

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	ACCIONES DE FORMACIÓN A COLECTIVOS VULNERABLES EN CONSUMO	DURACIÓN	90
		Específica	
Código	UF1936		
Familia profesional	COMERCIO Y MARKETING		
Área Profesional	Compraventa		
Certificado de profesionalidad	CONTROL Y FORMACIÓN EN CONSUMO	Nivel	3
Módulo formativo	Asesoramiento y formación en materia de consumo	Duración	160
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Promoción de los derechos de los consumidores y consumo responsable	Duración	70

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP3 y RP4 en relación con las actividades de formación y educación.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Determinar las necesidades de formación y educación de colectivos de consumidores vulnerables en materia de bienes y servicios de consumo generalizado.

CE1.1 Definir los criterios de vulnerabilidad para la sistematización de colectivos en materia de consumo.

CE1.2 Describir las fuentes de información y métodos para detectar necesidades y/o carencias de formación/educación en los consumidores/usuarios vulnerables.

CE1.3 Diferenciar la normativa específica relacionada con la protección de las personas consumidoras con capacidades diferentes.

CE1.4 A partir de una publicación/normativa en materia de consumo:

- Interpretar los puntos de interés para la formación/educación de consumidores.
- Interpretar los aspectos/puntos de interés para la formación/educación de empresas/organizaciones.
- Establecer relaciones entre el comportamiento de los consumidores/usuarios y la actuación de las empresas/organizaciones y la detección de necesidades de formación/educación.

C2: Definir acciones de formación y educación precisas para dar respuesta a necesidades detectadas en colectivos vulnerables, de acuerdo con unas especificaciones establecidas, contemplando las ayudas y subvenciones disponibles.

CE2.1 Describir los elementos que intervienen en las acciones de formación/ educación a colectivos de consumidores, empresas u organizaciones.

CE2.2 Definir las principales técnicas y métodos pedagógicos que deben aplicarse en las acciones formativas/educativas a colectivos de consumidores, empresas u organizaciones.

CE2.3 Enumerar los criterios que deben aplicarse en la selección de ponentes y colaboradores para el desarrollo y ejecución de acciones de formación/educación.

CE2.4 Explicar los distintos procedimientos y medios para la difusión de las acciones de formación/educación, a partir de un supuesto convenientemente caracterizado.

CE2.5 Elaborar la documentación para el desarrollo de las acciones formativas/ educativas adecuadas a los fines de la misma, utilizando programas informáticos de procesadores de textos y de presentación.

CE2.6 Determinar a partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se detalla un tema objeto de un plan de formación, el público destinatario y presupuestos disponibles y utilizando un programa informático de gestión de proyectos/tareas:

- Objetivos de las acciones a desarrollar
- Metodología que se va a utilizar en la formación.
- Desarrollo didáctico de los contenidos.
- Recursos humanos necesarios y perfil de ponentes y colaboradores.
- Recursos materiales y documentación.
- Características del espacio más adecuado para el desarrollo de la acción de formación/educación.
- Cronograma y duración de las acciones.
- Presupuesto y financiación

– Medios de difusión de la actividad.

CE2.7 Elaborar un programa de contenidos para una sesión de formación/educación utilizando las aplicaciones informáticas adecuadas.

CE2.8 Identificar las ayudas y subvenciones que pueden constituir fuentes de financiación de las actividades de formación/educación al consumidor en una determinada región o espacio geográfico interpretando las condiciones que deben cumplirse para acceder a la misma.

C3: Realizar acciones de formación y educación a colectivos de consumidores vulnerables aplicando técnicas de dinamización y persuasión efectivas adaptadas a las características del colectivo.

CE3.1 Describir los elementos que intervienen en las acciones de formación/educación a colectivos de consumidores vulnerables.

CE3.2 Definir las principales técnicas que deben aplicarse en las acciones formativas/educativas a colectivos de consumidores vulnerables.

CE3.3 Enumerar los criterios que deben aplicarse en la selección de ponentes y colaboradores para el desarrollo y ejecución de acciones de formación/educación dirigidas a colectivos vulnerables.

CE3.4 Elaborar el material y los recursos didácticos adecuados al perfil de los respectivos colectivos vulnerables destinatarios de la acción, en su caso, utilizando los programas informáticos adecuados.

CE3.5 Identificar las técnicas de comunicación oral y dinámica de grupos para cumplir objetivos de la acción de formación/educación en situaciones de simulación, adecuándolos a las peculiaridades de los distintos colectivos de consumidores vulnerables.

CE3.6 Manejar las variables específicas que pueden incidir en la participación en actividades de formación/educación, de modo que se minimice su influencia en el proceso.

CE3.7 A partir de diferentes casos de acciones de formación/educación a grupos de pequeños, medianos y grandes, debidamente caracterizados, realizar simulaciones de acciones de asesoramiento, información y/o formación.

CE3.8 Preparar un guión con todos los componentes necesarios para realizar una sesión de formación o educación a un colectivo con un determinado perfil y necesidades en el ámbito del consumo.

CE3.9 Elaborar el material y los recursos didácticos adecuados al perfil de los destinatarios de la acción utilizando los programas informáticos adecuados.

CE3.10 Aplicar técnicas de comunicación oral y dinámica de grupos para cumplir objetivos de la acción de formación en situaciones de simulación.

CE3.11 Desarrollar de una sesión de dinamización y formación de al menos 30' de duración de acuerdo al perfil de los destinatarios y los objetivos de programación previstos

C4: Valorar la importancia de evaluar la calidad y eficacia de una acción de formación y educación en consumo a colectivos vulnerables aplicando métodos y técnicas para su comprobación y evaluación de acuerdo con unas especificaciones establecidas.

CE4.1 Explicar los objetivos y necesidades de la evaluación de las acciones información y/o formación.

CE4.2 Identificar y describir las técnicas de evaluación utilizadas habitualmente para medir el grado de eficacia de una acción de formación/educación a consumidores, empresas y organizaciones.

CE4.3 Elaborar un cuestionario-tipo para evaluar la acción o conjunto de acciones de formación/educación.

CE4.4 A partir de un supuesto en el que se definen unos resultados obtenidos tras el desarrollo de una acción determinada a un colectivo de consumidores sintetizar y estructurar la información de manera clara y concisa, presentando los resultados y conclusiones a través de un informe utilizando una aplicación informática adecuada.

CE4.5 A partir de un caso práctico utilizar una hoja de cálculo informático para controlar las desviaciones entre un presupuesto previo y el real tras el desarrollo de la actividad formativa/educativa.

Contenidos:

1. Identificación de necesidades en colectivos vulnerables

- Población objetivo sensible o vulnerable en materia de consumo:
 - Concepto.
 - Población vulnerable por situaciones de inferioridad o falta de transparencia.
 - Sectores, empresas y productos y/o servicios sensibles en materia de consumo.
- Técnicas de segmentación de mercados aplicados al consumo:
 - Naturaleza y proceso de la segmentación del mercado y los consumidores.
 - La segmentación del mercado según criterios de protección al consumidor.
- Aplicación de las técnicas de segmentación para la identificación y caracterización de colectivos vulnerables.

2. Diseño de acciones de formación en consumo a colectivos vulnerables.

- Planificación de actividades dirigidas a la formación en consumo a colectivos vulnerables.
 - Objetivos de las acciones de información y formación.
 - Cronogramas.

- Presupuestos.
- Difusión de las acciones.
- Metodología didáctica:
 - Métodos didácticos.
 - Técnicas de aprendizaje.
 - Dinámica de grupos.
 - Recursos didácticos.
- Educación de adultos.
- Tipos de recursos didácticos.
- Elaboración de contenidos y edición de materiales didácticos dirigidos a colectivos vulnerables en materia de consumo.
 - Características del colectivo.
 - Accesibilidad.

3. Dinamización de colectivos vulnerables.

- Procesos de comunicación a pequeños o grandes grupos.
 - Aplicación de técnicas de dinamización y dirección de grupos.
- Técnicas de comunicación y dinámica de grupos.
- Dinámica de grupos y habilidades personales de comunicación.
- El proceso de comunicación:
 - Tipos de comunicación.
 - Dificultades y barreras en la comunicación.
- Comunicación oral:
 - Características de la comunicación oral.
 - Comunicación no verbal.
- Las presentaciones a través de aplicaciones informáticas.
 - Preparación de presentaciones en materia de información y formación en consumo.
 - Estructura de una presentación.
 - Aplicaciones y software específico para la elaboración de presentaciones.
 - Utilidades de animación de presentaciones.

4. Control y evaluación de acciones de formación y educación a colectivos vulnerables en consumo.

- Calidad de las acciones de formación en consumo.
- Evaluación de la acción de formación.
- Metodología de la evaluación de acciones de formación:
 - Pruebas de evaluación.
 - Efectividad y satisfacción de los objetivos.
- Evaluación de la acción y los recursos disponibles:
 - Objetivos de la evaluación.
 - Contenidos.
 - Actividades.
 - Metodología.
 - Recursos.
 - Formadores.
- Elaboración de informes de evaluación.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.