, reunión, etc.

Zonas comunes

Recepción

Vestuarios y aseos

Almacenes

Zonas de estudio, tutorías, sala de profesores, presentaciones, área de descanso, patios exteriores, etc.

Zona administrativa: con despachos y salas de reuniones.

Azotea: espacio multifuncional ajardinado, con zonas para talleres, eventos y huertos.

Ubicación del centro de formación: Calle 25 3, 28053 Madrid, Mercamadrid

Ubicación google maps https://maps.app.goo.gl/8m3Noq9EvWufmCFa6 **https://elhervidero.es/centro-de-formacion/**

Evaluación de la calidad de la formación

Con el objeto de evaluar la calidad de la formación, se pone a disposición del alumnado de un cuestionario de Evaluación de la calidad que se cumplimentará de forma anónima y voluntaria a través de la plataforma.

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.

Contacto

Tfno +34 917 850 000 Mercamadrid 28053 Madrid

formacion@mercamadrid.es

Sugerencias

Mercamadrid dispone de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma UNE EN ISO 9001, en el marco de este sistema podrá plantear sus sugerencias/quejas/reclamaciones a través del email formacion@mercamadrid.es.

Uso de las imágenes y videos 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.

Descuentos

10% descuento para desempleados

Bonificación de la formación

Formación bonificable para trabajadores con cargo al crédito de formación.

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

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

Acreditación:

Certificado oficial de manipulación de alimentos

Certificado de Operador/a de carretillas de manutención UNE 58451 para transpaleta manual, eléctrica y carretilla contrapesada.

Niveles de calidad UNE 66181

Nivel 4 estrellas empleabilidad

Nivel 4 estrellas metodología de aprendizaje

Nivel 5 estrellas accesibilidad

El contenido de esta comunicación, así como el de toda la documentación anexa, es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo de su titular.