



PROGRAMA FORMATIVO DA ESPECIALIDADE FORMATIVA

NEGOCIOS ONLINE E COMERCIO ELECTRÓNICO

COMT027PO

PLANS DE FORMACIÓN DIRIXIDOS PRIORITARIAMENTE PARA TRABALLADORES
OCUPADOS

PLANS DE FORMACIÓN DIRIXIDOS PRIORITARIAMENTE PARA TRABALLADORES
OCUPADOS

PROGRAMA DA ESPECIALIDADE FORMATIVA:

NEGOCIOS ONLINE E COMERCIO ELECTRÓNICO

DATOS XERAIS DA ESPECIALIDADE FORMATIVA

1. Familia Profesional COMERCIO E MARKETING

Área Profesional: COMPRAVENDA

2. Denominación: NEGOCIOS ONLINE E COMERCIO ELECTRÓNICO

3. Código: COMT027PO

4. Obxectivo xeral: Identificar os aspectos necesarios para a creación, desenvolvemento e xestión de empresas en liña: creación dun posicionamento, desenvolvemento de contidos, creación de ofertas e servizos, integración co negocio tradicional, así como dominar os aspectos máis operativos e fundamentais dinamización.

5. Número de participantes:

Máximo 25 participantes na modalidade presencial e 80 na modalidade teleformación.

6. Duración:

Horas totais: 80 Modalidade: Indistinta

Distribución de horas:

Presencial: 80 Teleformación :80

7. Requisitos mínimos para espazos, instalacións e equipamentos:

Disporá de suficiente m2 para albergar os equipos específicos e as máquinas necesarias para o desenvolvemento da acción formativa

7.1 Espazo formativo:

AULA POLIVALENTE:

A aula terá instalacións e equipos de traballo suficientes para o desenvolvemento da acción formativa.

- Superficie: a aula debe ter un mínimo de 2m2 por alumno. No caso de que a aula sexa equipado con ordenadores, debe ter un mínimo de 3m2 por alumno.
- Iluminación: luz natural e artificial que cumpre os niveis mínimos esixidos.
- Ventilación: climatización axeitada.
- Acondicionamento eléctrico segundo Normas electrotécnicas de baixa tensión e outras Normas de aplicación.
- Número axeitado de sanitarios e servizos sanitarios.
- Condicións de hixiene, acústica e habitabilidade e seguridade, esixidas pola lexislación vixente.
- Adaptabilidade: no caso de que a formación se dirixise a persoas con discapacidade, adaptacións e axustes razoables para garantir a igualdade de participación.
- PRL: cumpre os requisitos para a prevención de riscos laborais

Cada espazo estará equipado con mobiliario docente axeitado para o número de alumnos, así mesmo constará das instalacións e equipos de traballo suficientes para o desenvolvemento do curso.

7.2 Equipas:

- Pizarra para escribir con rotulador.
- Equipos audiovisuais.
- Rotafolio.
- Material de aula.
- Mesa e cadeira para formador.
- Mesas e cadeiras para alumnos.
- PCs instalados en rede e conexión a internet, canón de proxección. Un ordenador por alumno
- Software específico da especialidade.

Os participantes recibirán os manuais e os materiais didácticos necesarios para o adecuado desenvolvemento da acción formativa

As instalacións e equipamentos deberán cumprir coas normativas hixiénicas e sanitarias correspondentes e responderán a medidas de accesibilidade e seguridade dos participantes.

No caso de que a formación sexa dirixida a persoas con discapacidade, faranse as adaptacións e os axustes razoables para garantir a súa participación en condicións de igualdade.

7.2.1 No caso da formación no modo de e-learning, cómpre o seguinte equipo:

Requisitos técnicos da plataforma de e-learning e contidos de aprendizaxe virtual para especialidades de formación non destinadas a obter certificados de profesionalidade na modalidade de e-learning.

1. Requisitos técnicos da plataforma de e-learning

A plataforma de e-learning utilizada para impartir accións de formación non favorables para obter certificados de profesionalidade debe cumprir os seguintes requisitos técnicos:

- Compatibilidade cos estándares SCORM e IMS.
- Rendemento, entendido como o número de alumnos que soportan a plataforma, a velocidade de resposta do servidor aos usuarios e o tempo de carga das páxinas web ou descargas de ficheiros, o que permite:
- Apoiar un número de estudantes igual ao número total de participantes en accións de formación están ensinando centro ou institución de formación, garantindo igual ao número total de estudantes de tales accións de estancia mínima, considerando un número de usuarios simultáneos 40% dese alumnos.
- Dispor da capacidade de transferencia necesaria para que non se produzan efectos de demora na comunicación audiovisual en tempo real, o servidor que aloxa a plataforma debe ter un ancho de banda mínimo de 100 Mbps, suficiente para descargar e cargar.
- Operación 24 horas ao día, 7 días por semana.
- Compatibilidade tecnolóxica e integración con calquera infraestrutura de TI ou sistema operativo, base de datos, navegador de Internet entre o servidor máis común ou web debe ser posible usar as funcións da plataforma cos accesorios (plugin) e navegadores compatibles . Se se require unha instalación adicional de soporte para funcionalidades avanzadas, a plataforma debería facilitar o acceso sen custo.
- Integración de ferramentas e recursos necesarios para xestionar, administrar, organizar, proxectar, impartir e avaliar accións de formación a través de Internet, especificamente coas seguintes:
Ferramentas que faciliten a colaboración ea comunicación entre todos os alumnos, tanto da natureza asíncrono (foros, paneis de mensaxes, listas de correo, etc.) e síncronos (mensaxes do sistema, chat, videoconferencia, etc.).
Ferramentas de desenvolvemento, xestión de contidos e integración.
Ferramentas de seguimento formativo, control do progreso dos alumnos e avaliación da aprendizaxe. Ferramentas de xestión e xestión para estudantes e formación.
- Ter o desenvolvemento informatizado a través do cal o Servizo Público de Emprego Estatal realiza automaticamente o seguimento e control das accións formativas impartidas, segundo o modelo de datos e o protocolo de transmisión establecidos no anexo II e no sitio web de

devandito organismo, para auditar a actividade dos centros e entidades de formación e para avaliar a calidade das accións formativas.

Para realizar tal seguimento, o Servizo Público Estatal de Emprego, en intervalos a ser determinado, pode conectarse automaticamente ás plataformas de aprendizaxe, de xeito que eles deben ter os desenvolvementos de tecnoloxías da información que permiten tales follow-up (conexión protocolo SOAP).

Non obstante o anterior, e de fronte para o seguimento en tempo útil do certificado de formación de profesionalidade nel ofrecidos, será obrigatorio achegar o Servizo Público Estatal de Emprego un enderezo (con credenciais axeitadas) acceso á plataforma, con permiso administrador, pero sen posibilidade de modificar datos.

- Os niveis de accesibilidade e interactividade que, polo menos, cumprir as prioridades 1 e 2 dos UNE 139803: actualización 2012 ou posteriores, segundo se recolle no capítulo III do Real Decreto 1494/2007, de 12 de novembro.

- O servidor de plataforma de teleformación deberá cumprir os requisitos establecidos na Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal, para que o responsable desta plataforma identifique a localización física da empresa. servidor e conformidade coas disposicións sobre transferencias internacionais de datos en artigos 33 e 34 da Lei orgánica e do Título VI do Regulamento de execución do mesmo, aprobado polo Real Decreto 1720/2007 de 21 de decembro.

- Incluír a imaxe institucional do Servizo Público de Emprego Estatal e as entidades que nomea, coas pautas de imaxe corporativa establecidas.

- Disponibilidade dun servizo ao cliente que ofrece soporte técnico e mantén a infraestrutura tecnolóxica e, de forma estruturada e centralizada, atende e resolve as consultas e incidencias técnicas dos alumnos. O servizo, que estará dispoñible para os estudantes a partir do principio ao final do adestramento debe manter un horario de traballo de mañá e á noite, debe ser accesible por teléfono e correo electrónico e non poderá superar un atraso en resposta superior a 2 días laborais.

2. Requisitos técnicos para o contido de aprendizaxe virtual

Para garantir a calidade do proceso de aprendizaxe do alumno, o contido virtual de aprendizaxe das especialidades de formación non cara a obtención de certificados de profesionalidade manter unha estrutura homoxénea e funcionalidade, atendendo aos seguintes requisitos:

- Como mínimo, están establecidas no programa de formación correspondente ao rexistrado no arquivo de especialidades de formación imparten no artigo 20.3 do Real Decreto 395/2007 de 23 de marzo e está asociado coa especialidade de formación cuxo rexistro é solicitado.

- ser referido tanto o coñecemento e as habilidades prácticas e habilidades incluídas nos obxectivos de aprendizaxe destes programas de formación para que xuntos permiten alcanzar os resultados de aprendizaxe esperados.

- organizados mediante índices, mapas, táboas de contidos, diagramas, títulos ou titulares secuencias e discriminación fácil e pedagoxicamente para que permiten a súa comprensión e retención.

- Non ser meramente informativa, promovendo a súa aplicación práctica a través de actividades de aprendizaxe (auto-valorada ou avaliada polo titor-adestrador) relevantes para a práctica profesional, serven para comprobar o progreso de aprendizaxe dos alumnos, supervisar as súas dificultades aprendizaxe e apoio.

- Non sexa exclusivamente Soporte, incluíndo varios recursos (necesarios e relevantes), ambos estáticos e interactivos (imaxes, gráficos, audio, vídeo, animacións, ligazóns, simulacións, artigos, foros, chat, etc.). periodicamente.

- Pode ser ampliado ou complementado por diferentes recursos adicionais aos que os alumnos poden acceder e consultar á vontade.

- Dar lugar a resumos e aos glosarios que identifican e definen os termos, as palabras básicas ou relevantes ou as claves para a comprensión da aprendizaxe.

- Avaliar a súa adquisición durante ou ao final da acción formativa a través de actividades de avaliación (exercicios, preguntas, traballos, problemas, casos, probas, etc.) que permitan medir o rendemento ou o rendemento dos alumnos.

8. Requisitos para a práctica profesional:

-

(Esta entrada só se completará se hai requisitos legais para o exercicio da profesión)

9. Requisitos oficiais dos centros:

(Esta sección só se encherá se para impartir a formación existe algún requisito de homologación / Autorización do centro por outra administración competente)

10. CONTIDOS FORMATIVOS

1. CÓMO PLANIFICAR E DESENVOLVER UN PLAN ESTRATÉGICO DE COMERCIO ELECTRÓNICO.

- 1.1. Análise estratéxica do comercio electrónico: antecedentes, evolución e tendencias.
- 1.2. Modelos comerciais de comercio electrónico.
- 1.3. DAFO Comercio Electrónico Español.
- 1.4. Segmentación de consumidores electrónicos: perfís, análise de grupo, valoración económica e análise de demanda.
- 1.5. Estratexias de mercado / produto: desenvolvemento de produtos, desenvolvemento de mercado, especialización ou investigación e desenvolvemento.
- 1.6. Factores de éxito críticos no comercio electrónico.
- 1.7. Posicionamento das empresas de comercio electrónico e análise de subministración.
- 1.8. Marketing-Mix: política de produtos, distribución, promoción e prezo.
- 1.9. Balanced scorecard en negocios en liña.

2. POSTA EN MARCHA: COMO CREAR OU ADAPTAR UNHA NEGOCIO EN LIÑA (I): BACK END

- 2.1. Tecnoloxía de estruturas: modelo de tres capas.
- 2.2. Deseño de fluxo de traballo e integración de sistemas.
- 2.3. A importancia da palabra facturación e recolleita.
- 2.4. Atención ao cliente: CRM, centro de contacto, comercialización inversa, servizo posvenda.
- 2.5. Seguimento.
- 2.6. Caso real: xa.com.

3. POSTA EN MARCHA: COMO CONSTRUIR UN SITIO WEB DE ÉXITO EN COMERCIO ELECTRÓNICO? (II): FRONT END.

- 3.1. Catálogo y = Contidos: = verificación, procesamento, ferramenta de catálogo.
- 3.2. Usabilidade, ambiente de compra, deseño e xestión de ferramentas de interface.
- 3.3. Fluxo de caixa e financiamento. 3.4. Áreas quentes.
- 3.5. Área de usuario.
- 3.6. Carro de mercas.

4. ASPECTOS XURÍDICOS NO COMERCIO ELECTRÓNICO

- 4.1. LOPD.
- 4.2. Impostos indirectos.
- 4.3. LSSI.

5. FINANCIACIÓN DE PROXECTOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

- 5.1. Idea dunha idea.
- 5.2. Plan de negocios e plan de negocios.
- 5.3. Fontes de financiamento das nosas propias: amigos, familiares, nós mesmos.

- 5.4. Fontes externas de financiamento: anxos, capital de risco, investimentos. Como convence-los?
- 5.5. Implementación e comunicación de resultados.
- 5.6. Venda de contidos pagos.
- 5.6. Produtos dixitais: como se venden.
- 5.7. De balde para pagar por vista.
- 5.8. Descarga, medios reais, internet por televisión, Secondlife ... Web 3.0 como solución?

6. ACCIÓNS DE CAPTACIÓN ENFOCADA A COMERCIO ELECTRÓNICO

- 6.1. Política de recadación de fondos: só marca?
- 6.2. Acciós de mercadotecnia cruzada: aproveitar a liña offline para catapultar a liña.
- 6.3. Ferramentas máis eficaces: email mk, SEM, SEO, afiliación, campañas en sitios relacionados ...

7. FIDELIZACIÓN EN COMERCIO ELECTRÓNICO: COMO INCREMENTAR AS VENDAS DE CLIENTES

- 7.1. Creación de programas de fidelidade efectivos.
- 7.2. Programas exitosos en liña.
- 7.3. Redes de afiliados: como construílas?
- 7.3. Puntos de rescate, e-bonos, cartos, premios, sorteos ... ¿Que é máis efectivo?

8. COMO FACER COMERCIO ELECTRONICO INTERNACIONAL

- 8.1. Características do cliente por país: por onde vendemos máis?
- 8.2. Que vendemos?
- 8.3. Medios de pagamento internacionais.
- 8.4. Lexislación do país: impostos directos e indirectos aplicables.
- 8.5. Procesos de reclamacións e atención ao cliente internacional.
- 8.6. Exportación de produtos.
- 8.7. Distribución internacional.

9. CÓMO XESTIONAR A LOXÍSTICA E O FULFILLMENT NO COMERCIO ELECTRÓNICO

- 9.1. Importancia da loxística no comercio electrónico.
- 9.2. O transporte urxente aplicado ao comercio electrónico.
- 9.3. Xestión de datos.
- 9.4. Xestión con provedores e sala de produción.
- 9.5. Adquisicións, almacenaxe, logística marítima e loxística inversa.
- 9.6. Como xestionar a loxística de produtos virtuais e produtos físicos.
- 9.7. Principais características e aplicacións da distribución virtual de produtos.
- 9.8. Retos de distribución aplicados ao comercio electrónico.
- 9.9. Loxística aplicada ao comercio electrónico.
- 9.10. Integración de tecnoloxías de loxística e información para crear un valor engadido.
- 9.11. Seguimento da información a través de Internet.

10. SEGURIDADE NOS MEDIOS DE PAGAMENTO ONLINE

- 10.1. Sistemas de pagamento non integrados.
- 10.2. Sistemas integrados de pagamento - pasarela de pagamento.
- 10.3. Tarxetas de crédito: banda magnética, tarxetas intelixentes e multiservizo.
- 10.4. 3D Seguro.
- 10.5. Pagamento móbil por Internet.
- 10.6. Modelos de negocio dos diferentes actores.
- 10.7. Fluxo de traballo e funcionamento dun sistema de pagamento a través do móbil.

11. COMERCIO ELECTRÓNICO NUN ENTORNO B2B

- 11.1. Modelos de negocio de e-marketplaces.
- 11.2. Agregadores horizontais / verticais.
- 11.3. De catálogos a e-catálogos.
- 11.4. Conflito de canles.