



Programa del curso profesional:

Gerente de supermercado

WWW.OPOSICIONESYCURSOS.ES

Metodología

El Curso será desarrollado con una metodología Semipresencial. El sistema está organizado ateniéndonos en todo momento a las necesidades del alumno de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso en las tutorías presenciales así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación.

Profesorado

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes:

Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licenciados/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadores/as sociales etc...

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

- Por el aula virtual,
- Por e-mail
- Por teléfono

Prácticas

Tenemos convenios de prácticas con las mejores empresas de cada sector y existe la posibilidad, siempre contando con la disponibilidad del alumno, de la realización de estas prácticas para afianzar sus conocimientos teóricos.

TEMARIO

PARTE 1. SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO DE CAJA EN SUPERMERCADOS Y TIENDAS DE ALIMENTACIÓN

1. MÓDULO 1. LA REALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CAJA

TEMA 1. INSTALACIÓN DE LA CAJA

1. Introducción
2. Cajas registradoras
3. Terminales punto de venta
4. Tipos de sistemas
5. El Detáfono
6. Terminales pesadas
7. Operativa y manejo de caja

TEMA 2. EL CÓDIGO DE BARRAS

1. Beneficios, aplicaciones y características del código de barras
2. Codificaciones o simbiología
3. Sistema de seguridad en el comercio
4. Medios de lectura electrónica

TEMA 3. MEDIOS DE PAGO

1. Dinero efectivo
2. Talones y cheques
3. Tarjetas
4. Dinero electrónico
5. Bonos
6. Créditos
7. Moneda extranjera

TEMA 4. EMPAQUETADO Y ESTÉTICA DEL ESTABLECIMIENTO

1. Tipos de productos
2. Clases de empaquetados
3. Presentación y adorno

4. Aspectos estéticos: imagen del establecimiento
5. **MÓDULO 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORIENTADAS A LOS PROCESOS DE PREPARACIÓN DE LA VENTA**

TEMA 5. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

1. Introducción
2. Elementos de la comunicación: objeto, sujetos, contenidos, canales y códigos
3. El proceso de comunicación
4. Dificultades en la comunicación
5. Las funciones del mensaje
6. Niveles de comunicación
7. Actitudes y técnicas que favorecen la comunicación
8. La comunicación comercial y publicitaria
9. Tipos de entrevistas y reuniones
10. La comunicación técnica

TEMA 6. COMPORTAMIENTOS DE COMPRA Y VENTA

1. Introducción
2. El vendedor
3. El comprador

TEMA 7. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. Asistencia al cliente
3. Información y formación del cliente
4. Satisfacción del cliente
5. Formas de hacer el seguimiento
6. Derechos del cliente-consumidor

TEMA 8. TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES, DUDAS Y OBJECIONES

1. Introducción
2. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
3. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones
4. ¿Qué hacer ante el cliente?
5. ¿Qué no hacer ante el cliente?
6. Actitud ante las quejas y reclamaciones

7. Tratamiento de dudas y objeciones
8. Atención telefónica en el tratamiento de quejas

PARTE 2. SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO DE CHARCUTERÍA Y CARNICERÍA EN SUPERMERCADOS Y TIENDAS DE ALIMENTACIÓN

MODULO 1. ALMACENAJE Y EXPEDICIÓN DE CARNE Y PRODUCTOS CÁRNICOS

TEMA 1. RECEPCIÓN Y EXPEDICIÓN DE MERCANCÍAS

1. Operaciones y comprobaciones generales en recepción y en expedición.
2. Tipos y condiciones de contrato:
3. Protección de las mercancías cárnicas
4. Transporte externo
5. Condiciones y medios de transporte
6. Graneles y envasados
7. Colocación de las mercancías cárnicas en el medio de transporte

TEMA 2. CONTROL Y MANEJO DE TÚNELES Y CÁMARAS DE FRÍO.

1. Sistemas de producción de frío. Instalaciones industriales e instalaciones sencillas:
2. Colocación de mercancías cárnicas. Sistemas de cierre y de seguridad
3. Túneles de congelación. Ajuste de temperaturas
4. Cámaras de maduración. Ajuste de temperatura, velocidad del aire, humedad
5. Cámaras de conservación. Ajuste de temperatura, velocidad del aire, humedad y tiempos
6. Control instrumental de túneles y cámaras
7. Anomalías y defectos que puedan detectarse.
8. Registros y anotaciones. Partes de incidencia

TEMA 3. ALMACENAMIENTO DE DERIVADOS CÁRNICOS

1. Sistemas de almacenaje, tipos de almacén para derivados cárnicos
2. Clasificación y codificación de mercancías con destino a la producción cárnica:
3. Procedimientos y equipos de traslado y manipulación internos:
4. Ubicación de mercancías:
5. Condiciones generales de conservación de los productos:
6. Documentación interna
7. Registros de entrada y salidas. Fichas de recepción

8. Documentación de reclamación y devolución
9. Órdenes de salida y expedición. Albaranes
10. Control de existencias, stocks de seguridad, estocage mínimo, rotaciones
11. Inventarios. Tipos y finalidad de cada uno de ellos.

TEMA 4. MEDIDAS DE HIGIENE EN CARNICERÍA-CHARCUTERÍA Y EN LA INDUSTRIA CÁRNICA

1. Agentes causantes de las transformaciones en la carne y derivados cárnicos
2. Alteraciones de los alimentos
3. Principales intoxicaciones y toxiinfecciones en la carne
4. Normativa:
5. Medidas de higiene personal:
6. Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos:
7. Niveles de limpieza:
8. Procesos y productos de limpieza, desinfección, esterilización, desinsectación, desratización:
9. Sistemas y equipos de limpieza:
10. Técnicas de señalización y aislamiento de áreas o equipos

TEMA 5. APLICACIONES INFORMÁTICAS AL CONTROL DEL ALMACÉN

1. Manejo de base de datos
2. Altas, bajas y modificaciones en los archivos de productos, proveedores y clientes
3. Manejo de hoja de cálculo
4. Archivar e imprimir los documentos de control de almacén. Control de túneles y cámaras

MODULO 2. ACONDICIONAMIENTO DE LA CARNE PARA SU COMERCIALIZACIÓN

TEMA 1. LA CARNE

1. Definición y características organolépticas
2. El tejido muscular. Constitución y composición. pH, color, sabor, etc.
3. Situación de la carne después del sacrificio.
4. Características de las distintas carnes: vacuno, ovino. Caprino, porcino, aves, conejo y caza.
5. Tipos, piezas y unidades de carne y vísceras. Clasificación.

6. Otros tejidos comestibles: Grasas, vísceras, despojos, tripas y sangre.
7. El proceso de maduración de la carne. Cámaras.
8. Alteraciones de la maduración.
9. Composición bromatológica. Descripción. El agua en la carne.
10. Valoración de la calidad de las carnes.

TEMA 2. APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES TÉCNICO-SANITARIAS EN SALAS DE DESPIECE Y OBRADORES CÁRNICOS

1. Equipos y maquinaria. Descripción y utilidades.
2. Medios e instalaciones auxiliares (Producción de calor, frío, agua, aire, energía eléctrica).
3. Condiciones técnico-sanitarias.
4. Condiciones ambientales.
5. Utensilios o instrumentos de preparación de la carne.
6. Limpieza general.
7. Productos de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización.
8. Medidas de higiene personal y de seguridad en el empleado, útiles y maquinaria.
9. Mantenimiento de la maquinaria en salas de despiece y obradores.

TEMA 3. PREPARACIÓN DE LAS PIEZAS CÁRNICAS PARA SU COMERCIALIZACIÓN.

1. Despiece de canales. Partes comerciales.
2. Deshuesado y despiece de animales mayores. Clasificación comercial.
3. Deshuesado y despiece de animales menores. Clasificación comercial.
4. Fileteado y chuleteado. Aprovechamientos de restos.
5. Materiales y técnicas de envoltura y etiquetado.
6. Conservación de las piezas. Cámaras de oreo y de frío.
7. Preparación de despojos comestibles para su comercialización.
8. Presentación comercial. El puesto de venta al público.
9. Atención al público. Técnicas de venta.

TEMA 4. DETERMINACIÓN DEL PRECIO Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS CÁRNICOS.

1. Escandallos. Definición y utilidad.
2. Cálculo del precio de venta. Rendimientos estándares y referencias del mercado.
3. Márgenes comerciales. Previsión de venta.
4. Control de ventas. Anotaciones y correcciones.

5. Montar escaparates de exposición.
6. Seleccionar los productos más adecuados.
7. Etiquetado: tipos de etiquetas, colocación.
8. Envasado-envoltura: normativa, materiales y tipos de envoltura y envase.

PARTE 3. SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO DE FRUTERÍA EN SUPERMERCADOS Y TIENDAS DE ALIMENTACIÓN

1. **MÓDULO 1. PRODUCTOS DE FRUTERÍA**
2. **MÓDULO 1. PRODUCTOS DE FRUTERÍA**

TEMA 1. CONOCIMIENTO Y DIFERENCIACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE FRUTERÍA (I)

1. Frutas características generales.
2. Clasificación de la fruta.
3. Diferenciación entre frutas.
4. Frutas frescas.
5. Frutas tropicales.
6. Frutas desecadas.
7. Calendario de frutas.

TEMA 2. CONOCIMIENTO Y DIFERENCIACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE FRUTERÍA (II)

1. Principales materias primas vegetales.
2. Hortalizas.
3. Factores que influyen en la calidad.
4. Brotes y germinados.
5. Legumbres.
6. Setas.
7. Calendario de hortalizas.

TEMA 3. CONSERVACIÓN DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS DE FRUTERÍA

1. Introducción.
2. La calidad de los productos.
3. Maduración de las frutas.
4. Deterioro de las frutas.
5. Almacenamiento y conservación de los frutos frescos.

TEMA 4. INFLUENCIA DE LOS PRODUCTOS DE FRUTERÍA EN LA NUTRICIÓN

1. Introducción.
2. Clasificación de los alimentos.
3. Importancia de las frutas para la salud.
4. Vitaminas en las frutas.
5. Minerales.
6. Microelementos.
7. Oligoelementos.
8. Agua.
9. **MÓDULO 2. HIGIENE Y SEGURIDAD EN FRUTERÍAS**

TEMA 1. MANIPULACIÓN HIGIÉNICA DE LOS ALIMENTOS

1. Los métodos de conservación de los alimentos.
2. El envasado y la presentación de los alimentos.
3. El etiquetado de alimentos y las marcas de salubridad.
4. Prácticas higiénicas y requisitos en la elaboración, transformación, transporte, recepción y almacenamiento de los alimentos.
5. Requisitos de los materiales en contacto con los alimentos.
6. Higiene del manipulador.
7. Higiene en locales, útiles de trabajo y envases.
8. Limpieza y desinfección.
9. Control de plagas.

TEMA 2. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN EL SECTOR HORTOFRUTÍCOLA

1. Las frutas y las hortalizas en la cadena alimentaria.
2. Profundización en los aspectos técnico-sanitarios específicos del sector hortofrutícola.
3. Los sistemas de autocontrol APPCC y GPCH propios del sector hortofrutícola.
4. Trazabilidad. Importancia de documentación en sistemas de autocontrol.

TEMA 3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción.
2. Factores y situaciones de riesgo.
3. Daños derivados del trabajo.

4. Consideraciones específicas de seguridad.
5. Medidas de prevención y protección.
6. Riesgos biomecánicos asociados al manipulado de frutas y hortalizas.
7. **MÓDULO 3. TÉCNICAS DE VENTA APLICADAS A FRUTERÍAS**

TEMA 1. EL PROCESO DE COMPRA. CONSUMIDOR EN FRUTERÍAS

1. Proceso de decisión del comprador.
2. Roles en el proceso de compra.
3. Complejidad en el proceso de compra.
4. Tipos de compra.
5. Psicología del consumidor.
6. Variables que influyen en el proceso de compra.

TEMA 2. EL PROCESO DE VENTA. VENDEDOR EN FRUTERÍAS

1. Introducción.
2. Tipos de ventas.
3. Técnicas de ventas.
4. El vendedor.
5. Tipos de vendedores.
6. Características del buen vendedor.
7. Cómo tener éxito en las ventas.
8. Actividades del vendedor.
9. Nociones de psicología aplicada a la venta.

TEMA 3. DOCUMENTOS MERCANTILES EN EL PROCESO DE COMPRA-VENTA EN FRUTERÍAS

1. La ficha del cliente.
2. La ficha o catálogo del producto o servicio.
3. El documento de pedido.
4. El albarán o documento acreditativo de la entrega.
5. La factura.
6. Cheque.
7. Pagaré.
8. Letra de cambio.
9. El recibo.
10. Otros documentos: licencia de uso, certificado de garantía, instrucciones de uso, servicio de atención postventa, otros.
11. El libro de reclamaciones y su tratamiento administrativo.

TEMA 4. LA COMUNICACIÓN COMERCIAL EN FRUTERÍA

1. El proceso de comunicación.
2. Elementos de la comunicación.
3. Dificultades de la comunicación.
4. Estructura del mensaje.
5. Niveles de la comunicación comercial.
6. Estrategias para mejorar la comunicación.
7. La comunicación comercial y publicitaria.

TEMA 5. HABILIDADES SOCIALES EN EL PROCESO DE COMPRA-VENTA EN FRUTERÍA

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
2. Escucha activa.
3. ¿Qué es la comunicación no verbal?
4. Componentes de la comunicación no verbal.

TEMA 6. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE EN FRUTERÍAS

1. Servicio al cliente.
2. Asistencia al cliente.
3. Información y formación del cliente.
4. Satisfacción del cliente.
5. Formas de hacer el seguimiento.
6. Derechos del cliente-consumidor.

PARTE 4. SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO DE REPONEDOR EN SUPERMERCADOS TIENDAS DE ALIMENTACIÓN

TEMA 1. EL MERCADO

1. Concepto de mercado.
2. Definiciones y conceptos relacionados.
3. División del mercado.

TEMA 2. ANIMACIÓN EN EL PUNTO DE VENTA

1. Merchandising.
2. Condiciones ambientales.
3. Captación de clientes.
4. Diseño interior.
5. Situación de las secciones.

6. Animación.
7. Mobiliario.
8. La circulación de los clientes.
9. Distribución de las secciones.
10. La cartelería y señalización.
11. Exterior del punto de venta.
12. La identidad, logo y rótulo.
13. Entrada al establecimiento.
14. Acciones para tener un comercio actual.
15. ¿Dónde establezco el punto de venta?
16. ¿Por qué es importante la imagen exterior de mi punto de venta?
17. El escaparate.

TEMA 3. ORGANIZACIÓN DEL LINEAL

1. El lineal.
2. Optimización de líneas.
3. Reparto del lineal.
4. Lineal óptimo según producto y tiempo de exposición.
5. La implantación del lineal.
6. Sistemas de reposición de lineales.
7. Normativa aplicable a la implantación de productos.

TEMA 4. ASPECTOS GENERALES SOBRE MERCHANDISING. PUBLICIDAD EN EL PUNTO DE VENTA

1. Concepto y tipos de merchandising.
2. Análisis de la promoción en el punto de venta.
3. Objetivos del merchandising promocional.
4. Tipos de promociones en el punto de venta.
5. Tipos de periodos para animar el establecimiento.
6. Actitudes para un buen funcionamiento de su negocio.
7. ¿Cómo gestionar eficazmente el área expositiva?
8. Técnicas de animación.
9. La publicidad en el lugar de venta (PLV).
10. Elementos de venta visual.
11. Medios publicitarios.

TEMA 5. GESTIÓN DE PRODUCTOS Y SURTIDO EN EL PUNTO DE VENTA

1. Clasificación de los productos en el punto de venta.

2. Identificación del producto.
3. Posicionamiento de los productos: productos atractivos y primeras marcas.
4. Acondicionamiento del producto.
5. Trazabilidad del producto en el punto de venta.
6. El surtido en el punto de venta.
7. Métodos de determinación del surtido.
8. Elección de las referencias.
9. Aplicación de programas informáticos de gestión del surtido.

TEMA 6. TÉCNICAS DE EMPAQUETADO COMERCIAL DE PRODUCTOS

1. Tipos de finalidad de empaquetados.
2. Técnicas de empaquetado.
3. Características de los materiales.
4. Utilización y optimización de materiales.
5. Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto.
6. Plantillas y acabados.
7. Requisitos del puesto de trabajo.
8. Gestión de residuos.
9. Envases.
10. Embalajes.
11. Asimilables y residuos domésticos.

TEMA 7. CONTROL DE LA IMPLANTACIÓN DE PRODUCTOS. GESTIÓN DE STOCK

1. Instrumentos de control cuantitativos y cualitativos.
2. Parámetros de gestión de categorías.
3. Cálculo de ratios económico-financieros.
4. Análisis e interpretación de los ratios para la gestión de productos.
5. Introducción de medidas correctoras.
6. Utilización de hojas de cálculo y aplicaciones informáticas en la gestión de productos y surtidos.
7. Los inventarios.
8. Métodos de gestión de los inventarios.
9. Elaboración de un inventario.
10. Métodos de gestión de stocks.
11. Stock de seguridad.
12. Modelos de gestión de stock.

TEMA 8. MANIPULACIÓN HIGIÉNICA DE ALIMENTOS

1. Los métodos de conservación de los alimentos.
2. El envasado y la presentación de los alimentos.
3. El etiquetado de alimentos y las marcas de salubridad.
4. Prácticas higiénicas y requisitos en la elaboración, transformación, transporte, recepción y almacenamiento de los alimentos.
5. Requisitos de los materiales en contacto con los alimentos.
6. Higiene del manipulador.
7. Higiene en locales, útiles de trabajo y envases.
8. Limpieza y desinfección.
9. Control de plagas.

TEMA 9. IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA APPCC

1. Introducción.
2. Requisitos para la implantación.
3. Equipo para la implantación.
4. Sistemas de vigilancia.
5. Registro de datos.
6. Instalaciones y equipos.
7. Mantenimiento de un sistema APPCC.

TEMA 10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción.
2. Factores y situaciones de riesgo.
3. Daños derivados del trabajo.
4. Consideraciones específicas de seguridad.
5. Medidas de prevención y protección.
6. Riesgos biomecánicos asociados al manipulado de frutas y hortalizas.

TEMA 11. PRIMEROS AUXILIOS

1. Introducción.
2. Principios de actuación en primeros auxilios.
3. Terminología clínica.
4. Valoración del estado del accidentado: valoración primaria y secundaria.
5. Contenido básico del botiquín de urgencias.
6. Legislación en primeros auxilios.
7. Conocer o identificar las lesiones.

8. Recursos necesarios y disponibles.
9. Fases de la intervención sanitaria en emergencia.
10. Exploración de la víctima.

TEMA 12. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA LA FIGURA DEL REPONEDOR DE SUPERMERCADOS

1. Figura del reponedor/reponedora.
2. Competencias en el contexto laboral.
3. ¿Cómo se adquieren las competencias?
4. Competencias, tipología y significado.
5. Competencias básicas en tareas de reposición.
6. Herramientas utilizadas en tareas de reposición.

PARTE 5. SUPERVISIÓN DE LOS PROCESOS DE APROVISIONAMIENTO, CONTROL DEL ALMACÉN Y GESTIÓN DE STOCK EN SUPERMERCADOS Y TIENDAS DE ALIMENTACIÓN.

TEMA 1. ORGANIZACIÓN DEL ALMACÉN

1. Función de almacenaje
2. Métodos de asignación de zonas de almacenaje
3. Separación o clasificación de los paquetes
4. Almacenamiento de productos

TEMA 2. MANTENIMIENTO BÁSICO DEL ALMACÉN

1. Introducción
2. Productos utilizados para la limpieza y desinfección del almacén
3. Limpieza y desinfección del almacén
4. Limpieza y desinfección de equipos y maquinaria utilizados

TEMA 3. EL APROVISIONAMIENTO. CONCEPTO Y ESTRATEGIAS

1. Logística de aprovisionamiento
2. El proceso de aprovisionamiento
3. Métodos de aprovisionamiento

TEMA 4. RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA

1. Recepción de la mercancía
2. Etiquetado e identificación propias del almacenamiento
3. Tratamiento por rotura o deficiencia de las mercancías

TEMA 5. PLANIFICACIÓN DEL REAPROVISIONAMIENTO

1. Introducción
2. Modelos de gestión de inventarios
3. Nivel de servicio y stock de seguridad
4. Tamaño óptimo de pedidos
5. Reaprovisionamiento continuo: el punto de pedido
6. Reaprovisionamiento periódico

TEMA 6.COSTES DE INVENTARIO

1. Introducción
2. Costes de almacenamiento
3. Costes de lanzamiento del pedido
4. Costes de adquisición
5. Costes de ruptura de stock

TEMA 7.CONTROL DE INVENTARIOS

1. Introducción
2. Medida de los stocks
3. Clasificación de los materiales
4. Recuento de stocks

TEMA 8.GESTIÓN INTEGRADA DE INVENTARIOS

1. Introducción
2. Reaprovisionamiento con demanda programada
3. Técnicas de DRP: Métodos de Brown y Martin
4. Aplicación de las técnicas "DRP"

TEMA 9. SIMULACIÓN DINÁMICA DE ESTRATEGIAS DE REAPROVISIONAMIENTO

1. Introducción
2. Simulación dinámica de sistemas
3. Características de los procesos reales
4. Elementos de un sistema dinámico
5. Simbología
6. Software de simulación de dinámica de sistemas
7. Aplicación de las técnicas de simulación

ANEXO 1. LA SEGURIDAD Y LA PREVENCIÓN EN EL ALMACÉN

1. Introducción
2. Mercancías peligrosas
3. Principales modificaciones del ADR 2009