

Conselleria d'Educació, Cultura i Esport

Projecte de DECRET __/__, de ____ de ____, del Consell, pel qual s'estableix per a la Comunitat Valenciana el currículum del cicle formatiu de grau mitjà corresponent al títol de Tècnic o Tècnica en Comercialització de Productes Alimentaris.

Índex

Preàmbul

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació

Article 2. Currículum

Article 3. Organització i distribució horària

Article 4. Mòdul professional: Formació en Centres de Treball

Article 5. Espais i equipament

Article 6. Professorat

Article 7. Docència en anglés

Article 8. Autonomia dels centres

Article 9. Requisits dels centres per a impartir aquests ensenyaments

Article 10. Avaluació, promoció i acreditació

Article 11. Adaptació als diferents tipus i persones destinatàries de l'oferta educativa

Disposició addicional primera. Autorització de centres docents

Disposició addicional segona. Acreditació del professorat de centres privats o públics de titularitat diferent de l'administració educativa

Disposició addicional tercera. Incidència en les dotacions de despesa

Disposició final primera. Aplicació i desament

Disposició final segona. Entrada en vigor

Disposició derogatòria única. Derogació normativa

Annex I. Mòduls Professionals

Annex II. Seqüenciació i distribució horària dels mòduls professionals.

Annex III. Professorat

Annex IV. Currículum dels mòduls professionals: Anglès Tècnic I-M i II-M

Annex V. Espais mínims

Annex VI. Titulacions acadèmiques requerides per a la impartició dels mòduls professionals que conformen el cicle formatiu en centres de titularitat privada, o d'altres administracions diferents

PREÀMBUL

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana estableix, en l'article 49.1.3 a, la competència exclusiva de la Generalitat en relació amb les normes processals i de procediment administratiu derivades de les particularitats del dret substantiu valencià o de les especialitats de l'organització de la Generalitat.

Així mateix, estableix en l'article 53, que és de competència exclusiva de la Generalitat, la regulació i l'administració de l'ensenyament en tota l'extensió, nivells i graus, modalitats i especialitats, en l'àmbit de les seues competències, sense perjudici del que es disposa en l'article 27 de la Constitució espanyola i en les lleis orgàniques que, d'acord amb l'apartat u de l'article vuitanta-ú, la despleguen.

Una vegada aprovat i publicat en el *Boletín Oficial del Estado* el Reial decret 189/2018, de 6 d'abril, pel qual s'estableix el títol de Tècnic en Comercialització de Productes Alimentaris i es fixen els aspectes bàsics del currículum, els continguts bàsics del qual representen el 50 per cent de la duració total del currículum d'aquest cicle formatiu, establida en 2.000 hores, en els articles 6.2, 6.3, 39.4 i 39.6 de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, i en el capítol I del títol I del Reial decret 1147/2011, de 29 de juliol, pel qual s'estableix l'ordenació de la formació professional del sistema educatiu, és necessari, tenint en compte els aspectes definits en la normativa anteriorment esmentada, establir el currículum complet d'aquests nous ensenyaments de Formació Professional inicial vinculats al títol esmentat en l'àmbit d'aquesta comunitat autònoma, ampliant i contextualitzant els continguts dels mòduls professionals, respectant el perfil professional d'aquest, per a donar resposta als reptes i a les circumstàncies actuals del sistema educatiu i laboral.

La present norma s'ha elaborat de manera coherent, amb la normativa estatal, de la Unió Europea i la de la Comunitat Valenciana, amb la intenció de mantindre un marc normatiu estable, previsible, integrat i clar, per a complir, així, el principi de seguretat jurídica.

Es completa així, eficaçment i eficientment, el marc legal establert pel Reial decret 189/2018, de 6 d'abril, que estableix l'esmentat títol i els seus ensenyaments mínims, introduint la regulació adequada i imprescindible, que estableix les obligacions necessàries a fi d'atendre l'objectiu que es pretén aconseguir, seguint el principi de proporcionalitat.

En aplicació del principi de transparència, s'ha donat publicitat a la iniciativa normativa i als documents propis del procés d'elaboració, s'ha sotmés l'expedient a informació i audiència pública, i s'ha publicat l'anunci corresponent en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* en compliment de l'article 133 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

S'ha assenyalat en la disposició addicional tercera el procediment d'acreditació del professorat de centres privats o públics de titularitat diferent de l'Administració Educativa, a més s'ha prestat atenció especial a les àrees prioritàries definides per l'article 42.3 de la LOE, mitjançant la definició de continguts de prevenció de riscos laborals, que permeten que tot l'alumnat pugua obtenir el certificat de tècnic o tècnica en Prevenció de Riscos Laborals, nivell bàsic, expedit d'acord amb el que es disposa en el Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció, i incorporant en el currículum formació en la llengua anglesa per a facilitar la seua mobilitat professional a qualsevol país europeu.

Amb la finalitat que l'alumnat conega la llengua anglesa, en els vessants oral i escrit, que li permeta resoldre situacions que impliquen la producció i comprensió de textos relacionats amb la professió, conèixer els avanços d'altres països, fer propostes d'innovació en el seu àmbit professional i facilitar la seua mobilitat a qualsevol país europeu, el currículum d'aquest cicle formatiu incorpora la llengua anglesa de forma integrada en dos mòduls professionals d'entre els que componen la totalitat del cicle formatiu.

Aquest currículum requereix una concreció posterior en les programacions que l'equip docent ha d'elaborar, que han d'incorporar el disseny d'activitats d'aprenentatge i el desenvolupament d'actuacions flexibles que, en el marc de la normativa que regula l'organització dels centres, possibiliten adequacions particulars del currículum en cada centre docent d'acord amb els recursos disponibles, sense que en cap cas supose la supressió d'objectius que afecten la competència general del títol.

La implantació del currículum objecte de regulació del present Decret del Consell podrà tindre lloc a partir del curs escolar 2022-2023, per als ensenyaments (mòduls professionals) seqüenciats en el curs primer de l'annex II del present decret i en el curs immediatament posterior, per als ensenyaments (mòduls professionals) seqüenciats en el segon curs de l'esmentat annex II.

Fent ús de les competències de l'article 53 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, oït el Consell Valencià de Formació Professional, consultats els agents socials, amb informe favorable de l'Advocacia de la Generalitat, a proposta de la consellera d'Educació, Cultura i Esport, oït/conforme el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, i prèvia deliberació del Consell, en la reunió del dia ____ de _____ de ____,

DECRETE

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació

1. El present Decret del Consell té per objecte establir el currículum del cicle formatiu de grau mitjà vinculat al títol de tècnic o tècnica en Comercialització de Productes Alimentaris, tenint en compte les característiques socioproductives, laborals i educatives de la Comunitat Valenciana. A aquest efecte, la identificació del títol, el perfil professional que ve expressat per la competència general, les competències professionals, personals i socials i la relació de qualificacions i, si és el cas, les unitats de competència del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals, així com l'entorn professional i la prospectiva del títol en el sector o sectors són els que es defineixen en el títol de tècnic o tècnica en Comercialització de Productes Alimentaris, determinat en el Reial decret 189/2018, de 6 d'abril, pel qual s'estableix l'esmentat títol i es fixen els aspectes bàsics del currículum.

2. El que es disposa en aquest Decret del Consell serà aplicable en els centres docents que desenvolupen els ensenyaments del cicle formatiu de grau mitjà de Tècnic o tècnica en Comercialització de Productes Alimentaris, situats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

Article 2. Currículum

1. La duració total del currículum d'aquest cicle formatiu, inclosa tant la càrrega lectiva dels seus mòduls professionals com la càrrega lectiva reservada per a la docència en anglés, és de 2.000 hores.

2. Els seus objectius generals, els mòduls professionals, així com les orientacions pedagògiques, són els que s'estableixen per a cada un d'aquests en el Reial decret 189/2018, de 6 d'abril.

3. Els continguts, els resultats d'aprenentatge i els criteris d'avaluació d'aquests mòduls professionals s'estableixen en l'annex I del present Decret del Consell.

Article 3. Organització i distribució horària

La impartició dels mòduls professionals d'aquest cicle formatiu, quan s'oferisca en règim presencial ordinari, s'organitzarà en dos cursos acadèmics. La seqüenciació en cada curs acadèmic, la seua càrrega lectiva completa i la distribució horària setmanal es concreten en l'annex II del present Decret del Consell.

Article 4. Mòdul professional: Formació en centres de treball

El mòdul professional de Formació en centres de treball es durà a cap amb caràcter general, en el tercer trimestre del segon curs.

Article 5. Espais i equipament

1. Els espais mínims que han de tindre els centres educatius per a permetre el desenvolupament dels ensenyaments d'aquest cicle formatiu, complint la normativa sobre prevenció de riscos laborals, així com la normativa sobre seguretat i salut en el lloc de treball, són els establits en l'annex V d'aquest Decret del Consell.

2. Els espais formatius establits poden ser ocupats per diferents grups d'alumnat que cursen el mateix o altres cicles formatius, o etapes educatives i no necessàriament han de diferenciar-se mitjançant tancaments.

3. L'equipament, a més de ser el necessari i suficient per a garantir l'adquisició dels resultats d'aprenentatge i la qualitat de l'ensenyament a l'alumnat segons el sistema de qualitat adoptat, haurà de complir les condicions següents:

a) Els equips, les màquines i el material anàleg que s'empren disposaran de la instal·lació necessària per al funcionament correcte i compliran les normes de seguretat i prevenció de riscos i totes les que siguen aplicables.

b) La seua quantitat i les característiques hauran d'estar en funció del nombre d'alumnat, i permetre l'adquisició dels resultats d'aprenentatge, tenint en compte els criteris d'avaluació i els continguts que s'inclouen en cada un dels mòduls professionals que s'impartisquen en els espais esmentats.

Article 6. Professorat

1. Els aspectes referents a les especialitats del professorat amb atribució docent en els mòduls professionals del cicle formatiu de grau mig tècnic o tècnica en Comercialització de Productes Alimentaris indicats en el punt 2 de l'article 2 del present Decret del Consell segons el que es preveu en la normativa estatal de caràcter bàsic, són els establits actualment en l'annex III A) del Reial decret 189/2018, de 6 d'abril, i en l'annex III del present Decret del Consell es determinen les especialitats i, si escau, els requisits de formació inicial del professorat amb atribució docent en el mòdul professional d'Inglés tècnic inclòs en l'article 7.

2. Amb la finalitat de garantir la qualitat d'aquests ensenyaments, per a poder impartir els mòduls professionals que conformen el cicle formatiu, el professorat dels centres docents no pertanyents a l'administració educativa, situats en l'àmbit territorial de la Comunitat, hauran de posseir la

corresponent titulació acadèmica que s'indica en l'Annex VI del present Decret del Consell i a més acreditar la formació pedagògica i didàctica a la qual fa referència l'article 100.2 de la LOE. La titulació acadèmica universitària requerida s'adaptarà a la seua equivalència de grau/màster universitari. En tot cas, s'exigirà que els ensenyaments conduents a les titulacions citades engloben els objectius dels mòduls professionals i, si aquests objectius no estigueren inclosos, a més de la titulació haurà d'acreditar-se, mitjançant «certificació», una experiència laboral de, almenys, tres anys en el sector vinculat a la família professional, realitzant activitats productives en empreses relacionades implícitament amb els resultats d'aprenentatge.

3. En supòsits excepcionals, els mòduls formatius associats a unitats de competència podran ser impartits per professors especialistes, no necessàriament titulats, que desenvolupen la seua activitat en el món laboral i amb reconeguda experiència en el sector professional relacionat amb les competències professionals a impartir, quan per l'especificitat del mòdul a impartir no existisquen professors dins del sistema amb la formació i experiència necessària.

4. En relació amb el professorat especialista, respecte al procediment de selecció s'estarà als disposat en la normativa general respecte a la contractació del professorat especialista.

Article 7. Docència en anglés

1. El currículum d'aquest cicle formatiu incorpora la llengua anglesa de forma integrada en dos mòduls professionals d'entre els que componen la totalitat del cicle formatiu.

2. Aquests mòduls els imparteix de manera voluntària el professorat amb atribució docent en aquests, que, a més, posseeix l'habilitació lingüística en anglés d'acord amb la normativa aplicable a la Comunitat Valenciana. A fi de garantir que l'ensenyament en anglés s'impartisca en els dos cursos acadèmics del cicle formatiu de forma continuada, s'han de triar mòduls professionals dels dos cursos i els mòduls susceptibles de ser impartits en llengua anglesa són els relacionats amb les unitats de competència incloses en el títol.

3. Els mòduls professionals impartits en llengua anglesa incrementen la càrrega horària lectiva en dues hores setmanals per al mòdul que s'imparteix en el primer curs i dues hores per al qual es desenvolupa durant el segon curs. A més, el professorat que imparteix aquests mòduls professionals té assignades en el seu horari individual, tres hores setmanals de les complementàries al servei del centre per a la seua preparació.

4. Si no es compleixen les condicions indicades, amb caràcter excepcional i de manera transitòria, els centres autoritzats per a impartir el cicle formatiu, en el marc general del seu projecte educatiu han de concretar i desenvolupar el currículum del cicle formatiu incloent-hi un mòdul d'Anglès Tècnic en cada curs acadèmic, la llengua vehicular del qual ha de ser l'anglès, amb una càrrega horària de dues hores setmanals en el primer curs i dues hores setmanals en el segon curs. El currículum d'aquests mòduls d'Anglès tècnic es concreta en l'annex IV.

Article 8. Autonomia dels centres

1. Els centres educatius disposen, d'acord amb la legislació aplicable en cada cas, de la necessària autonomia pedagògica, d'organització i de gestió econòmica per al desenvolupament dels ensenyaments i la seua adaptació a les característiques concretes de l'entorn socioeconòmic, cultural i professional.

En el marc general del projecte educatiu i en funció de les característiques del seu entorn productiu, els centres autoritzats per a impartir el cicle formatiu han de concretar i desenvolupar el currículum mitjançant l'elaboració del projecte curricular del cicle formatiu i de les programacions didàctiques de cada un dels seus mòduls professionals, en els termes establits en aquest decret, potenciant o creant la cultura de prevenció de riscos laborals en els espais on s'imparteixen els diferents mòduls professionals, així com una cultura de respecte ambiental,

treball de qualitat realitzat d'acord amb les normes de qualitat, creativitat, innovació i igualtat de gèneres.

2. La Conselleria amb competències en aquests ensenyaments de Formació Professional ha d'afavorir l'elaboració de projectes d'innovació, així com de models de programació docent i de materials didàctics, que faciliten al professorat el desenvolupament del currículum.

3. Els centres, en l'exercici de la seua autonomia, poden adoptar experimentacions, plans de treball, formes d'organització o ampliació de l'horari escolar en els termes establits per la conselleria amb competències en aquests ensenyaments de Formació Professional, sense que, en cap cas, s'imposen aportacions a l'alumnat ni exigències per a aquesta.

4. Els centres, en l'exercici de la seua autonomia, podran adoptar experimentacions, plans de treball, formes d'organització o ampliació de l'horari escolar en els termes que estableisca la Conselleria amb competències en aquests ensenyaments de Formació Professional, sense que, en cap cas, s'imposen aportacions a l'alumnat ni exigències per a aquesta.

Article 9. Requisits dels centres per a impartir aquests ensenyaments

Tots els centres de titularitat pública o privada situats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana que ofereixen ensenyaments conduents a l'obtenció del títol de tècnic o tècnica en Comercialització de Productes Alimentaris, s'han d'ajustar al que s'estableix en la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, i en les normes que la despleguen i, en tot cas, han de complir els requisits que s'estableixen en l'article 46 del Reial decret 1147/2011, de 29 de juliol, a més del que s'estableix en el Reial decret 189/2018, de 6 d'abril, i les normes que el despleguen.

Article 10. Avaluació, promoció i acreditació

Per a l'avaluació, la promoció i l'acreditació de la formació establida en aquest decret s'han d'atendre les normes que expressament dicte la conselleria amb competències en aquests ensenyaments de Formació Professional.

Article 11. Adaptació als diferents tipus i persones destinatàries de l'oferta educativa

La conselleria amb competències en aquests ensenyaments de Formació Professional, pot llançar ofertes formatives, d'aquest cicle formatiu, adaptades a les necessitats específiques de col·lectius desfavorits o amb el risc d'exclusió social i adequar els ensenyaments d'aquest a les característiques dels diferents tipus d'oferta educativa a fi d'adaptar-se a les característiques de les persones destinatàries.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera. Acreditació del professorat de centres privats o públics de titularitat diferent de l'administració educativa.

1. El professorat dels centres de titularitat privada o de titularitat pública d'una altra administració diferent a l'educativa que, en la data d'entrada en vigor d'aquest Decret, manque dels requisits acadèmics exigits en l'article 6 del present Decret podrà impartir els corresponents mòduls professionals que conformen el present currículum si es troben en algun dels següents suposats:

a) Professorat que haja impartit docència en els centres especificats en la disposició addicional segona, sempre que disposara per a això dels requisits acadèmics requerits, durant un període de dos cursos acadèmics complets, o en defecte d'això dotze mesos en períodes continus o discontinus, dins dels quatre cursos anteriors a l'entrada en vigor del present Decret, en el mateix

mòdul professional inclòs en un cicle formatiu emparat per la LOGSE que siga objecte de la convalidació establida en l'Annex IV del Reial decret 1683/2011, de 18 de novembre. L'acreditació docent corresponent podrà sol·licitar-se durant un any a l'entrada en vigor del present Decret del Consell .

b) Professorat que disposen d'una titulació acadèmica universitària i de la formació pedagògica i didàctica requerida, i a més acredite una experiència laboral d'almenys tres anys en el sector vinculat a la família professional, realitzant activitats productives o docents en empreses relacionades implícitament amb els resultats d'aprenentatge del mòdul professional.

2.El procediment a seguir per a obtindre l'acreditació docent establida en aquesta disposició addicional serà el següent:

El professorat que considere reunir els requisits necessaris, el sol·licitarà a la corresponent Direcció Territorial amb competències en Educació, adjuntant la següent documentació:

- Fotocòpia compulsada del títol acadèmic oficial.

- Documents justificatius de complir els requisits indicats en l'apartat a) o b) d'aquesta disposició addicional.

3.La persona titular de la direcció territorial, previ informe del seu Servei d'Inspecció d'Educació elevarà proposta de resolució davant l'òrgan administratiu competent en matèria d'ordenació d'aquests ensenyaments de Formació Professional, de la Conselleria amb competències en matèria d'educació, que dictarà resolució individualitzada sobre aquest tema. Contra la resolució, la persona interessada podrà presentar recurs d'alçada, en el termini d'un mes des de la seua notificació, davant la Secretaria Autonòmica de la qual depenga l'esmentat òrgan administratiu competent, extrem que haurà de constar en l'esmentada resolució. Aquestes resolucions quedaran inscrites en un registre creat a aquest efecte.

Segona. Incidència en les dotacions de despesa

La implementació i posterior desenvolupament d'aquest decret ha de ser atesa amb els mitjans personals i materials de la conselleria competent en aquests ensenyaments de Formació Professional, en la quantia que prevegen els pressupostos anuals corresponents.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Derogació normativa

Queden derogades totes les disposicions d'igual o inferior rang que s'oposen al que s'estableix en la present norma.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Aplicació i desenvolupament

S'autoritza a qui posseïska la titularitat de la Conselleria competent en matèria educativa per a dictar totes les disposicions que siguin necessàries per a l'aplicació i el desplegament del que es disposa en el present Decret del Conse.

Segona. Entrada en vigor

Aquest decret entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València,
El president de la Generalitat,
XIMO PUIG I FERRER

La consellera d'Educació, Cultura i Esport,
RAQUEL TAMARIT IRANZO

ANNEX I
Mòduls professionals

1. Mòdul professional: Constitució de Petits Negocis Alimentaris.

Codi: 1606

A. Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

1. Defineix l'oportunitat de creació d'una petita empresa de comercialització alimentària, valorant la informació de l'entorn d'actuació d'aquesta, els requeriments establits i incorporant-hi valors ètics.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha establert el model d'empresa de comercialització alimentària i la seua organització estructural per a obtenir els resultats esperats.

b) S'ha decidit la idea de negoci per a l'establiment d'una empresa de comercialització alimentària, valorant l'entorn d'actuació, models consolidats i nous, tendències i segments de mercat.

c) S'han establert les etapes d'emprenedoria del negoci relacionant-les amb les característiques d'innovació, formació i col·laboració com a requisits indispensables per a tindre èxit en l'activitat emprenedora.

d) S'han valorat les pròpies aptituds i actituds relacionades amb la iniciativa emprenedora.

e) S'han elaborat l'anàlisi de febleses, amenaces, fortaleces i oportunitats de la idea de negoci alimentari.

f) S'ha decidit l'estratègia empresarial, relacionant-la amb la idea de negoci i els seus objectius.

g) S'ha avaluat la informació de l'entorn sobre dades sectorials, empreses proveïdores, productes, preus i condicions de venda.

h) S'han analitzat, en empreses relacionades amb el comerç alimentari, pràctiques que incorporen valors ètics i socials per a incloure'ls en la idea de negoci.

i) S'han analitzat les característiques de cultura empresarial i imatge corporativa de la idea de negoci alimentari en relació amb els objectius empresarials.

2. Elabora plans d'inversió en el comerç alimentari, determinant necessitats i cost dels recursos humans i materials.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha decidit la possible ubicació física o virtual de la idea de comerç alimentari valorant la informació de l'entorn obtinguda sobre locals disponibles i els preus.

b) S'ha valorat la possible ubicació virtual del comerç alimentari en funció de segments de població, vetes d'oportunitat i especialització de la idea.

c) S'han valorat les necessitats i els costos d'equipament imprescindible (mobiliari, equips, sistema de cobrament i terminal punt de venda, entre altres) per a la creació de la petita empresa de comercialització alimentària en funció d'objectius que cal assolir a curt i mitjà termini.

d) S'ha elaborat el pla de sostenibilitat del comerç alimentari en funció de la previsió de la despesa energètica, consum d'aigua, equipament sostenible, innovació tecnològica i el manteniment, entre altres.

e) S'han valorat les possibilitats i els costos d'innovació en funció del producte oferit i la qualitat del negoci alimentari.

f) S'ha valorat el sistema d'adquisició de l'equipament, estimant costos de lloguer o compra.

g) S'han valorat les necessitats i costos de recursos humans imprescindibles per a la creació de la petita empresa de comercialització alimentària en funció d'objectius que cal assolir a curt i mitjà termini.

h) S'ha elaborat un pla d'inversió amb les necessitats de recursos humans i materials necessaris per a la posada en marxa del negoci alimentari i el seu cost.

3. Dissenya plans financers del comerç alimentari, valorant possibilitats de finançament, interessos i amortització.

Criteris d'avaluació:

a) S'han determinat les possibilitats de fonts de finançament extern per a comerços alimentaris, estimant costos i ingressos en funció de la idea del negoci.

b) S'ha valorat la rendibilitat de l'autofinançament de part de les necessitats en combinació amb les procedents d'altres fonts.

c) S'ha valorat el finançament bancari més adequat per a amortitzar-lo a mitjà i llarg termini, i altres condicions.

d) S'han valorat el finançament procedent d'ajudes concedides per organismes públics i privats, en funció de costos i tipus de negoci.

e) S'han valorat possibles amortitzacions per pagament ajornat i al comptat, en funció del tipus d'interès i volum de negoci.

f) S'han valorat les possibilitats d'ajudes per la contractació de les persones empleades amb determinades característiques, en funció als llocs que cal ocupar.

g) S'ha valorat la negociació de l'ajornament del pagament dels impostos locals i estatals, en funció de les previsions de negoci i liquiditat monetària.

h) S'ha elaborat un pla de finançament del negoci alimentari, preveient volum de vendes, despeses, pèrdues i guanys, entre altres.

4. Realitza la viabilitat econòmica i social de la idea d'una petita empresa de comerç alimentari analitzant característiques de plans economicofinancers, i valorant avantatges i fortaleces de la proposta de negoci.

Criteris d'avaluació:

a) S'han calculat ràtios de rendibilitat, solvència, endeutament i liquiditat, utilitzant les dades de comptes anuals d'un comerç alimentari, com a balanç de situació i compte de pèrdues i guanys d'una petita empresa, entre altres.

b) S'ha valorat la viabilitat econòmica del pla economicofinancer d'un comerç alimentari,

analitzat la informació de les ràtios.

c) S'ha valorat la viabilitat social corporativa d'un comerç alimentari, analitzat la informació continguda en el balanç social.

d) S'han aplicat criteris de bones pràctiques empresarials, atenent valors ètics, socials i de respecte al medi ambient.

e) S'han analitzat els avantatges i les fortaleses del comerç de proximitat enfront d'altres formes de distribució de productes alimentaris.

f) S'ha avaluat la gestió interna del comerç alimentari valorant la fidelitat i la permanència de les persones empleades en els seus llocs de treball.

g) S'ha avaluat la rendibilitat econòmica del lloc de treball atés el nivell tècnic i el perfil professional de les persones empleades.

5. Realitza la constitució i posada en marxa d'un comerç alimentari, omplint i gestionant els tràmits, la documentació i la presentació de documents establits en la legislació vigent de l'entorn.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha establert la forma jurídica adequada per a comerços alimentaris d'acord amb la idea de negoci definida i les obligacions formals i fiscals corresponents.

b) S'ha especificat el grau de responsabilitat legal de les persones propietàries de l'empresa, en funció de la forma jurídica triada.

c) S'ha diferenciat el tractament fiscal establert per a les diverses formes jurídiques de l'empresa.

d) S'han realitzat els tràmits exigits per la legislació vigent per a la constitució i posada en marxa d'un comerç alimentari en funció de la idea de negoci, física i en línia.

e) S'han gestionat presencialment o telemàticament les sol·licituds relatives a llicència o comunicació d'activitat o d'obertura, llicència d'obres, aplicació de mesures higièniques, pla contra incendis i legislació mediambiental, entre altres.

f) S'han calculat les despeses de constitució i altres despeses de posada en marxa d'un comerç alimentari efectuant els pagaments a l'ajuntament relatiu a taxes (per prestació de serveis urbanístics, per utilització privativa, aprofitament del domini públic...) segons les característiques del negoci alimentari.

g) S'ha formalitzat la documentació associada a la constitució i l'inici d'activitat seqüenciant els tràmits en els terminis establits per l'Administració.

B. Continguts:

a) Definició de l'oportunitat de creació d'una petita empresa de comercialització alimentària:

– Pla d'empresa: estructura i elaboració.

– Empresa de comercialització alimentària: elements, tipus i funcions bàsiques. Organització estructural.

- Característiques de les pimes de comerç alimentari.
 - Comerç detallista com a motor econòmic.
 - Idea de negoci del comerç alimentari. Comerços alimentaris: tipus, característiques i funcions. Valoració de l'entorn. Models consolidats i nous.
 - Emprenedoria: factors clau, iniciativa, creativitat i formació. Iniciativa empenedora. Innovació i desenvolupament. Aptituds i actituds relacionades amb la iniciativa empenedora.
 - Avaluació de l'entorn del mercat alimentari: empreses proveïdores, productes, preus i condicions de venda.
 - Entorn específic de comerços alimentaris: competència, empreses proveïdores i persones compradores.
 - Relacions del petit comerç amb el conjunt de la societat.
 - Anàlisi de les empreses del comerç alimentari referida a la cultura empresarial. Objectius empresarials. Valors ètics i socials. Imatge corporativa.
 - Organismes de suport i assessorament.
- b) Elaboració de plans d'inversió en el comerç alimentari:
- Valoració d'ubicació física del comerç alimentari. Informació de l'entorn. Preus.
 - Valoració d'ubicació virtual del comerç alimentari. Segments de població, vetes d'oportunitat.
 - Valoració de costos i necessitats d'equipament. Objectius a curt i mitjà termini. Equipament (mobiliari, equips, sistema de cobrament i terminal punt de venda, entre altres). Determinació i costos. Lloguer i compra.
 - Elaboració de plans de sostenibilitat. Despesa energètica, consum d'aigua, innovació tecnològica i el manteniment del Pla de sostenibilitat, despeses. Previsions. Tipus de despeses: energètica, consum d'aigua, equipament sostenible, innovació tecnològica i manteniment, entre altres.
 - Valoració de les possibilitats de costos d'innovació i qualitat del negoci alimentari.
 - Estimació de costos d'adquisició d'equipament. Compra o lloguer.
 - Valoració de necessitats i costos de recursos humans. Objectius a curt i llarg termini.
 - Elaboració del pla d'inversions. Necessitats de recursos humans i materials.
 - Mètodes i tècniques per a seleccionar la ubicació del local comercial.
 - Comerços competidors de l'entorn: productes oferits, relació qualitat-producte-preu, condicions de pagament, estratègies de màrqueting, serveis al públic i requeriments exigits per al seu funcionament.
 - Mètodes d'obtenció d'informació de la competència: observació directa i enquestes.
 - Canals de distribució: tipus i característiques.

– Escrits de sol·licitud d'ofertes i pressupostos.

c) Realització de plans financers de comerç alimentari:

– Determinació de fonts de finançament externes: costos i ingressos; fonts de finançament alié: préstecs, lísing o arrendament financer, rènting, crèdits o altres, i fonts pròpies.

– Valoració de la rendibilitat de l'autofinançament.

– Determinació de les necessitats d'inversió per a l'obertura del negoci alimentari.

– Decisió de compra o lloguer del local i altres actius.

– Valoració del finançament bancari. Amortització. Tipus i terminis de devolucions. Costos i costos de demora.

– Valoració de les ajudes públiques i privades. Finançament. Tramitació i plec de condicions. Ajudes a la contractació segons tipus de persones treballadores i llocs de treball. Públiques i privades. Subvencions oficials i ajudes financeres a l'activitat d'una pime.

– Negociació del pagament d'impostos. Tipus d'impostos: locals i estatals. Previsió de liquiditat per al pagament.

– Elaboració de plans economicofinancers, estructura de la documentació bàsica, previsió de vendes, despeses d'explotació, previsió de tresoreria, compte de pèrdues i guanys provisionals; balanç de situació provisional.

d) Realització de la viabilitat econòmica i social d'una petita empresa de comerç alimentari:

– Anàlisi de viabilitat econòmica: ràtios de rendibilitat, solvència, endeutament i liquiditat.

– Ràtios economicofinanceres: de rendibilitat, solvència, endeutament i liquiditat:

– Càlcul i interpretació de ràtios economicofinanceres bàsiques.

– Comptes anuals, balanç de situació, i compte de pèrdues i guanys. Models normalitzats de comptes anuals per a pimes.

– Viabilitat social corporativa d'un negoci alimentari:

- Criteris de bones pràctiques empresarials, valors ètics, socials i respecte al medi ambient.
- Avantatges i fortaleces del comerç de proximitat. Altres formes de distribució de productes alimentaris.

– Anàlisi de la sostenibilitat de l'empresa:

- Economia del bé comú
- Responsabilitat social corporativa
- Bones pràctiques
- Balanç social

– Gestió interna del comerç alimentari:

- Fidelitat i permanència de les persones empleades en el lloc de treball.
- Rendibilitat econòmica de la permanència en el lloc de treball. Perfil professional i

nivell tècnic.

e) Constitució i posada en marxa d'un comerç alimentari:

– Formes jurídiques d'un comerç alimentari: tipus, característiques, obligacions formals i tractament fiscal:

- Empresa individual: responsabilitat i obligacions formals.
- Societat limitada: responsabilitat i obligacions formals.
- Societat anònima: responsabilitat i obligacions formals.
- Cooperatives, societats laborals i altres.

–Responsabilitat empresarial.

– Gestió de tràmits administratius específics per a la constitució i posada en marxa d'una petita empresa d'alimentació. Entitats facilitadores de la gestió.

– Càlcul de despeses de constitució i posada en marxa d'una petita empresa d'alimentació. Despeses municipals. Altres.

– Formalització de la documentació d'inici de l'activitat comercial. Procediments de presentació telemàtica i física.

2. Mòdul professional: Màrqueting del comerç alimentari.

Codi: 1607

A. Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

1. Elabora un pla de màrqueting alimentari concretant les accions relatives a la idea de negoci, analitzant la informació sobre producte, preu, distribució i comunicació.

Criteris d'avaluació:

a) S'han portat a cap les etapes prèvies per a l'elaboració d'un pla de màrqueting digital i la seua integració en el pla de màrqueting global.

b) S'han establert els principals productes associats a la idea de negoci, valorant-ne les característiques i l'estacionalitat.

c) S'ha obtingut informació sobre comerços al detall de l'entorn, com ara horaris, ofertes i promocions, i altres aspectes relacionats amb els usos i costums, entre altres, utilitzant tècniques d'observació directa i compra.

d) S'ha analitzat el potencial de vendes del producte ofert i dels preus de la competència de l'entorn.

e) S'han analitzat dades de l'entorn de mercat del comerç alimentari, incloent-hi poder adquisitiu, gustos, hàbits del públic objectiu i persones competidores, entre altres.

f) S'han establert o determinat les formes en què han d'actuar els comercials, la inversió en publicitat, i la prospecció de distribuïdors que satisfacen les necessitats detectades.

g) S'ha obtingut informació sobre condicions de venda d'empreses proveïdores, relacionades

amb la idea de negoci.

h) S'han seleccionat les empreses proveïdores i canals de distribució que cal emprar, valorant la informació recopilada.

i) S'han determinat el preu provisional per a cada producte, valorant les dades recopilades de la idea de negoci i els factors que influeixen en el preu de venda d'un producte alimentari.

j) S'han comparat estratègies de comunicació, amb vista a seleccionar la més adequada, valorant les que s'utilitzen en el microentorn comercial on desenvoluparà la idea de negoci prevista.

k) S'ha elaborat un pla de màrqueting mix amb les accions relatives a preu, producte, distribució i comunicació, en funció de la informació recopilada.

2. Programa accions de comunicació bàsiques en comerços alimentaris, caracteritzant l'ús de diferents tècniques que incentiven la compra i capten o fidelitzen clientela.

Criteris d'avaluació:

a) S'han definit els objectius de la política de comunicació segons el públic objectiu i les estratègies empresarials.

b) S'han determinat les accions que integren el mix de comunicació d'un negoci alimentari, en funció de la finalitat.

c) S'han determinat les necessitats relatives a la publicitat i els mitjans i suports adequats a les accions establides.

d) S'han supervisat les accions de promoció en el punt de venda i la seua relació amb la captació del públic objectiu.

e) S'han programat accions de comunicació en funció del tipus de negoci i producte alimentari, període de major i menor demanda comercial, estacionalitat del producte, evolució de l'activitat comercial de la zona, entre altres.

f) S'han valorat els canvis del consum de la clientela tipus proposant accions de promoció a nous segments de mercat.

g) S'han establert indicadors per a mesurar la fidelització de la clientela, en funció de l'acció de comunicació utilitzada.

3. Determina preus de venda de productes alimentaris, aplicant mètodes de fixació de preus i d'estimació de costos.

Criteris d'avaluació:

a) S'han fixat els preus de venda dels productes alimentaris segons criteris comercials establits.

b) S'han calculat els tipus de costos existents en una empresa alimentària tipus i els impostos associats.

c) S'ha determinat el contingut de proves de rendiment de productes alimentaris.

d) S'ha calculat l'escandall de diversos productes alimentaris a fi de determinar-ne el preu de

venda.

e) S'han calculat marges comercials de productes, analitzant els components del cost, el punt mort i la tendència del mercat.

f) S'han modificat els preus de venda en funció de les fluctuacions del mercat alimentari.

g) S'han establert els terminis, forma i mitjans de pagament, descomptes i facilitats de pagament a la clientela en funció de la capacitat financera de l'empresa, les característiques del producte, el tipus de clientela i els usos i pràctiques del sector.

4. Estableix les formes i canals de distribució del comerç alimentari, valorant el tipus i model d'empresa intermediàries i les prestacions que presenten.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha planificat la distribució dels productes del comerç alimentari, en funció de la venda tradicional, autoservei i venda en línia.

b) S'han seleccionat els canals de distribució comercial en funció del nombre i tipus d'empreses intermediàries que hi intervenen i les funcions que exerceixen.

c) S'ha seleccionat el canal o canals de distribució, en funció de l'anàlisi de costos, temps, i empreses intermediàries.

d) S'han valorat diferents estratègies de distribució per a productes alimentaris, per a adoptar-les per al negoci, analitzant els nivells del canal, el nombre i el tipus d'empreses intermediàries, així com la possibilitat de distribució en línia.

e) S'ha calculat el cost de distribució de productes alimentaris tipus, tenint en compte els costos de transport, l'assegurança, l'emmagatzematge, les comissions, els marges financers.

f) S'han fet contractes d'intermediació comercial formalitzant la relació entre el petit negoci alimentari i l'empresa distribuïdora.

g) S'ha valorat l'eficàcia i la rapidesa dels canals de distribució del comerç alimentari, en funció de la satisfacció de la clientela.

5. Valora accions de màrqueting, analitzant indicadors de venda i utilitzant instruments d'avaluació comercial.

Criteris d'avaluació:

a) S'han determinat els criteris econòmics i estratègics que permeten valorar si les accions de comunicació d'empresa, assoleixen l'objectiu relacionat amb la venda.

b) S'han establert els indicadors usats en la valoració de l'eficàcia d'una acció de comunicació.

c) S'han calculat ràtios comercials de control de resultats d'accions de comunicació, utilitzant aplicacions informàtiques.

d) S'han efectuat mesuraments de la rendibilitat de l'acció de màrqueting en relació amb la productivitat del lineal i a la gestió de productes en aquest, aplicant eines electròniques i informàtiques.

e) S'ha valorat la satisfacció de la clientela i el procediment de gestió d'incidències en relació

amb la imatge de l'empresa que es desitja transmetre.

f) S'ha valorat el pla del màrqueting en relació amb la fidelització i la retroalimentació de la clientela.

g) S'ha valorat el grau d'eficàcia d'una acció promocional, analitzant resultats.

h) S'han proposat noves línies i accions de màrqueting atesa la valoració dels resultats obtinguts.

B. Continguts:

a) Elaboració de plans de màrqueting de comercialització alimentària:

– Pla de màrqueting: elaboració i estructura. Estudi de mercat. Tipus de màrqueting. El màrqueting mix: política de producte alimentari, preu, distribució i comunicació.

– Anàlisi DAFO d'idees de negoci alimentari.

– Productes alimentaris associats amb la idea de negoci: característiques i estacionalitat. Potencial de vendes.

– Comerços competidors de l'entorn: productes oferits, relació qualitat-producte-preu, condicions de pagament, estratègies de màrqueting, serveis al públic i requeriments exigits per al funcionament. Horaris, ofertes i promocions, i altres aspectes relacionats amb els usos i costums, entre altres.

– Estudi de mercat. Anàlisi de l'entorn. Públic objectiu i persones competidores. Poder adquisitiu, gustos, hàbits del públic objectiu. L'estudi del comportament de la persona consumidora. Determinants interns del comportament de compra: motivació, personalitat, aptituds, percepció, experiència i aprenentatge. Determinants externs del comportament de compra: entorn econòmic, polític i legal, cultures i subcultures, classe social, grup social, família, ocupació, organització i personal de venda.

– Mètodes d'obtenció d'informació de la competència: observació directa i enquestes. Evolució de l'entorn:

- Factors i variables del macroentorn.

– Comercials. Actuació.

– Estratègies de comunicació: tipus i característiques. Inversió en publicitat. Suports de l'acció publicitària. Promoció de vendes:

- Objectius i efectes sobre el consum.
- Campanya promocional: fases i disseny.
- Instruments promocionals utilitzats en el sector alimentari.

– Formes publicitàries específiques:

- Publicitat en el lloc de venda: cartells, paqueteria.

– Prospecció de distribuïdors. Necessitats. Condicions.

– Empreses proveïdores: condicions de venda. Tècniques de selecció. Canals de distribució:

tipus i característiques.

- Càlcul de preus. Preu provisional. Factors que influeixen en el preu de venda.
- Elaboració de plans de màrqueting mix. Accions: preu, producte, distribució i comunicació.

b) Programació d'accions de comunicació bàsiques en comerços alimentaris:

- Determinació d'objectius de comunicació en els negocis alimentaris. Públic objectiu. Estratègies empresarials. Elements bàsics de la comunicació.
- Determinació d'accions de màrqueting mix d'un comerç alimentari. Finalitat. Tipus i formes. Producte, preu i distribució.
- Determinació de necessitats, mitjans i suports segons accions de comunicació establides.
- Programació de l'acció publicitària en comercialització alimentària. Tipus de negoci, estacionalitat, entorn. Tècniques de màrqueting directe.
- Tècniques de promoció en comerços alimentaris.
- Proposta d'accions de promoció a nous segments de mercat.

c) Determinació de preus de venda de productes alimentaris:

- Mètodes de fixació de preus. Criteris: a partir del cost, basats en la competència i en la demanda del mercat. Estratègia comercial de fixació del preu.
- Càlcul de costos de comercialització alimentària. Costos i beneficis. Tipus de costos:
 - Segons la funció que compleixen: de producció, de comercialització, d'administració i de finançament.
 - Segons el seu grau de variabilitat: fixos i variables.
 - Segons la seua assignació: directes i indirectes.
- Càlcul de beneficis.
- Determinació de proves de rendiment de productes alimentaris.
- Preu de venda al públic. Càlcul de l'escandall. Càlcul de fixació de preus. Marge comercial. Components i Càlcul. Punt mort. Tendència del mercat. Fluctuacions del mercat.
- Formes i mitjans de pagament. Descomptes segons els tipus de productes. Elaboració de plans de pagaments.
- Impostos associats a cada tipus de producte alimentari.

d) Establiment de formes i canals de distribució de productes per a comerços alimentaris:

- Planificació de la distribució de productes del comerç alimentari: venda tradicional, en línia i autoservei. Tipus de producte. Estructura i tipus.
- Selecció de canals de distribució de productes alimentaris. Formes d'intermediació comercial. Funcions i tipus. La franquícia. Factors condicionants en l'elecció de la forma i canal

de distribució.

- Estratègies de distribució. Relació de l'empresa fabricadora amb la xarxa de venda.
- Càlcul del cost de distribució segons el tipus de producte alimentari. Transport. Emmagatzematge. Assegurances, comissions i marges comercials.
- Ompliment de contractes d'intermediació comercial.
- Valoració de l'eficàcia i rapidesa dels canals de distribució. Satisfacció de la clientela.

e) Valoració de les accions de màrqueting de la comercialització alimentària:

- Criteris de valoració de les accions promocionals. Objectius obtinguts i previstos. Indicadors.
- Índexs i ràtios economicofinancers.
- Valoració de l'eficàcia d'una acció de comunicació. Indicadors
- Càlcul de ràtios comercials de control de resultats de l'acció de màrqueting: marge brut, taxa de marca, estoc mitjà, rotació de l'estoc i rendibilitat bruta, entre altres. Aplicacions informàtiques específiques.
- Anàlisi de resultats. Mesurament de la rendibilitat del producte. Instruments de mesura:
 - Eines electròniques i informàtiques de comportament de lineals.
 - Ràtios de gestió de productes.
 - Ràtio de productivitat del lineal.
 - Ràtio de benefici del lineal.
- Valoració de la imatge d'empresa. Satisfacció de la clientela.
- Valoració d'accions promocionals. Fidelització i retroalimentació. Noves línies de màrqueting.

3. Mòdul professional: Dinamització del punt de venda en comerços d'alimentació.

Codi: 1608

A. Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

1. Organitza la distribució física de productes alimentaris en espais de venda, valorant els condicionants per a la localització i influència sobre la venda de productes.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha definit la ubicació de taulells, expositors i lineals, en funció dels condicionants requerits, de la distància de les cambres o magatzems i de la legislació.

b) S'han determinat les condicions que s'han de considerar en la distribució de superfícies comercials per a respectar la normativa associada a l'eliminació de barreres físiques, evacuació i eixides d'emergència.

c) S'ha relacionat la ubicació de productes alimentaris en comerços, amb les característiques, les pautes de seguretat alimentària i normes de prevenció de riscos.

d) S'ha establert la distribució dels elements externs i interns d'informació i publicitat en els espais interiors i dels productes alimentaris en l'espai de venda.

e) S'ha definit la ubicació dels equipaments en l'establiment facilitant els desplaçaments de persones, carretons i mercaderies per a la distribució àgil dels productes ateses les necessitats de cada secció.

f) S'ha supervisat l'estat i distribució de les cistelles i carros per a mantindre en tot moment el subministrament i la netedat.

g) S'ha supervisat l'estat de netedat de l'establiment, potenciant l'atractiu i tenint en compte la prevenció de riscos i higiene de persones treballadores i clientela, i la normativa de seguretat alimentària en el condicionament del punt de venda.

2. Supervisa l'exposició d'aliments no peribles en el punt de venda, aplicant criteris comercials segons el lloc òptim de situació de mercaderies, la rotació i cartelleria.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha programat la reposició de productes no peribles, en lineals, góndoles i expositors, atés l'índex de rotació, caducitat i al compliment de la normativa de seguretat alimentària.

b) S'han comparat criteris comercials de disseny i decoració dels punts de venda, segons la distribució dels productes.

c) S'ha supervisat la col·locació i operativitat d'elements visuals i mòbils que animen a la venda de productes no peribles, facilitant el control de la reposició i qualitat dels productes.

d) S'ha controlat l'accessibilitat als productes en els lineals, mantenint-ne la identificació de cara a la clientela i permetent la visió de la marca i etiquetatge.

e) S'ha controlat la col·locació de la cartelleria d'ofertes i d'identificació de productes no peribles facilitant la venda d'aquests.

f) S'han agrupat en diferents zones del lineal, per famílies i efecte visual a assolir, els productes no peribles, facilitant-ne la localització i l'adquisició.

g) S'ha controlat la temperatura ambient, atenent la conservació dels productes i el confort de la clientela.

h) S'ha efectuat el seguiment dels lots de productes segons la persona proveïdora i destí en els lineals i seccions, facilitant el control de qualitat i el rendiment de les vendes.

3. Supervisa l'exposició d'aliments peribles en taulells i vitrines, analitzant els aspectes de l'entorn que potencien les característiques del producte i animen a la venda, i complint la normativa de seguretat i higiene corresponent en funció de l'estacionalitat i la caducitat.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha supervisat la col·locació de productes frescos, en taulells, tenint en consideració el sistema de rotació i reposició aplicant la normativa higienicosanitària.

b) S'han col·locat els productes frescos atenent l'especejament i la procedència, segons criteris de qualitat.

c) S'ha supervisat la col·locació i l'operativitat d'elements visuals i mòbils que organitzen i

faciliten la venda de productes peribles.

d) S'ha supervisat l'estat de netedat i el tractament d'armaris i cambres frigorífiques, assegurant l'estat de conservació dels productes i el compliment de la normativa higienicosanitària aplicable.

e) S'han agrupat els productes peribles en taulells i armaris, segons famílies i efecte visual a assolir, facilitant-ne la localització i l'adquisició.

f) S'han controlat la temperatura dels armaris frigorífics garantint la cadena de fred i la qualitat dels productes.

g) S'han supervisat els tractaments (aigua arruixada i gel, entre altres) que garantisquen l'aspecte visual i organolèptic adequat dels productes frescos, garantint l'evacuació de l'aigua de fusió del gel.

h) S'ha organitzat el transport dels subministraments a expositors i taulells des de cambres i magatzem a fi del subministrament ràpid dels productes.

4. Determina accions promocionals que rendibilitzen els espais d'establiments comercials, aplicant tècniques per a incentivar la venda i la captació i fidelització de clientela.

Criteris d'avaluació:

a) S'han planificat accions promocionals en el punt de venda que incrementen l'atenció i la captació de la clientela.

b) S'han programat les accions més adequades segons les necessitats comercials i el pressupost.

c) S'ha valorat el resultat de les accions promocionals segons els diferents objectius comercials.

d) S'han presentat vals descompte i altres ofertes de productes alimentaris de manera atractiva als interessos de la clientela, amb la finalitat d'incrementar les vendes, respectant la normativa de protecció de la persona consumidora.

e) S'han presentat a la clientela tastos d'alimentaris amb la finalitat de donar a conèixer nous productes o marques.

f) S'han programat la difusió de música ambiental i d'ofertes de productes per la megafonia de l'espai comercial, atenent horaris i afluència de públic.

g) S'ha adequat la il·luminació de sectors de productes segons les característiques dels mateixos per a captar l'atenció de la clientela.

5. Determina el muntatge d'elements atractius i publicitaris en vitrines, expositors i zones de venda de productes alimentaris, aplicant criteris estètics i comercials adequats a cada tipus de producte.

Criteris d'avaluació:

a) S'han determinat els llocs idonis per a la ubicació dels elements de decoració, publicitaris i cartelleria, atesa l'agrupació d'aliments per sectors i zones fredes i calentes, i a les zones de circulació.

b) S'ha determinat la col·locació de punts d'emissió de videoclips de publicitat de productes alimentaris en promoció, per a animar la venda.

c) S'ha supervisat l'elaboració de cartells i senyalística, en funció de l'element decoratiu o informatiu que cal situar.

d) S'han creat missatges visuals a transmetre a la clientela, aconseguint l'harmonització entre forma, textura i color, mitjançant programes ofimàtics de tractament de textos i imatges.

e) S'ha supervisat el muntatge d'elements decoratius garantint que no comporte riscos per a la seguretat de la clientela i de les persones treballadores, aplicant la legislació sobre prevenció de riscos laborals.

f) S'ha supervisat la composició i el muntatge de productes alimentaris, elements ornamentals i cartells en la decoració d'aparadors i expositors, aplicant criteris estètics i comercials.

g) S'ha controlat la il·luminació idònia per a fer ressaltar la qualitat i la importància dels aliments situats en taulells i expositors, diferenciant-la de la il·luminació ambiental de les zones de trànsit.

B. Continguts:

a) Organització de la distribució física de productes alimentaris en espais de venda:

– Ubicació de taulells, expositors i lineals. Condicions establides per a la ubicació. Normativa vigent.

– Influència sobre les vendes de la publicitat en el punt de venda. Elements interns i externs: cartelleria i expositors, suports audiovisuals i de telefonia mòbil, accions de demostració de preparació d'aliments.

– L'ambientació del punt de venda i els efectes:

- Condicionants de la il·luminació.

– Tècniques comercials sobre la ubicació de productes alimentaris en els lineals i aparadors, i elements informatius i publicitaris en el punt de venda.

– Ubicació d'equipaments en el comerç alimentari. Desplaçament. Carretons, cistelles i carros.

– Supervisió de l'estat i manteniment de cistelles i carros. Normes de seguretat alimentària i de prevenció de riscos en la distribució de la superfície de la botiga.

b) Supervisió de l'exposició d'aliments no peribles en el punt de venda:

– Programació de reposició de productes no peribles. Estacionalitat i caducitat. Rotació de productes. Lineals, góndoles i expositors.

– Criteris comercials de disseny i decoració de punts de venda. Distribució de productes.

– Supervisió de la col·locació d'elements visuals en lineals i punts de venda. Operativitat.

– Control d'accessibilitat als productes no peribles del lineal. Identificació i visibilitat de marca i etiquetatge. Regles d'implantació.

- Cartelleria: informativa, d'ofertes i promocions.
- Agrupació de productes no peribles per zones, famílies i efectes visuals. Classificació de productes per famílies, gammes, categories, posicionament, condicionament i codificació.
- Control de temperatures i conservació de productes exposats. Confort de la clientela.
- Sistemes de repartiment del lineal, funcions i tipus del lineal: òptim i mínim. Temps d'exposició.
- Assortiment de productes alimentaris no peribles. Caracterització. Objectius, criteris de classificació i tipus d'assortiment segons amplària, profunditat, coherència, notorietat i essència, entre altres.
- Llímit de supressió de referències.
- Seguiment de lots de productes segons persones proveïdores i ubicació. Control de qualitat i rendiment de vendes.

c) Supervisió de l'exposició de productes frescos en taulells i vitrines:

- Productes frescos i la seua col·locació, expositors i taulells. Rotació i reposició. Normativa higienicosanitària.
- Productes carnis. Criteris de col·locació: especejament, procedència i categoria, entre altres.
- Productes peribles. Localització i adquisició. Agrupació en taulells i armaris. Famílies de productes. Elements d'animació: Mòbils i visuals.
- Supervisió de neteja i tractament d'armaris i cambres frigorífiques. Mobiliari. Taulells, armaris i cambres frigorífiques. Tipus.
- Supervisió de la cadena de fred i qualitat del producte. Control de temperatura.
- Col·locació dels productes en taulells i vitrines: Efectes psicològics i sociològics.
- Supervisió de l'aspecte visual i organolèptic dels productes frescos. Tractaments dels productes en els taulells: aigua arruixada, gel i altres.
- Transport de subministraments a expositors. Tipus.

d) Determinació d'accions promocionals en establiments d'alimentació:

- Tècniques d'Incentivació de vendes. Accions promocionals. Necessitats comercials i pressupost.
- Valoració del resultat de les accions promocionals. Objectius comercials.
- Presentació d'ofertes de productes alimentaris. Vals de descompte. Normativa de protecció de la persona consumidora. Documentació bàsica.
- Presentació de tastos de nous productes i marques. Tipus, objectius i planificació.
- Programació de la difusió de música ambiental. Ofertes de productes. Criteris d'horari i afluència.

– Captació de clientela. Il·luminació de sectors de productes.

e) Determinació del muntatge d'elements atractius i publicitaris en espais de venda de productes alimentaris:

– Agrupació d'aliments: sectors, zones fredes i calentes. Elements de decoració, publicitaris i cartelleria.

– Animació a la venda. Emissió de vídeos, clips publicitaris i demostratius.

– Disseny i decoració de punts de venda.

– Supervisió de l'elaboració de cartells. Elements informatius i decoratius, i ubicació.

– Cartelleria i senyalística.

– Creació de missatges visuals. Tècniques de disseny de missatges visuals: programes ofimàtics. Harmonització forma, textura i color

– Supervisió de muntatge d'elements decoratius. Legislació sobre prevenció de riscos laborals. Seguretat de clientela i de persones treballadores.

– Composició i muntatge d'elements ornamentals i cartells en aparadors i expositors. Criteris estètics i comercials.

– Control d'il·luminació. Tipus d'il·luminació. Ambiental i directa.

4. Mòdul professional: Atenció comercial en negocis alimentaris.

Codi: 1609

A. Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

1. Determina les línies d'actuació comercial en establiments alimentaris analitzant els objectius empresarials fixats i l'estratègia comercial.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha organitzat el departament de vendes en un comerç alimentari en funció de la imatge de marca, productes, el tipus de la clientela i objectius comercials.

b) S'ha determinat el nombre i les funcions del personal d'atenció comercial que es requereix segons els objectius del pla de vendes d'una empresa.

c) S'han determinat les funcions associades a l'atenció a la clientela en comerços alimentaris i les responsabilitats.

d) S'han determinat els objectius i accions concretes d'atenció comercial a partir del pla de vendes d'una empresa.

e) S'han establert les accions de formació, motivació i promoció professional destinades al personal de l'establiment que faciliten la consecució dels objectius prefixats.

f) S'ha elaborat l'argumentari de vendes, incloent-hi els punts forts i febles de productes alimentaris, adaptant-los al tipus i el comportament de la clientela.

g) S'han establert els protocols d'atenció a la clientela davant de queixes i reclamacions, aplicant la normativa de protecció de la persona consumidora.

h) S'ha millorat l'atenció comercial, establint sistemes de retroalimentació.

2. Supervisa la transmissió d'informació comercial a la clientela, establint protocols d'atenció comercial i valorant les funcions, tècniques i actituds que cal desenvolupar.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha supervisat la realització de l'atenció comercial, aplicant les tècniques de comunicació, verbals i no verbals, concordes amb la situació i característiques de la clientela, i responent a les contingències.

b) S'ha supervisat l'atenció telefònica amb la clientela tenint-ne en compte la finalitat, el protocol, i les tècniques de locució emprades.

c) S'han establert protocols de recepció de la clientela, valorant la importància i el resultat positiu d'un acolliment cordial.

d) S'ha fet l'atenció comercial a la clientela de manera educada, pròxima i amb interès, mantenint una postura amable i oberta al diàleg.

e) S'ha assessorat la clientela sobre el producte alimentari demanat (característiques, beneficis, preus) i de les polítiques de l'empresa (temps de lliurament, formes de pagament, descomptes).

f) S'ha valorat l'aparença de les persones empleades, del lloc o dels productes que s'ofereixen.

g) S'ha transmès a la clientela confiança en l'atenció realitzada en funció dels compromisos adquirits (comanda, termini de lliurament, preu convingut).

h) S'ha valorat l'atenció a la clientela en funció del temps dedicat, la falta d'esperes o, si és el cas, informant de la demora.

3. Atén reclamacions i suggeriments habituals en comerços alimentaris, aplicant els protocols d'actuació segons la normativa vigent i les tècniques de negociació que cal utilitzar per a la resolució, i valorant el resultat del procediment.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha determinat el procediment que cal seguir, fases, forma, terminis i normativa relativa al procés de tramitació de reclamacions i suggeriments del comerç alimentari.

b) S'ha informat la clientela dels seus drets i els possibles mecanismes de solució de la reclamació, d'acord amb la normativa vigent.

c) S'han omplert els documents relatius a la tramitació de les queixes, reclamacions i denúncies cursant aquestes cap al departament o organisme competent.

d) S'ha informat el reclamant de la situació i del resultat de la queixa o reclamació, de manera oral, escrita i per mitjans electrònics.

e) S'han atés les queixes, devolucions i reclamacions utilitzant l'escolta activa, l'empatia i l'assertivitat, i tècniques de negociació que faciliten l'acord per a resoldre aquestes situacions.

f) S'han valorat les conseqüències administratives associades a una reclamació denegada o no resolta.

g) S'han valorat els suggeriments i les incidències relatives a queixes i reclamacions, a fi de realimentar les decisions sobre persones proveïdores i productes, i sobre l'atenció de l'establiment.

4. Gestiona la relació comercial amb les persones proveïdores, determinant característiques, productes i serveis que subministren.

Criteris d'avaluació:

a) S'han buscat i seleccionat les persones proveïdores, considerant factors comercials, com ara tipus d'aliment, qualitat, preu, operativitat i de proximitat.

b) S'ha establert el seguiment automàtic i l'actualització de bases de dades de proveïdors, aplicant sistemes ofimàtics de comunicació amb les persones proveïdores.

c) S'han establert els canals i procediments de comunicació amb les persones proveïdores, aplicant sistemes ofimàtics de comunicació.

d) S'han gestionat les comandes a persones proveïdores, formalitzant la comunicació i documentació relativa a aquests.

e) S'han negociat ofertes de subministrament, atenent criteris comercials i d'operativitat.

f) S'han establert criteris d'avaluació de persones proveïdores, valorant els que millor s'adeqüen a les característiques de l'empresa.

g) S'ha gestionat amb altres departaments els acords obtinguts amb persones proveïdores, seguint els procediments de comunicació interna.

5. Valora l'eficàcia del servei d'atenció comercial, utilitzant instruments d'avaluació i control, i interpretant resultats obtinguts.

Criteris d'avaluació:

a) S'han establert els estàndards de qualitat en la prestació del servei d'atenció comercial en negocis alimentaris.

b) S'ha valorat les dades de fidelització de la clientela, en relació amb la qualitat del servei d'atenció comercial prestat.

c) S'han valorat les incidències habituals en comerços alimentaris respecte a l'atenció comercial, introduint processos de millora.

d) S'han avaluat els protocols de gestió d'incidències i reclamacions en funció de la satisfacció de la clientela i dels objectius de l'empresa, introduint processos de millora.

e) S'ha realitzat el control de qualitat del servei d'atenció comercial aplicant els mètodes i les eines adequats.

f) S'han valorat la retroalimentació dels processos de tramitació de queixes i reclamacions, contrastant resultats, formes i terminis de resolució, a fi de millorar el procediment d'atenció comercial.

g) S'ha valorat el grau de satisfacció de la clientela en funció dels serveis i productes oferits i les prestacions de l'establiment.

B. Continguts:

a) Determinació de línies d'actuació comercial en establiments alimentaris:

– Organització del departament de vendes del comerç alimentari. Imatge de marca, producte, tipus de clientela i objectius comercials.

– Factors que condicionen l'organització de les vendes en comerços alimentaris.

– Personal de venda: determinació de la grandària de l'equip. Funcions i responsabilitats. Motivació.

– Planificació de les vendes. Objectius i accions. Pla d'atenció comercial. Fases del procés de venda.

– Accions de formació, motivació i promoció del personal del comerç alimentari. Objectius.

– Elaboració de l'argumentari de vendes. Punts forts i febles. Tipus i comportament de la clientela.

- Manual del personal de venda: informació interna, externa, comercial.

- Argumentari: objectius, contingut i estructura.

– Protocol d'atenció a la clientela: Queixes i reclamacions. Normativa d'atenció de la persona consumidora.

– Millora de l'atenció comercial. Retroalimentació

b) Supervisió de la transmissió d'informació comercial a la clientela.

– Supervisió de protocols d'atenció a la clientela. Tècniques de comunicació en negocis alimentaris: verbals i no verbals. Característiques de la clientela. Resolució de contingències.

– Supervisió de l'atenció telefònica. Protocols, finalitat i tècniques de locució.

– Habilitats de comunicació.

– La informàtica en les comunicacions no verbals.

– Protocols de recepció de la clientela. Tècniques d'utilització i interpretació de la comunicació no verbal: expressions, gestos, postures, moviments i imatge personal.

– Assessorament a la clientela de productes alimentaris: característiques, beneficis i preus, i de polítiques d'empresa: temps de lliurament, formes de pagament, descomptes. Transmissió de confiança. Compromisos (comanda, termini de lliurament, preu convingut).

– Valoració de l'aparença de les persones empleades, lloc i productes oferits.

– Valoració de l'atenció a la clientela. Temps de dedicació i espera.

c) Atenció de reclamacions i suggeriments de la clientela en comerços alimentaris:

– Protocol de devolucions, suggeriments, queixes i reclamacions. Ompliment de documentació i tramitació. Organismes públics de protecció a la persona consumidora. Entitats privades de defensa de la persona consumidora. Competències.

– Drets de la persona consumidora. Normativa sobre reclamacions.

– Resolució de reclamacions. Notificació de resolució de reclamacions: oral, escrita i

telemàtica.

- Tècniques de negociació i comunicació en queixes i reclamacions: Escolta activa, empatia i assertivitat.

- Valoració de les conseqüències administratives de la mala gestió d'una reclamació.

- Valoració de suggeriments i incidències de les queixes i reclamacions. Retroalimentació.

d) Gestió de l'atenció comercial amb les persones proveïdores:

- Cerca i selecció de persones proveïdores. Criteris de selecció. Factors comercials: Proximitat, varietat, qualitat de productes, preu i operativitat, entre altres. Procés de negociació amb les persones proveïdores. Etapes i preparació de la negociació.

- Establiment i actualització de bases de dades de persones proveïdores de productes alimentaris.

- Canals i procediments de comunicació amb persones proveïdores: ofimàtics i tradicionals.

- Gestió de comandes de productes alimentaris amb les persones proveïdores. Subministraments. Comunicació i documentació.

- Negociació d'ofertes de subministraments. Tècniques de negociació i fases.

- Valoració de persones proveïdores de productes alimentaris.

- Gestió interdepartamental dels acords obtinguts amb les persones proveïdores. Protocols de comunicació interna.

e) Valoració de l'eficàcia del servei d'atenció comercial:

- Establiment dels estàndards de qualitat. Atenció comercial en negocis alimentaris.

- Tècniques de comunicació verbal i no verbal.

- Tècniques de fidelització de la clientela. Empatia i assertivitat.

- Valoració del servei.

- Valoració d'incidències en el comerç alimentari. Estratègies i criteris i mètodes de millora.

- Gestió d'incidències i reclamacions. Classificació i possibles tractaments.

- Control de qualitat del servei d'atenció comercial. Mètodes i eines.

- Valoració de la retroalimentació dels processos de tramitació de queixes i reclamacions. Formes i terminis de resolució de queixes. Contrast de resultats.

- Estratègies i tècniques de fidelització de clientela. Promocions i regals.

- Valoració de la satisfacció de la clientela. Serveis, productes oferits i prestacions.

5. Mòdul professional: Seguretat i qualitat alimentària en el comerç.

Codi: 1610

A. Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

1. Elabora i realitza el seguiment del pla de neteja dels equips i instal·lacions utilitzats en el comerç alimentari, establint les condicions de salubritat i higiene necessàries adequades a la legislació vigent.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha establert els requisits higienicosanitaris que han de complir els equips, utilitatge i instal·lacions de manipulació d'aliments.
- b) S'han determinat els procediments, el personal que ha d'executar la tasca, els productes, els desinfectants i equips de neteja i desinfecció (N+D); així com les condicions d'ocupació.
- c) S'ha planificat els tractaments de desratització, desinsectació i desinfecció (DDD).
- d) S'han organitzat les freqüències de neteja establides per la normativa.
- e) S'ha supervisat i comprovat la qualitat higienicosanitària en la neteja dels equips i instal·lacions utilitzats en el comerç alimentari.
- f) S'ha supervisat el registre de la informació rellevant i incidències detectades o esmenades del pla de neteja i de desinfecció.
- g) S'ha verificat que les mesures correctives proposades esmenen les incidències detectades.
- h) S'han avaluat els perills de contaminació química associats a la manipulació i emmagatzematge de productes de neteja, desinfecció i tractaments DDD.

2. Estableix els sistemes d'autocontrol de seguretat alimentària basats en l'Anàlisi de Perills i Punts de Control Crític (APPCC) i de la traçabilitat, delimitant les variables que cal controlar que garantiscuen la innocuïtat dels aliments.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha documentat i traçat l'origen, les etapes del procés i el destí de l'aliment.
- b) S'han realitzat els controls que identifiquen els perills potencials (físics, químics i biològics) i que poden aparèixer en cada etapa del procés.
- c) S'han detectat els perills que determinen els punts crítics de control i el límit crític.
- d) S'han establert les mesures de control i les accions correctives que garanteixen la seguretat del sistema.
- e) S'han aplicat les principals normes voluntàries implantades en el sector alimentari (BRC, IFS, UNE -EN ISO 9001:2000, UNE -EN ISO 22000: 2005 i altres).
- f) S'han relacionat el contingut de les guies de bones pràctiques d'higiene alimentària i mediambiental amb el seu ús en el comerç.
- g) S'ha elaborat i actualitzat la documentació associada a un pla d'autocontrol d'APPCC d'un comerç alimentari.

3. Estableix i supervisa procediments de manipulació d'aliments, tenint en compte protocols establerts relatius a actuacions davant alertes alimentàries, contaminacions, arreplega de mostres i equips de protecció individual.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han establert els procediments de manipulació d'aliments en les activitats que es realitzen en l'establiment comercial aplicant les normes higienicosanitàries en condicions que

garantisquen la seua salubritat.

b) S'han establert les mesures preventives que garantisquen la innocuïtat dels aliments a través de controls higienicosanitaris.

c) S'han supervisat l'aplicació de les mesures d'higiene personal i de vestuari requerides en la manipulació d'aliments i, si és el cas, s'han modificat les conductes inadequades.

d) S'han supervisat els procediments d'actuació enfront d'alertes alimentàries actuant segons la reglamentació establida i seguint el protocol definit en l'establiment comercial.

e) S'han supervisat els procediments d'actuació davant la contaminació encreuada, riscs i toxiinfeccions d'origen alimentari identificant el punt crític o lot on es produeix l'alteració.

f) S'han valorat les aportacions del personal de l'establiment comercial, aplicant les propostes de millora relatives a les condicions higienicosanitàries.

g) S'ha establert el protocol d'arreglada de mostres testimoni que incloga el mètode d'identificació i característiques de la mostra, recipients adequats i temps de conservació en cambres frigorífiques.

4. Gestiona el tractament dels residus i subproductes d'origen animal no destinats al consum humà (SANDACH) de manera selectiva reconeixent-ne les implicacions sanitàries i ambientals.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha establert el pla de control de residus generats en l'establiment comercial, atenent-ne la classe, la classificació i el transport, entre altres.

b) S'ha garantit que el tractament dels subproductes d'origen animal no destinats al consum humà (SANDACH) compleix els requisits normatius en totes les fases de manipulació, emmagatzematge, arreglada i transport.

c) S'han classificat en contenidors els diferents tipus de residus generats diferenciant-los segons l'origen, el tipus, l'estat i la necessitat de reciclatge, depuració o tractament.

d) S'ha controlat la traçabilitat del tractament de residus SANDACH, portant el registre d'enviaments i documentació comercial i sanitària establida.

e) S'ha supervisat l'arreglada dels productes caducats, i els que no s'usen finalment per al consum humà (congelats fora de la cadena, passats de data de consum preferent, deteriorats, etc.) per al tractament de gestió de residus o SANDACH.

f) S'ha supervisat l'aplicació de les tècniques d'arreglada, selecció, classificació i eliminació o abocament de residus.

g) S'han controlat les no conformitats i les accions correctives relacionades amb la gestió dels residus.

h) S'ha supervisat la senyalització i maniobra de les zones on se situen els contenidors així com la diferenciació, segons perillositat, tipus i provisionalitat, entre altres.

5. Estableix els sistemes que determinen la qualitat dels productes alimentaris exposats per a la venda, per garantir-ne les condicions organolèptiques i sostenibles.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han planificat les accions del procés de verificació de la qualitat dels productes alimentaris en funció que siguin frescos o peribles, sostenibles, ecològics, entre altres, per garantir la millor idoneïtat d'aquests per al consum.
- b) S'han definit les accions de no conformitat del producte alimentari en funció de les seues condicions, ofertes de la secció de venda pertinent.
- c) S'ha determinat l'estat dels productes frescos, atenent-ne l'aspecte, l'olor, la textura, el color, la grandària, l'aspecte visual i la maduresa, entre altres.
- d) S'ha determinat i comprovat l'estat dels productes sostenibles, de comerç just i de gourmet, garantint que se'n mantenen les condicions organolèptiques.
- e) S'ha valorat l'estat i etiquetatge dels productes per a clientela amb malalties (diabetis, hipertensió i hipercolesterolèmia, entre altres), al·lèrgies alimentàries i intoleràncies (celíaques, a la lactosa i a l'ou, entre altres), determinant que es correspon a les característiques que el fabricant ha de complir en matèria la normativa vigent de salubritat.
- f) S'ha determinat l'estat dels productes no peribles atés l'estat de l'envasament, i les dates òptimes de consum.
- g) S'ha determinat i comprovat l'estat de les begudes i licors, atenent-ne el color, l'aroma, el cos, l'aspecte visual, anyada i temperatura, entre altres.
- h) S'ha avaluat el sistema de verificació de la qualitat dels productes alimentaris en funció de la satisfacció de la clientela i els criteris comercials.

B. Continguts:

- a) Elaboració, realització i seguiment de plans de neteja dels equips i instal·lacions utilitzats en comerços alimentaris.
 - Concepte i nivells de neteja.
 - Requisits higienicosanitaris: equips, utilitatge i instal·lacions en la manipulació d'aliments.
 - Organització dels equips de neteja i desinsectació: procediments, personal, productes, desinfectants i equips de neteja i desinfecció (N+D).
 - Planificació i tractaments de desratització, desinsectació i desinfecció (DDD). Freqüència i normativa.
 - Supervisió i comprovació de la qualitat higienicosanitària en la neteja d'equips i instal·lacions.
 - Perills sanitaris associats al mal ús o utilització inadequada de productes de neteja.
 - Supervisió del registre d'incidències del pla de neteja i desinfecció.
 - Verificació de mesures correctives proposades.
 - Valoració dels perills de contaminació química associats a la manipulació i emmagatzematge de productes de neteja, desinfecció i tractaments DDD.

- Característiques dels tractaments DDD. Productes utilitzats i condicions d'ocupació.
 - Procediments per a l'arreglada i retirada de residus.
- b) Establiment de sistemes d'autocontrol de seguretat alimentària basat en l'APPCC i control de la traçabilitat:
- Documentació i traçabilitat de l'aliment a comercialitzar. Origen, etapes i destinació. Característiques, relació i procediments d'aplicació.
 - Controls de perills potencials: físics, químics i biològics. Detecció de perills.
 - Principis del sistema d'autocontrol.
 - Punts crítics de control. Límit crític.
 - Establiment de mesures de control i accions correctives. Seguretat del sistema.
 - Aplicació de normativa voluntària del sector alimentari: BRC, IFS, UNE -EN ISO 9001:2000, UNE -EN ISO 22000: 2005. Anàlisi i interpretació.
 - Guies de bones pràctiques d'higiene alimentària i mediambiental.
 - Elaboració i actualització de la documentació associada a un APCC.
- c) Establiment i supervisió de les condicions higienicosanitàries en la manipulació d'aliments i dels perills associats als mals hàbits higiènics:
- Manual de qualitat. Documentació. Reducció, reutilització i reciclatge.
 - Procediments en la manipulació d'aliments. Aplicació de normativa higienicosanitària.
 - Establiment de mesures preventives. Controls higienicosanitaris.
 - Protocols d'actuació enfront d'alertes sanitàries. Mesures preventives d'higiene personal i vestuari. Normativa bàsica.
 - Protocol d'actuació enfront de contaminacions encreuades. Riscos i toxiinfeccions d'origen alimentari. Identificació del punt crític o lot origen de l'alteració.
 - Condicions higienicosanitàries. Propostes de millora i aportacions del personal.
 - Protocol d'arreglada de mostres testimoni. Mètode, identificació, característiques de la mostra. Recipients. Temps de conservació de la mostra.
- d) Gestió del tractament dels residus i subproductes d'origen animal no destinats al consum humà (SANDACH) de manera selectiva:
- Normativa europea, nacional i autonòmica en matèria d'arreglada de residus.
 - Descripció dels residus generats i els efectes ambientals.
 - Pla de control de residus generats en l'establiment comercial. Tipus, classificació i transport.
 - Tractament de SANDACH. Requisits normatius: manipulació, emmagatzematge, arreglada i

transport.

– Classificació segons els tipus de residus, origen, estat, reciclatge, depuració i tractament. Contenedors de SANDACH.

– Supervisió de les tècniques d'arreglada de productes caducats. Tractament i gestió. Classificació i eliminació de residus.

– Control de les no-conformitats. Accions correctives relacionades amb la gestió dels residus. Paràmetres de control.

– Supervisió de la senyalització i maniobra de les zones d'ubicació de contenidors. Diferenciació segons perillositat, tipus i provisionalitat, entre altres.

e) Establiment dels sistemes que determinen la qualitat dels productes alimentaris exposats per a la venda:

– Planificació i verificació de les accions de qualitat segons productes alimentaris: frescos, peribles, sostenibles i ecològics.

– Accions de no conformitat. Condicions, ofertes i secció de vendes.

– Determinació de l'estat dels productes frescos. Condicions organolèptiques.

– Determinació de l'estat dels productes sostenibles: de comerç just i de gourmet.

– Valoració de l'estat i etiquetatge dels productes per a clientela amb malalties, intoleràncies i al·lèrgies alimentàries. Patologies: diabetis, hipertensió, hipercolesterolèmia, entre altres. Intoleràncies: Celíacs, a la lactosa i a l'ou, entre altres. Data de caducitat i el tipus d'envasament. Etiquetatge de productes. Etiquetatge d'informe nutricional. Components: descriptors genèrics, propietats saludables i al·lèrgògens.

– Determinació de l'estat dels productes no peribles: envasament, i dates òptimes de consum.

– Determinació i comprovació de l'estat de begudes i licors: color, textura, aspecte visual, anyada, temperatura, entre altres.

– Valoració de la qualitat dels productes alimentaris. Satisfacció de la clientela. Criteris comercials.

6. Mòdul professional: Preparació i condicionament de productes frescos i transformats.

Codi: 1611

A. Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

1. Supervisa i realitza l'obtenció de porcions i preparacions de carn i derivats carnis, aplicant la tècnica de tall en funció de la peça i destinació culinària, complint la normativa de prevenció de riscos laborals.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha comprovat l'estat dels productes carnis, atenent-ne l'aroma i el color.

b) S'ha supervisat i realitzat el desossament i especejament de canals de carn i altres peces càrnies, ateses les tècniques apropiades i complint la normativa higienicosanitària i de

prevenció de riscos laborals.

c) S'han supervisat i elaborat derivats carnis frescos, com ara carn picada, adobada, salsitxes fresques, entre altres, en funció de la destinació culinària i les característiques del tipus d'animal.

d) S'han relacionat els diferents tipus de tall de peces i derivats carnis amb el posterior ús o aplicació.

e) S'ha supervisat i obtingut diferents porcions de carn, xarcuteria i productes carnis per al consum, en funció del producte i la destinació final, executant les tècniques de tall requerides.

f) S'han disposat les peces de carn i derivats carnis en taulells i expositors, garantint-ne la conservació, la frescor i l'atractiu visual.

g) S'ha supervisat l'envasament del producte i derivat carni en funció de les característiques i els requeriments de la clientela.

h) S'han supervisat les condicions d'ordre i netedat de les zones de treball de carnisseria.

ï) S'ha aplicat la normativa de prevenció de riscos laborals i higienicosanitaris en les operacions de preparació i condicionament de carn i derivats.

2. Supervisa i realitza l'obtenció de porcions, preparacions i elaboracions de peixos i mariscos, aplicant la tècnica de tall en funció del tipus i preparació adequada a la destinació culinària, complint la normativa de prevenció de riscos laborals, higienicosanitària i mediambiental.

Críteris d'avaluació:

a) S'ha comprovat l'estat dels peixos frescos, atenent-ne l'aspecte, l'olor, la textura i el color, entre altres.

b) S'han supervisat i dut a terme les operacions de netejar, escatar, pelar, filetejar i trossejar el peix, i si ha sigut el cas, descabotar-lo, desbudellar-lo o desespinar-lo, atenent-ne l'espècie i la destinació culinària.

c) S'han supervisat i obtingut porcions de peix requerides en grandària, forma i qualitat per al consum, executant les tècniques de tall en funció del tipus de peix i la destinació culinària.

d) S'han disposat els peixos i mariscos en taulells i expositors, aplicant-los gel i aspersiones d'aigua, per garantir-ne la conservació, la frescor i l'atractiu visual.

e) S'ha preparat el marisc segons grandària, forma i qualitat, en funció del tipus de marisc i la destinació culinària.

f) S'ha supervisat l'envasament del producte, en funció de les característiques i els requeriments de clientela.

g) S'han supervisat les condicions d'ordre i netedat de les zones de treball de pescateria.

h) S'ha aplicat la normativa de prevenció de riscos laborals i higienicosanitaris, en les operacions de preparació i condicionament del peix i marisc.

3. Supervisa i elabora safates de fruites i verdures adequant-les al consum, segons criteris de venda, aplicant la normativa sanitària i de prevenció de riscos laborals.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha comprovat l'estat de fruites i verdures atenent criteris de grandària, maduresa i aspecte visual.
- b) S'ha supervisat la disposició de fruites i verdures en taulells, expositors i safates, segons l'estacionalitat, la qualitat i el calibre, entre altres.
- c) S'han supervisat les condicions d'ordre i netedat de les zones de treball de fruites i verdures.
- d) S'ha supervisat la presentació i el trossejament de fruites i verdures, en grandària, forma i qualitat, en funció del tipus de producte i requeriments de la clientela.
- e) S'han supervisat l'exposició de peces de fruites i verdures de manera que en garantisca les propietats i la conservació.
- f) S'han envasat les fruites i verdures, en funció de les característiques i els requeriments de la clientela
- g) S'ha aplicat la normativa de riscos laborals i higienicosanitaris, en relació amb les operacions de preparació i condicionament de fruites i verdures.

4. Supervisa la preparació i l'assessorament de productes alimentaris, com ara vins, formatges i productes gourmet, aplicant tècniques de tall pertinents al producte, i valorant característiques i possibilitats de consum.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha supervisat la presentació i exposició de vins, formatges i productes gourmet en funció de les característiques del producte.
- b) S'ha supervisat el tall del pernil de qualitat de manera manual aplicant les tècniques adequades.
- c) S'ha supervisat el tall o trossejament del formatge de qualitat en funció del tipus de formatge i la tècnica de tall apropiada a les característiques que presenta.
- d) S'ha supervisat la preparació de posts de formatges, pernil i embotits, en funció de les denominacions, tipus de llet, i degustació (aroma, sabor, picor, entre altres).
- e) S'ha assessorat sobre les característiques de vins de qualitat en funció de l'origen, anyada, varietats de raïm i maridatge, entre altres.
- f) S'ha assessorat sobre les característiques de formatges (fragilitat, densitat, duresa i cremositat, entre altres trets), possibilitats de consum i destinació culinària.
- g) S'ha assessorat sobre altres productes gourmet (caviar, fumats, ventresca, salaons, algues, caldos, fumet, entre altres productes) en funció de l'origen, la forma de consum i la destinació culinària.

5. Efectua l'etiquetatge de productes frescos, relacionant el tipus de productes amb l'etiquetatge i les característiques de l'envàs.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han aplicat les especificacions de la normativa que afecta l'envasament d'aliments

frescos.

b) S'ha disposat la informació obligatòria i complementària que cal incloure en les etiquetes i els codis de barres, així com en els rètols de productes alimentaris.

c) S'han comprovat que els productes frescos envasats exposats disposen de l'etiquetatge i les característiques de traçabilitat establides.

d) S'han relacionat les tècniques i els equips d'etiquetatge amb l'ús en diferents tipus de productes alimentaris.

e) S'han envasat i etiquetat productes frescos en funció dels requeriments de traçabilitat establits.

f) S'ha verificat l'aplicació del codi de barres als productes frescos, identificant etiquetes normalitzades i codis de barres.

g) S'ha verificat que la codificació del producte concorda amb les característiques, les propietats i la localització.

h) S'ha supervisat la col·locació de dispositius de seguretat en els productes alimentaris frescos exposats per a la venda, utilitzant els sistemes de protecció pertinents.

B. Continguts:

a) Supervisió i obtenció de porcions i preparacions de carn i derivats carnis:

– Comprovació de l'estat dels productes carnis. Aroma i color.

– Tècniques de desossament i especejament de canals i peces càrnies. Unitats comercials:

- Vedella blanca
- Vedella
- Anoll
- Vedell
- Porquet
- Boví major
- Vaca
- Bou

– Eines i maquinària de tall de peces càrnies i de xarcuteria:

- Tipus, característiques i ús.

– Tècniques de tall de carn bovina:

- Rellom
- Rosbif
- Mitjana
- Entrecot
- Tall redó

– Tècniques de desossar, d'especejar i de tallar a filets bestiar porcí:

- Xulla
- Llom

- Rellom
 - Rostit de tira
 - Espatla
 - Pernil
- Desossament, especejament i tallament en filets d'ocells i caça:
- Especejament de boví:
- Categoria comercial de les diferents peces càrnies
 - Especejament selectiu d'aquestes
 - Tallament en filets i trossejament
 - Indicacions culinàries
- Supervisió i elaboració de derivats carnis frescos: carn picada, adobada i salsitxes fresques. Destinació culinària i característiques de l'animal.
- Tipus de tall de peces i derivats carnis. Ús culinari.
- Exposició en taulells de peces i productes carnis: conservació frescor i atractiu visual.
- Supervisió de l'envasament del producte carni i els derivats. Característiques i requeriments de clientela. Mètodes d'envasament i empaquetament.
- Preparació de productes carnis i de xarcuteria. Productes de xarcuteria:
- Embotits
 - Companatges
- Embotits. Utilització de talladores d'embotits.
- Mesures de seguretat. Normativa higienicosanitària.
- b) Supervisió i obtenció de porcions, preparacions i elaboracions de peixos i mariscos:
- Comprovació de l'estat de peixos i mariscos. Característiques organolèptiques, estacionalitat, talles mínimes i estat de conservació.
- Supervisió i neteja de peix: escatar-lo, pelar-lo, filetejar-lo, trossejar-lo, descabotar-lo, desbudellar-lo i desespinar-lo.
- Obtenció de porcions de peix. Destinació culinària i tipus de peixos.
- Exposició en taulells de peixos: conservació frescor i atractiu visual.
- Preparació de mariscos: grandària, forma, qualitat, tipus i destinació culinària.
- Supervisió de l'envasament de peixos i mariscos. Mètodes d'envasament.
- Eines de tall de peixos:
- Tipus, característiques i ús.
- Mesures de seguretat. Normativa higienicosanitària.

c) Supervisió i elaboració de safates de fruites i verdures.

- Comprovació de fruites i verdures: tipus, característiques, calibre, qualitat, estacionalitat, estat de conservació, condicions.
- Supervisió de l'exposició de fruites i verdures en taulells expositors i safates. Estacionalitat, qualitat i calibre. Propietats i conservació.
- Supervisió de la presentació i trossejament de fruites i verdures.
- Elaboració de safates. Procediments de tall i trossejament. Característiques i requeriments de clientela.
- Envasament de fruites i verdures.
- Mesures de seguretat i condicions higienicosanitàries.

d) Preparació i assessorament de productes alimentaris:

- Presentació i exposició de vins, formatges i productes gourmet. Característiques. Assessorament.
- Tècniques de tall: manuals i mecànics. Pernils de qualitat.
- Tècniques de trossejament i tall de formatges. Característiques.
- Supervisió de l'elaboració de posts de formatges, pernils i embotits. Denominacions d'origen. Característiques: aroma, sabor i picor.
- Assessorament sobre vins. Qualitat, anyada, varietats de raïm i maridatge.
- Assessorament sobre formatges. Característiques: fragilitat, densitat, duresa i cremositat. Destinació culinària.
- Assessorament sobre productes gourmet. Tipus: caviar, fumats, ventresca i salaons. Origen i destinació culinària.

e) Realitza l'etiquetatge de productes frescos:

- Normativa específica sobre l'envasament de productes frescos.
- Tècniques d'etiquetatge. Codi de barres. Rètols de productes alimentaris. Equips. Informació obligatòria i complementària.
- Traçabilitat.
- Tècniques. Materials d'envasament. Sistemes i mètodes d'envasament.
- Supervisió de la col·locació del codi de barres. Coincidència amb les característiques, propietats i localització del producte.
- Supervisió de la col·locació dels dispositius de seguretat i protecció.
- Mesures de seguretat i neteja.

7. Mòdul professional: Logística de productes alimentaris.

Codi: 1612

A. Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

1. Estableix les condicions de recepció d'aliments d'un establiment comercial, determinant els criteris de qualitat i higienicosanitaris, els requeriments de transport i la documentació associada.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha establert el procediment a utilitzar en la revisió de la comanda feta i la mercaderia rebuda quant a quantitat, termini de lliurament, qualitat i preu.

b) S'ha verificat la traçabilitat dels productes alimentaris rebuts comprovant la documentació i etiquetatge d'aquests.

c) S'han comprovat l'estat de l'emballatge i la temperatura dels productes en el transport de mercaderies, rebutjant els productes amb alteracions per trencament de la cadena de fred.

d) S'ha valorat la qualitat dels productes alimentaris recepcionats comprovant les condicions higièniques del transport, el control de temperatura, embalatges, envasos i emmagatzematge.

e) S'ha comprovat la caducitat dels productes alimentaris transportats pels mitjans de transport extern utilitzats.

f) S'ha establert el procediment que cal seguir en la gestió de devolució de mercaderies a empreses proveïdores.

g) S'ha supervisat el registrat informàtic associat a la documentació de la recepció de mercaderies.

2. Estableix les condicions òptimes d'emmagatzematge de mercaderies en magatzems de comerços alimentaris, relacionant-les amb l'estacionalitat, la qualitat higienicosanitària, i característiques de la mercaderia.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha establert la zonificació de magatzems en funció de les característiques dels aliments, bé siguin congelats, frescos, refrigerats o no peribles.

b) S'ha establert el protocol de descàrrega, desembalatge, manipulació i trasllat de càrregues, equipament i utilitatges, aplicant la normativa de prevenció de riscos.

c) S'ha supervisat la utilització de la maquinària de transport intern usada en comerços alimentaris, relacionant-los amb la mercaderia que cal transportar i ús.

d) S'han relacionat els criteris de conservació de productes alimentaris i la prioritat en el consum, amb la ubicació en magatzems de comerços alimentaris.

e) S'han establert els criteris de reubicació de productes per a una adequada organització del magatzem relacionant-los amb la reposició, amb la incorporació de nous productes i possibles

incidències.

f) S'han establert les senyalitzacions d'un magatzem atenent-ne la finalitat i seguretat.

g) S'ha relacionat la influència de temperatura, l'ordre i la netedat d'un magatzem de comerços alimentaris, amb els productes que cal emmagatzemar.

3. Determina les condicions que ha de complir l'expedició de productes alimentaris relacionant les tècniques d'embalatge i empaquetament amb els mitjans de transport, els requeriments de la comanda i la qualitat del producte.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha supervisat l'operació i la maniobra dels equips emprats per a l'embalatge i la paletització de productes alimentaris.

b) S'han especificat el procediment dels enviaments a domicili, la venda en línia, o altres d'associats a l'expedició de productes.

c) S'han determinat les condicions d'embalatge de la mercaderia distribuïda a domicili –local i nacional–, ateses les tècniques i materials d'embalatge que cal utilitzar, i la repercussió que té en la qualitat i seguretat alimentària.

d) S'han determinat les característiques i els requeriments de la documentació associada a l'expedició de mercaderies.

e) S'han establert les condicions que han de complir els mitjans de transport propis per a garantir la qualitat i seguretat alimentària dels productes que cal expedir.

f) S'ha supervisat el seguiment de l'expedició d'aliments mitjançant l'ús d'aplicacions en línia i telefòniques.

g) S'ha determinat el procediment i la documentació que cal utilitzar en cas de devolució d'un producte expedit.

h) S'han complert les mesures de sostenibilitat mediambiental i de prevenció de riscos laborals en les activitats d'embalatge i desembalatge de productes alimentaris.

4. Gestiona un magatzem de productes alimentaris, calculant les necessitats de subministraments, previsió de vendes i atenent els requisits de les seccions del comerç alimentari.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha elaborat i actualitzat l'inventari d'un magatzem de comerç alimentari aplicant la normativa vigent, per a saber les necessitats de despesa i de provisió

b) S'ha mantingut el registre de l'inventari del magatzem utilitzant aplicacions informàtiques específiques.

c) S'han calculat diferents tipus d'estoc, com de seguretat, pèrdua desconeguda i minvament, entre altres opcions, en funció de la demanda, la rotació del producte, l'estacionalitat i la capacitat del magatzem.

d) S'han valorat les causes de les possibles desviacions detectades entre les xifres de compres

previstes i reals.

- e) S'ha calculat la ràtio de rotació d'estoc de productes alimentaris al magatzem.
- f) S'han valorat les existències del magatzem segons els mètodes vigents establits en la normativa.
- g) S'han programat els subministraments dels productes alimentaris atesos els períodes de major i menor demanda comercial, l'estacionalitat i l'evolució de l'activitat comercial de la zona.

5. Programa les activitats i tasques del personal d'un magatzem alimentari, valorant funcions i les necessitats formatives, i aplicant els procediments de prevenció de riscos i de sostenibilitat mediambiental.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han establert les tasques i funcions que du a terme el personal en un magatzem de productes alimentaris.
- b) S'han elaborat cronogrames de les operacions habituals del magatzem.
- c) S'han valorat les necessitats de formació del personal del magatzem.
- d) S'han previst mesures davant de les incidències i els accidents més comuns en el treball diari dins d'un magatzem de productes alimentaris.
- e) S'han establert les mesures que cal adoptar en cas d'accident produït en la manipulació de mercaderies dins d'un magatzem de mercaderies alimentàries.
- f) S'ha establert el procediment que s'ha de seguir en el cas d'accidents en un magatzem de productes alimentaris.
- g) S'ha aplicat el procediment establert per a la gestió de residus i SANDACH en un magatzem de productes alimentaris.

B. Continguts:

- a) Establiment de les condicions de recepció d'aliments d'un comerç alimentari:
 - Procediment de revisió de comandes. Quantitat, termini de lliurament, qualitat i preu
 - Verificació de la traçabilitat dels productes alimentaris.
 - Comprovació de la documentació i l'etiquetatge. Documentació associada: comanda i albarà.
 - Transport de mercaderies. Mitjans de transport: classificació, característiques i condicions de salubritat. Condicions de transport dels productes alimentaris: temperatura, embalatge, higiene i altres.
 - Comprovació de l'estat de l'embalatge i la temperatura dels productes transportats.
 - Valoració de qualitat dels productes alimentaris recepcionats. Condicions higièniques del transport, el control de temperatura, embalatges, envasos i emmagatzematge.
 - Comprovació de la caducitat dels productes transportats.

- Gestió de devolucions de productes alimentaris a persones proveïdores.
 - Supervisió del registre informàtic associat a la documentació de productes recepcionats.
- b) Establiment de les condicions òptimes d'emmagatzematge de mercaderies alimentàries:
- Zonificació de magatzems. Característiques dels productes: conservació i refrigeració.
 - Procediments de descàrrega, desembalatge, manipulació i trasllat de càrregues. Equipament i utilitatges.
 - Supervisa maquinària, equips i útils de magatzem. Productes pesants.
 - Classes de mercaderies emmagatzemades.
 - Codificació de les mercaderies.
 - Criteris de conservació. Ubicació, reubicació i reposició de productes alimentaris.
 - Criteris de seguiment dels productes alimentaris en el magatzem.
 - Criteris de senyalització del magatzem de productes alimentaris. Finalitat i seguretat.
 - Paletització de mercaderies
 - Condicions d'emmagatzematge:
 - Ubicació en funció de conservació i consum.
 - Condicions de temperatura, ordre i netedat.
- c) Determinació de les condicions d'expedició de productes alimentaris:
- Supervisió d'equips d'emballatge i paletització de productes alimentaris.
 - Alternatives en l'atenció d'enviaments: a domicili i venda en línia.
 - Procediments de preparació d'emballatges de mercaderia distribuïda a domicili. Comandes de productes alimentaris. Tècniques i materials d'emballatge. Repercussió en la qualitat i seguretat alimentària. Documentació associada: ordres de comanda.
 - Supervisió dels mitjans de transport utilitzats i expedició de productes alimentaris:
 - Tipus: enviaments a domicili, venda en línia, i altres.
 - Tasques del personal que intervenen en l'expedició.
 - Control d'enviaments, traçabilitat i cadena del fred.
 - Qualitat i seguretat alimentària. Control de qualitat.
 - Registre de la documentació.
 - Procediment i documentació en devolucions de productes.
 - Sistemes informàtics d'ubicació i seguiment de mercaderies al magatzem. Seguiment d'enviaments. Mitjans electrònics. EDI.
 - Mesures de sostenibilitat mediambiental i de prevenció de riscos laborals.

d) Gestió de magatzem de productes alimentaris:

- Elaboració i actualització d'inventaris: valoració d'existències, criteris de valoració, i mètodes de valoració: FIFO i PMP. Necessitats de despesa i provisió.
- Registre i manteniment de l'inventari. Aplicacions informàtiques específiques.
- Càlcul d'estocs:
 - Seguretat, òptim i mínim.
 - Pèrdues: coneguda i desconeguda.
 - Minvament: natural per deshidratació, física per deterioració, i per caducitat.
- Tipus d'estocs: en funció de la demanda, rotació del producte, estacionalitat i capacitat del magatzem.
- Valoració de desviacions entre compres reals i previstes. Causes i anàlisis.
- Càlcul de la ràtio de rotació d'estocs de productes alimentaris. Subministrament de productes.
- Programació de subministraments. Estacionalitat, períodes de demanda i evolució de l'activitat.

e) Programació d'activitats i tasques del personal d'un magatzem alimentari:

- El departament de logística.
- Organització de tasques i funcions del personal de magatzem. Llocs de treball.
- Elaboració de cronogrames d'operacions del magatzem. Tipus i característiques.
- Relacions i protocols de comunicació del magatzem amb altres departaments del comerç alimentari.
- Valoració de necessitats de formació del personal de magatzem.
- Adopció de mesures i procediments en cas d'incidents i accidents. Manipulació de mercaderies. Normativa de prevenció de riscos laborals al magatzem. Condicions de seguretat de les instal·lacions del magatzem.
- Gestió de residus i SANDACH en magatzem. Normativa de seguretat i higiene al magatzem.

Mòdul professional: Comerç electrònic en negocis alimentaris.

Codi: 1613

A. Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

1. Elabora plans de comerç electrònic en establiments alimentaris, aplicant les noves formes de relació amb el públic objectiu i les estratègies digitals existents.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha aplicat al comerç electrònic l'estructura i el contingut d'un pla de màrqueting, adaptant-lo a la planificació i les necessitats de l'empresa.
- b) S'han seleccionat els agents que intervenen en els canals de distribució en línia, en funció de les característiques i l'operativitat.
- c) S'han establert diferents estratègies de comerç electrònic, determinades en el pla de màrqueting.
- d) S'ha posicionat el comerç alimentari en línia en cercadors, servidors d'aplicacions de mapes o de geolocalització, i en cercadors de comparació de preus.
- e) S'han establert dispositius d'atenció a la clientela mitjançant sistemes de comunicació electrònica, atesos els suggeriments i les consultes que milloren la qualitat de l'empresa.
- f) S'han establert objectius i indicadors del rendiment del trànsit de la pàgina web, en funció de la segmentació de mercat inclosa en el pla de màrqueting.
- g) S'ha estimat el cost d'accions de màrqueting en línia segons el pressupost establert de l'empresa.

2. Constitueix una botiga en línia de productes alimentaris, aplicant plantilles informàtiques.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han definit l'estructura bàsica del comerç alimentari en línia i els elements, relacionant-los amb l'activitat comercial a la qual es destinen.
- b) S'ha integrat el comerç alimentari en línia en un comerç físic ja existent.
- c) S'ha inscrit la botiga en línia en el registre corresponent i, si és el cas, en l'habilitat per a la creació d'empreses d'estudiants, a fi de fer transaccions econòmiques i monetàries, emetre factures i obrir comptes bancaris.
- d) S'ha creat una web de comerç alimentari, adaptant-la al públic al qual va dirigit i als sistemes d'accés virtual.
- e) S'han allotjat els arxius components del lloc web en servidors propis o aliens, segons criteris d'operativitat.
- f) S'ha seleccionat plataformes de codi obert, plantilles i dissenys concordats amb el negoci alimentari de la botiga en línia.
- g) S'han instal·lat dispositius d'atenció a la clientela mitjançant sistemes de comunicació electrònica, telèfon de contacte, xat i xarxes socials, entre altres, en funció de l'atenció a preguntes freqüents, problemes de la clientela, instruccions d'ús en pagaments, suggeriments i queixes.
- h) S'han aplicat les característiques requerides en els dissenys responsables, amigables i usables de botigues en línia, tenint en compte la condició d'accessibilitat universal i disseny per a tots.
- i) S'han definit les mesures requerides per a les transaccions segures, aplicant la legislació

vigent en matèria de protecció de la persona consumidora.

3. Gestiona la recepció de comandes, el lliurament i cobrament, elaborant pressupostos, distribuint productes i fent el seguiment bancari.

Criteris d'avaluació:

a) S'han recepcionat les comandes en línia atés l'ordre d'arribada, temps de lliurament, tipus de producte i ofertes.

b) S'ha elaborat el pressupost de comandes d'aliments, atenent en línia la petició de la clientela, el tipus de producte i el preu o l'oferta.

c) S'ha comunicat el pressupost i les condicions de lliurament del producte, verificant que compleix el que ha demanat la clientela i, si és el cas, esmenar deficiències.

d) S'ha cobrat en línia la comanda d'aliments mitjançant el mitjà de pagament indicat en la pàgina web, emprant els canals que garanteixen la seguretat de l'operació.

e) S'ha ordenat la distribució i el seguiment de l'enviament i el lliurament de la comanda a la clientela en els terminis i lloc acordats, emprant els mitjans de distribució adequats a l'operació.

f) S'ha dissenyat una estratègia de reembossaments, atenent devolucions de la clientela o errors en el lliurament.

g) S'ha efectuat el seguiment bancari de la venda en línia, comprovant que els ingressos per les vendes i devolucions de les comandes enviades s'han efectuat i, si ha sigut el cas, s'han esmenat deficiències.

h) S'ha comprovat que les vendes fetes a través d'intermediaris s'han cobrat d'acord amb les condicions pactades.

4. Fa el manteniment de la pàgina web corporativa, la botiga electrònica i el catàleg en línia, actualitzant la informació de la pàgina web i atén la clientela de manera immediata.

Criteris d'avaluació:

a) S'han actualitzat els fitxers que componen les pàgines web, valorant nous productes, tendències del mercat, promocions i gustos de la clientela, entre altres, i utilitzant programes específics d'inclusió de textos, imatges i so.

b) S'han elaborat fitxes de productes i catàlegs electrònics, i s'han posicionat en web de comparació de preus, per facilitar-ne la lectura i comprensió.

c) S'han enviat els fitxers web actualitzats al servidor d'internet mitjançant programes especialitzats en aquesta tasca.

d) S'ha actualitzat el disseny de la web, buscant-ne l'eficiència i la rendibilitat comercial.

e) S'han millorat els enllaços, l'estructura i les cerques de la pàgina web capaços de generar trànsit orientat a l'oferta, facilitant la navegació per la botiga en línia.

f) S'ha atés la clientela en la consulta en temps real a través dels dispositius instal·lats.

g) S'han actualitzat les bases de dades de clientela, productes i preus relacionades amb

l'activitat comercial.

h) S'han valorat les accions de manteniment realitzades, en funció de la resposta rebuda per part de la clientela.

5. Valora el rendiment del comerç electrònic alimentari, analitzant les dades de trànsit, resultat del negoci i aplicant instruments d'avaluació.

Criteris d'avaluació:

a) S'han aplicat les mesures de millora del rendiment de campanyes publicitàries en línia, en funció de l'augment del trànsit de visites al lloc web i el volum de vendes del comerç electrònic.

b) S'han valorat els indicadors de rendiment del trànsit en el comerç electrònic i l'impacte, usant eines analítiques web, gratuïtes i de pagament.

c) S'ha relacionat les ràtios principals d'anàlisi de la rendibilitat d'inversions en publicitat en línia amb el resultat de les vendes del comerç electrònic alimentària.

d) S'ha valorat la satisfacció de les persones compradores en línia, calculant la taxa de fidelització.

e) S'ha avaluat la traçabilitat de la distribució dels productes a la clientela, modificant la planificació de les rutes de repartiment, el temps acordat, els recursos humans, estat de lliurament del producte, entre altres.

f) S'han valorat els mitjans de pagament utilitzats, ateses les característiques de la botiga en línia d'alimentació i les despeses bancàries generades.

g) S'ha valorat la rendibilitat econòmica de la botiga en línia, comparant el volum de negoci generat amb les despeses de distribució, personal i publicitat, entre altres.

B. Continguts:

a) Elaboració de plans de comerç electrònic en establiments alimentaris:

– Plans de màrqueting de productes alimentaris aplicats al comerç electrònic: anàlisi de situació, objectius, estratègies, tàctiques, eines, pressupost i analítica de control, seguiment.

– Selecció d'agents. Canals de distribució en línia. Característiques i operativitat.

– Posicionament en servidors, cercadors, mapes o de geolocalització i comparadors de preus.

– Establiment de dispositius d'atenció a la clientela. Comunicació electrònica. Suggestions i consultes. Millora de qualitat de l'empresa.

– Objectius i indicadors de rendiment de la pàgina web. Segmentació del mercat.

– Venda i comercialització a través d'Internet: beneficis com a eina de negoci.

– Economia digital. Evolució: dispositius mòbils o altres.

– Pressupost i estimació de costos d'una pàgina web.

b) Constitució d'una botiga en línia de productes alimentaris:

– Determinació de l'estructura bàsica d'un comerç alimentari en línia i elements que la componen.

– Integració en comerços en línia en comerços físics.

– Inscripció i habilitació de la botiga en línia en el registre. Creació d'empreses d'estudiants:

- Transaccions econòmiques.
- Emissió de factures
- Obertura i manteniment de comptes bancaris
- Plantilles i disseny d'una botiga virtual
- Llocs de venda
- Legislació

– Constitució d'una web de productes alimentaris. Característiques. Disseny: responsable, amigable i usable. Condicions d'accessibilitat universal i disseny per a tots.

– Allotjament d'arxius en servidors propis i aliens. Plataformes de codis oberts.

– Instal·lació de dispositius d'atenció a la clientela: comunicació electrònica, telèfon de contacte, xat i xarxes socials.

– Establiment de mesures de seguretat. Legislació. Protecció de la persona consumidora. Transaccions segures.

c) Gestió de recepció de comandes, lliurament i cobrament:

– Recepció de comandes: ordre d'arribada, temps de lliurament, tipus de producte i ofertes. Qualitat i preu.

– Elaboració del pressupost de comandes.

– Comunicació del pressupost i condicions de lliurament.

– Documents d'acompanyament de les mercaderies.

– Inspecció dels productes rebuts i manipulació.

– Traçabilitat dels productes alimentaris recepcionats.

– Cobrament en línia. Canals de pagament. Mesures de seguretat.

– Distribució, seguiment i lliurament de l'enviament. Mitjans d'enviament.

– Reembossaments, devolucions i seguiment bancari. Correcció d'errors i deficiències en el lliurament.

– Vendes a través d'intermediaris. Condicions pactades i cobraments.

d) Manteniment de la pàgina web corporativa, la botiga electrònica i el catàleg en línia:

– Concepte i ús de les intranets i extranets: similituds i diferències.

– Actualització de fitxers de la pàgina web: nous productes, tendències de mercat, promocions

i gustos de la clientela. Programes informàtics: de text, imatge i so.

- Elaboració de fitxes de productes i catàlegs electrònics. Posicionament en la web.
- Aparador web i catàleg electrònic.
- Transferència i gestió remota de fitxers (FTP).
- Seguretat. Zones i nivells de seguretat.
- Actualització i disseny de la pàgina web. Millora d'enllaços. Eficiència i rendibilitat comercial.
- Atenció a la clientela en temps real. Dispositius electrònics.
- Actualització de fitxers de clientela, productes i preus.
- Període de reflexió i de cancel·lació.
- Retroalimentació i accions de manteniment.
- Filtre de suplantació d'identitat.
- Privacitat.

e) Valoració del rendiment del comerç electrònic alimentari:

- Mesures de millora de campanyes publicitàries en línia, volum de visites i trànsit de vendes.
- Valoració del rendiment dels indicadors del trànsit i impacte. Eines d'anàlisi: gratuïtes i de pagament.
- Relació i anàlisi de ràtios: inversions, entorn i resultat de venda. Fluxos de caixa i rendibilitat de la botiga en línia.
- Valoració del catàleg en línia: efectivitat, eficiència i motivació.
- Valoració de la satisfacció de la clientela. Taxa de fidelització.
- Avaluació de la traçabilitat de la distribució. Planificació i modificació de rutes de repartiment: recursos humans, temps acordat i estat de lliurament del producte.
- Gestió de la satisfacció.
- Control logístic dels productes alimentaris venuts en línia.
- Avaluació de mitjans de pagament en línia. Tipus, característiques i diferències. Despeses bancàries.
- Valoració de la rendibilitat econòmica de la botiga en línia: volum de negoci, despeses de distribució, de personal i de publicitat.

9. Mòdul professional: Ofimàtica aplicada al comerç alimentari.

Codi: 1614

A. Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

1. Realitza materials informatius del comerç alimentari amb presentacions de textos i imatges, utilitzant aplicacions informàtiques de processament de textos i de presentacions.

Criteris d'avaluació:

a) S'han editat escrits de comerç alimentari mitjançant aplicacions ofimàtiques de processament de textos.

b) S'han importat i exportat dades sobre productes alimentaris creats amb altres aplicacions i formats, adaptant-los a les necessitats del negoci.

c) S'ha realitzat la maquetació ofimàtica de textos informatius i il·lustracions relatives al comerç alimentari, elaborant índexs temàtics, alfabètics i d'il·lustracions, atesa la importància de la posició i el número de pàgina.

d) S'han tractat els textos de presentacions publicitàries de negocis alimentaris, mitjançant aplicacions ofimàtiques de presentació de diapositives, acompanyant-los d'animacions de text i imatges lliures de drets o amb drets adquirits.

e) S'han tractat l'estil, el tipus i cos del text de cartells i ofertes corporatives.

f) S'han exportat els materials informatius maquetats per a difondre'ls per la via de la impressió o la publicació en línia.

g) S'han protegit els materials elaborats, aplicant protocols de seguretat i, si és el cas, solucionant possibles incidències.

2. Confecciona fullets publicitaris per a comerços alimentaris, utilitzant plantilles de programes ofimàtics d'edició i de disseny gràfic.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha determinat la informació que han d'incloure els materials publicitaris de comerç alimentari i les característiques de disseny.

b) S'ha editat la composició de les imatges de fullets publicitaris ofimàtics, en funció del contingut textual, semblança, continuïtat i simetria, entre altres.

c) S'han maquetat fullets publicitaris, organitzant-los segons el missatge, la proporció, l'equilibri i la simetria.

d) S'han elaborat fullets i catàlegs de productes alimentaris utilitzant plantilles de disseny gràfic ofimàtic.

e) S'han elaborat cartells i ofertes comercials amb colors i imatges adequats als productes oferits, utilitzant criteris comercials i de composició.

f) S'ha adequat la redacció de la informació continguda en el material publicitari al missatge que es vol transmetre.

g) S'han distribuït els textos i les imatges al llarg del fullet triant la ubicació, prioritat i disposició.

3. Elabora documents de registre i càlcul de persones proveïdores, clientela i productes

utilitzant funcions i eines de fulls de càlcul.

Criteris d'avaluació:

a) S'han efectuat càlculs de vendes i compres utilitzats en la gestió d'un petit comerç alimentari aplicant les principals funcions del full de càlcul i de representació de gràfics.

b) S'ha elaborat documentació d'estoc, productes, clientela i persones proveïdores, així com gràfics, entre altres, combinant dades de diverses taules.

c) S'han valorat dades i resultats d'estoc, productes, clientela i persones proveïdores, emprant representacions gràfiques i text.

d) S'ha automatitzat la confecció de documents de gestió del comerç alimentari, com ara factures, correus electrònics, entre altres, definint i aplicant rutines en el full de càlcul.

e) S'ha elaborat el format de cel·les, files, columnes i fulls en presentació dels documents de full de càlcul de tal manera que se n'ha propiciat l'agilitat i la presentació.

f) S'han introduït textos, codis i imatges relatives a productes alimentaris, utilitzant aplicacions ofimàtiques de full de càlcul.

g) S'han valorat inversions, ingressos, costos i amortitzacions de préstecs mitjançant taules estadístiques i elements gràfics de full de càlcul.

h) S'han presentat documents comercials en format de full de càlcul d'un comerç alimentari usant dissenys atractius i adequats a la finalitat.

4. Manté i actualitza dades relacionades amb l'activitat comercial alimentària, utilitzant bases de dades ofimàtiques i complint la normativa relativa a la protecció de la persona consumidora, la seguretat i l'accés a la informació.

Criteris d'avaluació:

a) S'han elaborat bases de dades ofimàtiques relacionals estructurant les dades segons criteris de línies de productes, famílies i referències, empreses proveïdores, distribuïdores i botigues, i clientela, entre altres.

b) S'ha gestionat la creació i l'actualització de registres electrònics de dades diverses, utilitzant aplicacions ofimàtiques de bases de dades.

c) S'ha registrat la informació mitjançant eines de gestió comercial de relacions amb la clientela a través del núvol.

d) S'han creat consultes, formularis i informes en bases de dades ofimàtiques, fent amigable i atractiva la presentació.

e) S'han extret les dades triades de la informació emmagatzemada en bases de dades relacionals ofimàtiques mitjançant la utilització de les eines de cerca i filtratge.

f) S'han elaborat documents a través de consultes en bases de dades ofimàtiques relacionals compostes de diverses taules de dades.

g) S'han aplicat les condicions establides en l'organització de la informació per a respectar la normativa associada a la protecció de dades.

5. Organitza la informació i la documentació associada a l'activitat comercial, aplicant tècniques d'organització i arxivament, tant manual com informàtic; i complint les especificacions de la normativa relativa a la protecció de la persona consumidora, la seguretat i l'accés a la informació.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha determinat el sistema de classificació, registre i arxivament apropiats a les peticions en línia o físiques.

b) S'ha organitzat la documentació digital en funció de la comanda i la clientela i de l'agilitat en l'accés a la informació.

c) S'ha gestionat l'ordre de la comanda de la clientela comprovant que la documentació s'adequa al que s'estableix: productes alimentaris, dades de la clientela, forma de pagament, entre altres.

d) S'han gestionat llibres de registre d'entrada i eixida de correspondència i paqueteria habitual en comerços alimentaris, en suport informàtic.

e) S'ha registrat i arxivat la informació i els documents digitals, habituals en comerços alimentaris, aplicant les tècniques informàtiques utilitzades per a l'organització i arxivament de la documentació comercial.

f) S'ha organitzat i arxivat digitalment la documentació fiscal i de tresoreria, permetent un accés ràpid i segur.

g) S'han aplicat els nivells de protecció de la persona consumidora i seguretat en l'accés a la informació.

h) S'ha aplicat la normativa bàsica sobre protecció de dades i conservació de documents.

B. Continguts:

a) Realització de materials informatius del comerç alimentari amb presentacions de textos i imatges:

– Edició de textos comercials alimentaris mitjançant aplicacions informàtiques.

– Importació i exportació de dades sobre productes alimentaris. Conversió de dades entre aplicacions informàtiques.

– Maquetació ofimàtica relativa al comerç alimentari: textos i il·lustracions, paginació. Elaboració d'índexs temàtics, alfabètics i d'il·lustracions. Publicacions en línia. Aplicacions ofimàtiques de maquetació.

– Presentació de diapositives comercials alimentàries. Presentacions publicitàries. Tractament del text. Estil. Imatges i sons lliures de drets. Aplicacions ofimàtiques de presentacions.

- Disseny de diapositives: en blanc, de títol, amb objectes.
- Transicions: tipus, velocitat, so.
- Animacions. Efectes.
- Integració de vídeos i sons lliures de drets.

– Elaboració de cartells i ofertes corporatives. Publicació via impressió. Publicació i difusió en

línia.

– Protecció de materials elaborats i protocols de seguretat. Resolució d'incidències.

b) Confecció de fullets publicitaris per a comerços alimentaris:

– Composició de fullets i catàlegs publicitaris del comerç alimentari. Característiques de disseny de textos informatius i publicitaris. Redacció de materials publicitaris: adequació al missatge que es vol transmetre.

– Composició d'imatges de fullets de negocis alimentaris: contingut textual, semblança, continuïtat i simetria, entre altres.

– Maquetació de fullets i catàlegs publicitaris. Organització del missatge, proporció, equilibri i simetria. Plantilles ofimàtiques. Importació de textos i imatges per a la seua maquetació. Importació d'imatges lliures de drets. Edició: escalat, ajust de color. Filtres i efectes. Eixida d'impressió. Resolució. Formats. Tipus de compressió. Normativa de drets d'autor d'imatges i vídeos. Imatges lliures de drets.

– Elaboració de cartells i ofertes comercials. Criteris comercials i de composició. Distribució de la informació textual i visual en un full.

c) Elaboració documents de registre i càlcul de persones proveïdores, clientela i productes:

– Càlcul de dades de vendes i compres. Fórmules del full de càlcul: ordre de preferències. Referències relatives, absolutes i mixtes. Funcions matemàtiques, lògiques i estadístiques utilitzades en el comerç alimentari. Gràfics.

– Elaboració de documents: estocs, productes, clientela i persones proveïdores. Valoració d'estocs, productes, clientela i persones proveïdores. Representació de gràfics.

– Elaboració per full de càlcul de documents de gestió del comerç alimentari: factures, albarans, cartes i correus electrònics. Rutines. Automatització de confecció de documents de gestió.

– Format de cel·les, files, columnes i fulls de càlcul. Presentacions de full de càlcul. Introducció de textos, codis i imatges.

– Valoració de costos financers i d'amortització de préstecs mitjançant full de càlcul. Representacions gràfiques a partir de càlculs numèrics.

– Presentació atractiva de documents comercials mitjançant full de càlcul. Publicació en línia.

d) Manteniment i actualització de bases de dades relacionades amb l'activitat comercial alimentària:

– Elaboració de bases de dades ofimàtiques relacionals, de clientela, productes i persones proveïdores, entre altres. Tractament de la informació. Modificació i actualització de dades.

– Creació, elaboració i actualització de registres de dades. Relacions. Eines de gestió de les relacions amb la clientela a través del núvol (CRM).

– Realització de consultes. Accés a la informació. Presentació en línia: amigable i atractiva. Accessibilitat.

– Llistes de dades relacionals: introducció, ordenació i validació de dades en una llista. Filtres

de dades.

– Creació de formularis i informes. Formularis de presa de dades. Disseny, assistent, subformularis. Informes extrets de les taules de dades i de les consultes.

– Gestors de bases de dades.

– Elaboració de documents a partir de bases de dades relacionals: consultes de dades de les taules. Tipus de consultes. Selecció, referències encreuades, acció, unió, cerca de duplicats, no coincidents, paràmetres i de totals.

– Aplicació de la normativa legal en matèria de protecció de dades en bases de dades.

e) Organització de la informació i la documentació associada a l'activitat comercial:

– Determinació del sistema de classificació, registre i arxiu del comerç alimentari: en línia o físic. Condicions específiques. Cerca i recuperació d'arxius i registres.

– Organització de la documentació digital en funció de la comanda i la clientela. Facilitat d'accés. Tècniques d'assistència a la persona usuària.

– Ordres de comandes de la clientela. Gestió i comprovació. Productes alimentaris. clientela. Forma de pagament. Elaboració i actualització de fitxers de clientela.

– Gestió de llibres de registre d'entrada i eixida en suport informàtic: documents informàtics habituals, correspondència i paqueteria electrònica. Agenda i traçabilitat. Funció de l'agenda, instal·lació, configuració i personalització.

– Organització, arxiu, fàcil accés i nivells de protecció. Documentació fiscal i de tresoreria. Aplicació de normativa de protecció de dades i protecció de documents en l'arxiu.

10. Mòdul professional: Gestió d'un comerç alimentari.

Codi: 1615

A. Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

1. Realitza activitats comercials, econòmiques i monetàries, gestionant factures i efectuant pagaments.

Criteris d'avaluació:

a) S'han efectuat transaccions monetàries, físiques i en línia, gestionant els ingressos i pagaments dels comptes bancaris.

b) S'han emés i tramitat factures corresponents a la venda de productes alimentaris, segons legislació establida i atenent mesures de seguretat en les transaccions electròniques: xifratge, signatura digital, certificats digitals i DNI electrònic.

c) S'han gestionat les factures corresponents a les compres, arxivant-les, realitzant l'assentament comptable i tramitant-les per a pagar-les.

d) S'han pagat les factures, ateses les condicions pactades amb les persones proveïdores.

e) S'han fet devolucions a clientela, comptabilitzant l'operació.

f) S'han fet modificacions en els preus, en les qualitats dels productes, en el tiquet i en les factures emeses originalment configurades en el terminal punt de venda.

g) S'han supervisat la realització del cobrament de mercaderies a través del terminal punt de venda.

h) S'ha comprovat l'arqueig de caixa i la conciliació bancària a partir de dades de cobraments i pagaments.

2. Gestiona les comandes de productes alimentaris i l'enviament, supervisant les fases del procés i la documentació.

Criteris d'avaluació:

a) S'han gestionat les comandes a persones proveïdores, formalitzant la comunicació i documentació relativa a aquestes.

b) S'ha determinat el procediment i les fases que es duran a terme en la recepció de compres, en funció de les persones proveïdores i acords establits.

c) S'ha determinat el procediment i les fases que es duran a terme en la distribució de les comandes, la preparació i l'enviament, en funció clientela i acords establits.

d) S'ha registrat informàticament la documentació associada a la recepció de les comandes en línia o presencials.

e) S'ha supervisat la documentació de les comandes, l'albarà i la carta de ports, entre altres, per garantir que correspon a la demanda de la clientela.

f) S'han classificat les comandes, atenent la planificació de les rutes de repartiment, les dates de recepció, de lliurament i el tipus d'aliments, entre altres.

g) S'ha determinat el procediment i documentació que cal utilitzar en cas de devolució per la clientela d'un producte expedit en funció de les condicions acordades i la responsabilitat de les parts.

3. Supervisa la gestió d'impostos i obligacions fiscals associats amb les operacions de compravenda de comerços alimentaris aplicant la normativa fiscal vigent i els procediments d'elaboració, de presentació i de conservació.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha supervisat l'ompliment dels models de l'impost del valor afegit (IVA), per a la tramitació a Hisenda, tenint en compte el gravamen segons el tipus de producte, calendari fiscal i model d'empresa, entre altres.

b) S'han omplert declaracions i liquidacions de l'IVA del negoci alimentari, segons la normativa vigent i en els terminis establits.

c) S'han valorat les peculiaritats del recàrrec d'equivalència relacionant-lo amb el comerç alimentari.

d) S'han efectuat les obligacions informatives a Hisenda en relació amb les operacions efectuades periòdicament.

- e) S'ha supervisat els pagaments de l'IRPF i l'IS, en funció de la forma jurídica.
 - f) S'han efectuat les obligacions laborals habituals en el comerç alimentari.
 - g) S'han omplert els llibres obligatoris, voluntaris i de comptabilitat del comerç alimentari, actualitzant-ne les dades dins del temps i en la forma requerits.
4. Planifica la tresoreria del comerç alimentari, identificant els paràmetres que permeten fer previsions de tresoreria, i efectuant els càlculs oportuns.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha planificat el calendari de cobraments i pagaments del comerç alimentari, en funció de les necessitats, compromisos i obligacions de pagament d'un comerç alimentari.
- b) S'han fet les previsions de tresoreria tenint en compte les despeses i els ingressos, i les contingències de l'activitat comercial.
- c) S'han calculat els costos financers reals d'un comerç alimentari, riscos de gestió de cobrament i negociació d'efectes comercials, comparant tipus d'interés i amortitzacions.
- d) S'han calculat els costos anuals de personal i Seguretat Social del petit comerç, en funció del conveni sectorial i les taxes de cotització.
- e) S'han calculat les despeses generals de subministrament energètic, assegurances, equipament, entre altres, estimant-ne els costos i relacionant-los amb l'activitat comercial.
- f) S'ha comprovat diàriament que les vendes efectuades tenen correspondència amb els ingressos en metàl·lic o la targeta bancària.
- g) S'ha supervisat l'organització dels documents físics i digitals, utilitzats en la compravenda de mercaderies del comerç alimentari en funció del procés que cal seguir en la gestió i els requisits formals que han de complir.

5. Supervisa el resultat econòmic de les vendes, controlant desviacions i establint accions correctores.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha analitzat la rendibilitat de les vendes de productes alimentaris, en funció del preu de venda i del marge de benefici.
- b) S'ha establert l'estructura dels ingressos i les despeses per a obtenir referències de comportament d'aquests.
- c) S'ha planificat el control pressupostari, identificant problemes potencials i gestionant de forma més efectiva els recursos del comerç alimentari en un període determinat.
- d) S'han calculat les desviacions en funció d'ingressos, despeses, preu i mà d'obra, entre altres, comparant els resultats pressupostats amb els reals i valorant si les desviacions són positives o negatives.
- e) S'han analitzat les causes de les possibles desviacions detectades entre el volum de vendes previst i el real, atenant causes internes, externes o aleatòries i, si ha sigut el cas, s'han establert les mesures correctores necessàries.

f) S'ha reinvertit el benefici obtingut en millores relatives a l'ampliació i gamma de productes, serveis d'atenció a la clientela i al comerç electrònic, entre altres, segons percentatge i pla de negoci previst.

g) S'han establert mètodes de control dels preus de venda justificant les possibles desviacions i aplicant mesures correctores.

B. Continguts:

a) Realització d'activitats comercials, econòmiques i monetàries en un comerç alimentari:

– Gestió de comptes bancaris: Ingressos i pagaments. Transaccions monetàries: físiques i en línia. Programari de pagament electrònic.

– Banca electrònica: avantatges, barreres, procediment, i mesures de seguretat. El pagament en efectiu. La transferència bancària.

– Emissió i tramitació de factures de venda de productes alimentaris. Legislació. Mesures de seguretat en les transaccions electròniques: xifratge, signatura digital, certificats digitals i DNI electrònic. Factures rectificatives.

– Gestió de factures de compres de productes alimentaris. Facturació de les vendes: característiques, requisits legals i tipus de factures. Arxiu. Assentaments comptables, tramitació i pagaments.

– Pagament de factures a persones proveïdores. Condicions pactades. Gestió d'impagats.

– Comptabilitat de devolucions efectuades a clientela. Abonaments a clientela.

– Procés d'anul·lació d'operacions de cobrament i pagament.

– Modificacions en el terminal del punt de venda: de preus, qualitats del producte, tiquet i factures. Alta de magatzems, persones proveïdores, articles i clientela, entre altres.

– Supervisió del cobrament de mercaderies en el terminal del punt de venda.

– Comprovació de l'arqueig de caixa i conciliació bancària. Dades de cobraments i pagaments. Assentaments de tancament. Abocament en el programa informàtic.

b) Gestió i enviament de comandes de productes alimentaris:

– Gestió de comandes a persones proveïdores. Programa de comandes. Formalització de la comunicació i documentació. Centrals de compra. Majoristes i persones proveïdores a l'engròs.

– Determinació de fases i procediments en la recepció de compres: persones proveïdores i acords establerts. El contracte de subministrament. Plec de condicions d'aprovisionament. Sol·licitud d'ofertes.

– Determinació de fases i procediments en la distribució i enviament de comandes. Preparació i enviament. Clientela i acords establerts.

– Registre informàtic de documentació de recepció de comandes.

– Supervisió de la documentació de comandes: ordres de compra i comanda, albarà i carta de

ports.

– La funció logística en l'empresa. Classificació de comandes. Planificació: rutes, repartiments, dates de recepció, de lliurament i tipus d'aliments. Criteris.

– Determinació del procediment de devolucions. Documentació. Condicions acordades i responsabilitat de les parts.

c) Supervisió de la gestió d'impostos i obligacions fiscals associats a les operacions de compravenda en comerços alimentaris:

– Supervisió de l'ompliment dels models d'IVA. Tipus de gravamen: tipus de producte, calendari fiscal i model d'empresa. Aplicació de la normativa.

– Elaboració de declaracions i liquidacions de l'IVA: Terminis establits:

- Àmbit d'aplicació
- Fet imposable
- Meritació de l'impost
- Tipus impositius
- Declaració i liquidació de l'IVA
- Període de presentació

– Els llibres registre de l'IVA:

- Llibre de registre de factures emeses
- Llibre de registre de factures rebudes
- Declaracions censals i declaració d'operacions amb terceres persones

– Els tributs en línia: les administracions i la gestió de tributs en línia. Oficina virtual.

– Programari de tramitació d'impostos. Altres impostos i tributs que afecten el petit comerç.

– Valoració de les particularitats del recàrrec d'equivalència del comerç alimentari.

– Elaboració i presentació de les obligacions informatives a Hisenda. Calendari.

– Supervisió de l'elaboració i presentació de l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF). L'impost de societats (IS). Modalitats de tributació. Obligacions laborals associades al comerç alimentari. Altes i baixes de les persones treballadores, nòmines i butlletins de cotització a la Seguretat Social.

– Elaboració de llibres obligatoris, voluntaris i de comptabilitat del comerç alimentari. Actualització de dades dins del termini i en la forma escaient: normativa.

– Règim de cotització a la Seguretat Social de persones treballadores autònomes.

– Comptes anuals per a pimes: balanç de situació i compte de pèrdues i guanys.

d) Planificació de la tresoreria del comerç alimentari:

– Planificació del calendari de cobraments i pagaments del comerç alimentari. Compromisos i obligacions de pagament del comerç alimentari.

– Realització de previsions de tresoreria. Compte de despeses i ingressos. Contingències de

l'activitat comercial alimentària.

– Càlcul de costos financers. Riscos de cobrament en el comerç alimentari. Tipus d'interés bancaris i amortitzacions. Crèdits comercials, ajornaments de pagament.

– Negociació d'efectes comercials.

- Càlcul del descompte i de l'efectiu resultant d'una remesa d'efectes
- Descompte racional i descompte comercial
- Substitució de deutes. Venciment comú i venciment mitjà
- Riscos associats

– Càlcul de costos anuals de personal i seguretat social. Conveni sectorial del sector alimentari i taxes de cotització.

– Càlcul de despeses generals de subministrament energètic, segurs i equipament. Costos.

– Comprovació d'ingressos de vendes. Relació vendes i ingressos. Mitjans de pagament Metàl·lic i targetes bancàries, datàfon, mòbil, llocs web tipus PayPal, i altres.

– Organització de documents físics i digitals de la compravenda de productes en comerços alimentaris.

- Llibre de registre de factures emeses
- Llibre de registre de factures rebudes
- Declaracions censals i declaració d'operacions amb tercers persones

e) Supervisió del resultat econòmic de les vendes en el comerç alimentari:

– Anàlisi de rendibilitat de les vendes de productes alimentaris. Detecció de productes obsolets i productes poc rendibles. Incorporació d'innovacions i novetats a la gamma de productes.

– El terminal de punt de venda com a mitjà per a estimar les compres. Preus de venda i marge de benefici. Càlcul de rendibilitat

– Comportament d'ingressos i despeses. Previsió de vendes. Tendències.

– Planificació del control pressupostari. Problemes potencials: identificació i gestió. Ràtio de control d'eficàcia i accions promocionals.

– Càlcul de desviacions pressupostàries: ingressos, despeses, preu i mà d'obra. Anàlisi. Resultats pressupostats i reals. Causes internes, externes o aleatòries. Mesures correctores.

– Anàlisi de desviacions detectades en el volum de vendes. Mesures correctores. Causes internes i externes.

– Reinversió del benefici. Millores: ampliació de gamma de productes, serveis d'atenció a la clientela i al comerç electrònic.

– Establiment de mètodes de control de preus de venda. Mesures correctores. Incidència en la implantació.

11. Mòdul professional: Anglès.

Codi: 0156

A. Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

1. Reconeix informació professional i quotidiana continguda en discursos orals emesos en llengua estàndard, analitzant el contingut global del missatge i relacionant-lo amb els recursos lingüístics corresponents.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha situat el missatge en el seu context.
- b) S'ha identificat la idea principal del missatge.
- c) S'ha reconegut la finalitat del missatge directe, telefònic o per un altre mitjà auditiu.
- d) S'ha extret informació específica en missatges relacionats amb aspectes quotidians de la vida professional i quotidiana.
- e) S'han seqüenciat els elements constituents del missatge.
- f) S'han identificat les idees principals d'un discurs sobre temes coneguts, transmesos pels mitjans de comunicació i emesos en llengua estàndard i articulat amb claredat.
- g) S'han reconegut les instruccions orals i s'han seguit les indicacions.
- h) S'ha pres consciència de la importància de comprendre globalment un missatge, sense entendre tots i cada un dels elements d'aquest.

2. Interpreta informació professional continguda en textos escrits, analitzant-ne de manera comprensiva els continguts.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han seleccionat els materials de consulta i diccionaris.
- b) S'han llegit de manera comprensiva textos senzills.
- c) S'ha interpretat el contingut global del missatge.
- d) S'ha relacionat el text amb l'àmbit de l'àrea professional a què es refereix.
- e) S'ha identificat la terminologia utilitzada.
- f) S'han realitzat traduccions de textos senzills utilitzant material de suport en cas necessari.
- g) S'ha interpretat el missatge rebut a través de suports telemàtics: correu electrònic i fax, entre altres.

3. Emet missatges orals clars i ben estructurats, participant com a agent actiu en converses professionals.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat els registres utilitzats per a l'emissió del missatge.

- b) S'ha comunicat utilitzant fórmules, nexes d'unió i estratègies d'interacció.
- c) S'han utilitzat normes de protocol en presentacions.
- d) S'han descrit fets breus i imprevistos relacionats amb la seua professió.
- e) S'ha utilitzat correctament la terminologia de la professió.
- f) S'han expressat sentiments, idees o opinions.
- g) S'han enumerat les activitats de la tasca professional.
- h) S'ha descrit i seqüenciat un procés de treball de la seua competència.
- i) S'ha justificat l'acceptació o no de propostes realitzades.
- j) S'ha argumentat l'elecció d'una determinada opció o procediment de treball triat.
- k) S'ha sol·licitat la reformulació del discurs o part d'aquest quan s'ha considerat necessari.

4. Elabora textos senzills, relacionant regles gramaticals amb el propòsit d'aquests.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han redactat textos breus relacionats amb aspectes quotidians i/ o professionals.
- b) S'ha organitzat la informació de manera coherent i cohesionada.
- c) S'han fet resums de textos relacionats amb l'entorn professional.
- d) S'ha omplit documentació específica del seu camp professional.
- e) S'han aplicat les fórmules establides i el vocabulari específic en l'ompliment de documents.
- f) S'han resumit les idees principals d'informacions donades, utilitzant els recursos lingüístics propis.
- g) S'han utilitzat les fórmules de cortesia pròpies del document que s'ha d'elaborar.

5. Aplica actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació, descrivint les relacions típiques característiques del país de la llengua estrangera.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han definit els trets més significatius dels costums i usos de la comunitat on es parla la llengua estrangera.
- b) S'han descrit els protocols i normes de relació social propis del país.
- c) S'han identificat els valors i les creences propis de la comunitat on es parla la llengua estrangera.
- d) S'han identificat els aspectes socioprofessionals propis de l'àrea professional, en qualsevol tipus de text.

e) S'han aplicat els protocols i normes de relació social propis del país de la llengua estrangera.

B. Continguts:

a) Anàlisi de missatges orals:

- Comprensió de missatges professionals i quotidians:
- Missatges directes, telefònics, radiofònics, gravats.
- Terminologia específica de l'àrea professional del comerç.
- Idees principals i secundàries.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, locucions, expressió de la condició i el dubte, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte, verbs preposicionals, verbs modals i altres.
- Altres recursos lingüístics. Funcions: gustos i preferències, suggeriments, argumentacions, instruccions, acords i desacords, hipòtesis i especulacions, opinions i consells, persuasió i advertiment.
- Diferents accents de llengua oral.
- Identificació de registres amb major o menor grau de formalitat en funció de la intenció comunicativa i del context de comunicació.
- Utilització d'estratègies per a comprendre i inferir significats pel context de paraules, expressions desconegudes i informació implícita en textos orals sobre temes professionals.

b) Interpretació de missatges escrits:

- Predicció d'informació a partir d'elements textuais i no textuais en textos escrits sobre temes diversos.
- Recursos digitals, informàtics i bibliogràfics, per a solucionar problemes de comprensió o per a buscar informació específica necessària per a la realització d'una tasca.
- Comprensió de missatges, textos, articles bàsics professionals i quotidians.
- Suports telemàtics: fax, correu electrònic, burofax.
- Terminologia específica de l'àrea professional del comerç. Anàlisi dels errors més freqüents.
- Idea principal i idees secundàries: identificació del propòsit comunicatiu, dels elements textuais i de la manera d'organitzar la informació distingint les parts del text.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, verbs preposicionals, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte, verbs modals i altres.
- Relacions lògiques: oposició, concessió, comparació, condició, causa, finalitat, resultat.
- Relacions temporals: anterioritat, posterioritat, simultaneïtat.

c) Producció de missatges orals:

- Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals segons el grau de formalitat.
- Terminologia específica de l'àrea professional del comerç.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, verbs preposicionals, locucions, expressió de la condició i dubte, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte, verbs modals i altres.
- Altres recursos lingüístics. Finalitat: gustos i preferències, suggeriments, argumentacions, instruccions, acords i desacords, hipòtesis i especulacions, opinions i consells, persuasió i advertiment.
- Fonètica. Sons i fonemes vocàlics i les combinacions, i sons i fonemes consonàntics i les agrupacions.
- Marcadors lingüístics de relacions socials, normes de cortesia i diferències de registre.
- Manteniment i seguiment del discurs oral:
 - Converses informals improvisades sobre temes quotidians i del seu àmbit professional. Participació. Opinions personals. Intercanvi d'informació d'interés personal.
 - Recursos utilitzats en la planificació elemental del missatge oral per a facilitar la comunicació. Seqüenciació del discurs oral.
 - Presa, manteniment i cessió del torn de paraula.
 - Suport, demostració de comprensió, petició d'aclariment, entre altres.
 - Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.

d) Emissió de textos escrits:

- Elaboració d'un text. Planificació. Ús de les estratègies necessàries: idees, paràgrafs cohesionats i revisió d'esborranys.
- Expressió i ompliment de missatges i textos professionals i quotidians.
- Currículum i suports telemàtics: fax, correu electrònic, burofax.
- Terminologia específica de l'àrea professional del comerç.
- Idea principal i idees secundàries. Propòsit comunicatiu dels elements textuais i de la manera d'organitzar la informació distingint les parts del text.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, verbs preposicionals, verbs modals, locucions, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte. Nexes: *because of, since, although, even if, in spite of, despite, however, in contrast* i altres.
- Seqüenciació del discurs escrit: *first, after, then, finally*.
- Derivació: sufixos per a formar adjectius i substantius.
- Relacions lògiques: oposició, concessió, comparació, condició, causa, finalitat, resultat,

conseqüència.

- Relacions temporals: anterioritat, posterioritat, simultaneïtat.
- Coherència textual:
- Adequació del text al context comunicatiu.
- Tipus i format de text.
- Varietat de llengua. Registre.
- Selecció lèxica, d'estructures sintàctiques i de contingut rellevant.
- Inici del discurs i la introducció del tema. Desenvolupament i expansió.
- Exemplificació.
- Conclusió i/o resum del discurs.
- Ús dels signes de puntuació.
- Escripció, en suport paper i digital, de descripcions d'experiències professionals i esdeveniments, narració de fets reals o imaginats, correspondència, informes, resums, notícies o instruccions, amb claredat, llenguatge senzill i suficient adequació gramatical i lèxica.
- Elements gràfics per a facilitar la comprensió: il·lustracions, taules, gràfics o tipografia i en suport paper i digital.

e) Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països de llengua estrangera (anglesa):

- Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.
- Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional amb la finalitat de projectar una bona imatge de l'empresa.
- Reconeixement de la llengua estrangera per a aprofundir en coneixements que resulten d'interès al llarg de la vida personal i professional.
- Ús de registres adequats segons el context de la comunicació, l'interlocutor i la intenció dels interlocutors.
- Interés per la bona presentació dels textos escrits tant en suport paper com digital, amb respecte a les normes gramaticals, ortogràfiques i tipogràfiques.

12. Mòdul professional: Formació i orientació laboral.

Codi: 1616

A. Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

1. Selecciona oportunitats d'ocupació, identificant les diferents possibilitats d'inserció i les alternatives d'aprenentatge al llarg de la vida.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha valorat la importància de la formació permanent com a factor clau per a l'ocupabilitat i l'adaptació a les exigències del procés productiu.

b) S'han identificat els itineraris de formació professional relacionats amb el perfil professional del tècnic en comercialització de productes alimentaris.

c) S'han determinat les aptituds i actituds requerides per a l'activitat professional relacionada amb el perfil del títol.

d) S'han identificat els principals jaciments d'ocupació i d'inserció laboral per al tècnic en comercialització de productes alimentaris.

e) S'han determinat les tècniques utilitzades en el procés de cerca d'ocupació.

f) S'han previst les alternatives d'autoocupació en els sectors professionals relacionats amb el títol.

g) S'ha realitzat la valoració de la personalitat, les aspiracions, les actituds i la formació pròpia per a la presa de decisions.

2. Aplica les estratègies del treball en equip, valorant-ne l'eficàcia i eficiència per a la consecució dels objectius de l'organització.

Criteris d'avaluació:

a) S'han valorat els avantatges de treball en equip en situacions de treball relacionades amb el perfil del tècnic en comercialització de productes alimentaris.

b) S'han identificat els equips de treball que poden constituir-se en una situació real de faena.

c) S'han determinat les característiques de l'equip de treball eficaç enfront dels equips ineficaços.

d) S'ha valorat positivament la necessària existència de diversitat de rols i opinions assumits pels membres d'un equip.

e) S'ha reconegut la possible existència de conflicte entre els membres d'un grup com un aspecte característic de les organitzacions.

f) S'han identificat els tipus de conflictes i les fonts.

g) S'han determinat procediments per a la resolució del conflicte.

3. Exerceix els drets i compleix les obligacions que es deriven de les relacions laborals, reconeixent-les en els diferents contractes de treball.

Criteris d'avaluació:

a) S'han identificat els conceptes bàsics del dret del treball.

b) S'han distingit els organismes principals que intervenen en les relacions entre l'empresariat i el personal.

- c) S'han determinat els drets i obligacions derivats de la relació laboral.
- d) S'han classificat les modalitats de contractació principals, identificant les mesures de foment de la contractació per a determinats col·lectius.
- e) S'han valorat les mesures establides per la legislació vigent per a la conciliació de la vida laboral i familiar.
- f) S'han identificat les causes i efectes de la modificació, suspensió i extinció de la relació laboral.
- g) S'ha analitzat el rebut de salaris identificant els elements principals que l'integren.
- h) S'han analitzat les diferents mesures de conflicte col·lectiu i els procediments de solució de conflictes.
- ï) S'han determinat les condicions de treball pactades en un conveni col·lectiu aplicable al sector relacionat amb el títol de tècnic o tècnica en Comercialització de Productes Alimentaris.
- j) S'han identificat les característiques definitòries dels nous entorns d'organització del treball.

4. Determina l'acció protectora del sistema de la Seguretat Social davant les diferents contingències cobertes, identificant les diferents classes de prestacions.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha valorat el paper de la Seguretat Social com a pilar essencial per a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans.
- b) S'han enumerat les diverses contingències que cobreix el sistema de Seguretat Social.
- c) S'han identificat els règims existents en el sistema de Seguretat Social.
- d) S'han identificat les obligacions inherents a la relació laboral dins del sistema de Seguretat Social.
- e) S'han identificat, en un supòsit senzill, les bases de cotització del personal, les quotes corresponents, així com les quotes empresarials.
- f) S'han classificat les prestacions del sistema de Seguretat Social, identificant els requisits.
- g) S'han determinat les possibles situacions legals de desocupació.
- h) S'ha efectuat el càlcul de la duració i quantia d'una prestació per desocupació de nivell contributiu bàsic.

5. Avalua els riscos derivats de la seua activitat, analitzant les condicions de treball i els factors de risc presents en el seu entorn laboral.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha valorat la importància de la cultura preventiva en tots els àmbits i activitats de l'empresa.
- b) S'han relacionat les condicions laborals amb la salut de la persona treballadora.

- c) S'han classificat els factors de risc en l'activitat i els danys derivats d'aquests.
 - d) S'han identificat les situacions de risc més habituals en els entorns de treball del tècnic o tècnica en comercialització de productes alimentaris.
 - e) S'ha determinat l'avaluació de riscos en l'empresa.
 - f) S'han determinat les condicions de treball amb significació per a la prevenció en els entorns de treball relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica en comercialització de productes alimentaris.
 - g) S'han classificat i descrit els tipus de danys professionals, amb especial referència a accidents de treball i malalties professionals, relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica en comercialització de productes alimentaris.
6. Participa en l'elaboració d'un pla de prevenció de riscos en una petita empresa, identificant les responsabilitats de tots els agents implicats.

criteris d'avaluació:

- a) S'han determinat els drets i deures principals en matèria de prevenció de riscos laborals.
- b) S'han classificat les diferents formes de gestió de la prevenció en l'empresa, en funció dels diferents criteris establerts en la normativa sobre prevenció de riscos laborals.
- c) S'han determinat les formes de representació del personal de l'empresa en matèria de prevenció de riscos.
- d) S'han identificat els organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.
- e) S'ha valorat la importància de l'existència d'un pla preventiu en l'empresa que incloga la seqüenciació d'actuacions que s'han de realitzar en cas d'emergència.
- f) S'ha definit el contingut del pla de prevenció en un centre de treball relacionat amb el sector professional del tècnic o tècnica en comercialització de productes alimentaris.
- g) S'ha projectat un pla d'emergència i evacuació d'una empresa del sector.

7. Aplica les mesures de prevenció i protecció, analitzant les situacions de risc en l'entorn laboral del tècnic o tècnica en comercialització de productes alimentaris.

criteris d'avaluació:

- a) S'han definit les tècniques de prevenció i de protecció individual i col·lectiva que han d'aplicar-se per a evitar els danys en l'origen i minimitzar-ne les conseqüències en cas que siguin inevitables.
- b) S'ha analitzat el significat i l'abast dels diferents tipus de senyalització de seguretat.
- c) S'han analitzat els protocols d'actuació en cas d'emergència.
- d) S'han identificat les tècniques de classificació de ferits en cas d'emergència on hi ha víctimes de diversa gravetat.
- e) S'han identificat les tècniques bàsiques de primers auxilis que han de ser aplicades en el

lloc de l'accident davant diferents tipus de danys i la composició i ús de la farmaciola.

f) S'han determinat els requisits i les condicions per a la vigilància de la salut de la persona treballadora i la importància com a mesura de prevenció.

B. Continguts:

a) Cerca activa d'ocupació:

– Valoració de la importància de la formació permanent per a la trajectòria laboral i professional del tècnic o tècnica en comercialització de productes alimentaris.

– Anàlisi dels interessos, les aptituds i les motivacions personals per a la carrera professional.

– Identificació dels itineraris formatius relacionats amb el tècnic o tècnica en Comercialització de productes alimentaris.

– Responsabilitat del propi aprenentatge. Coneixement dels requeriments i dels fruits previstos.

– Definició i anàlisi del sector professional del tècnic o tècnica en comercialització de productes alimentaris.

– Planificació de la pròpia carrera:

- Establiment d'objectius laborals, a mitjà i llarg termini, compatibles amb necessitats i preferències.
- Objectius realistes i coherents amb la formació actual i la projectada.

– Procés de cerca d'ocupació en empreses del sector.

– Oportunitats d'aprenentatge i ocupació a Europa.

– Tècniques i instruments de cerca d'ocupació.

– Valoració de l'autoocupació com a alternativa per a la inserció professional.

– El procés de presa de decisions.

– Establiment d'una llista de comprovació personal de coherència entre pla de carrera, formació i aspiracions.

b) Gestió del conflicte i equips de treball:

– Valoració dels avantatges i inconvenients del treball d'equip per a l'eficàcia de l'organització.

– Classes d'equips en el sector del comerç segons les funcions que exerceixen.

– Anàlisi de la formació dels equips de treball.

– Equips en negocis alimentaris.

– Característiques d'un equip de treball eficaç.

- La participació en l'equip de treball. Anàlisi dels possibles rols dels seus integrants.
 - Conflicte: característiques, fonts i etapes.
 - Mètodes per a la resolució o supressió del conflicte: mediació, conciliació i arbitratge.
- c) Contracte de treball:
- El dret del treball.
 - Intervenció dels poders públics en les relacions laborals.
 - Anàlisi de la relació laboral individual.
 - Determinació de les relacions laborals excloses i relacions laborals especials.
 - Modalitats de contracte de treball i mesures de foment de la contractació.
 - Drets i deures derivats de la relació laboral.
 - Condicions de treball. Salari, temps de treball i descans laboral.
 - Modificació, suspensió i extinció del contracte de treball.
 - Representació de treballadors i treballadores.
 - Negociació col·lectiva com a mitjà per a la conciliació dels interessos de persones treballares i empresariat
 - Anàlisi d'un conveni col·lectiu aplicable a l'àmbit professional del tècnic o tècnica en comercialització de productes alimentaris.
 - Conflictes col·lectius de treball.
 - Nous entorns d'organització del treball: subcontractació i teletreball, entre altres.
 - Beneficis per a treballadores i treballadors en les noves organitzacions: flexibilitat i beneficis socials, entre altres.
- d) Seguretat Social, ocupació i desocupació:
- El sistema de la Seguretat Social com a principi bàsic de solidaritat social.
 - Estructura del Sistema de la Seguretat Social.
 - Determinació de les obligacions principals de l'empresariat i el seu personal en matèria de Seguretat Social: afiliació, altes, baixes i cotització.
 - L'acció protectora de la Seguretat Social.
 - Classes, requisits i quantia de les prestacions.
 - Concepte i situacions protegibles en la protecció per desocupació.

– Sistemes d'assessorament de les persones treballadores respecte als seus drets i deures.

e) Avaluació de riscos professionals:

- Importància de la cultura preventiva en totes les fases de l'activitat professional.
- Valoració de la relació entre treball i salut.
- Anàlisi i determinació de les condicions de treball.
- El concepte de risc professional. Anàlisi de factors de risc.
- L'avaluació de riscos en l'empresa com a element bàsic de l'activitat preventiva.
- Anàlisi de riscos lligats a les condicions de seguretat.
- Anàlisi de riscos lligats a les condicions ambientals.
- Anàlisi de riscos lligats a les condicions ergonòmiques i psicosocials.
- Riscos específics en el sector del comerç alimentari.
- Determinació dels possibles danys a la salut del treballador o treballadora que poden derivar-se de les situacions de risc detectades.

f) Planificació de la prevenció de riscos en l'empresa:

- Drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Responsabilitats en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Gestió de la prevenció en l'empresa.
- Representació de les persones treballadores en matèria preventiva.
- Organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.
- Planificació de la prevenció en l'empresa.
- Plans d'emergència i d'evacuació en entorns de treball.
- Elaboració d'un pla d'emergència en una empresa del sector.

g) Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa:

- Determinació de les mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva.
- Protocol d'actuació davant una situació d'emergència.
- Primers auxilis. Urgència mèdica. Conceptes bàsics.
- Aplicació de tècniques de primers auxilis.
- Formació als treballadors i a les treballadores en matèria de plans d'emergència.

– Vigilància de la salut de les persones treballadores.

13. Mòdul professional: Formació en centres de treball.

Codi: 1617

A. Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

1. Identifica l'estructura i organització de l'empresa, relacionant-les amb la comercialització dels productes alimentaris i amb el tipus de servei que presta.

Criteris d'avaluació:

a) S'han identificat l'estructura organitzativa de l'empresa i les funcions de cada àrea d'aquesta.

b) S'ha comparat l'estructura de l'empresa amb les organitzacions empresarials tipus que hi ha en el sector.

c) S'han identificat els elements que constitueixen la xarxa logística de l'entitat: empreses proveïdores, persones compradores, sistemes de producció i emmagatzematge, entre altres.

d) S'han relacionat les característiques del servei i el perfil de les persones compradores amb el desenvolupament de l'activitat empresarial.

e) S'han identificat els procediments de treball en el desenvolupament de la prestació de servei.

f) S'han valorat les competències necessàries dels recursos humans per al desenvolupament òptim de l'activitat.

g) S'ha valorat la idoneïtat dels canals de difusió més freqüents en aquesta activitat.

2. Aplica hàbits ètics i laborals en el desenvolupament de l'activitat professional, d'acord amb les característiques del lloc de treball i amb els procediments establits en l'empresa.

Criteris d'avaluació:

a) S'han reconegut i justificat:

– La disponibilitat personal i temporal necessària en el lloc de treball.

– Les actituds personals (puntualitat i empatia, entre altres) i professionals (ordre, netedat i responsabilitat, entre altres) necessàries per al lloc de treball.

– Els requeriments actitudinals davant la prevenció de riscos en l'activitat professional.

– Els requeriments actitudinals referits a la qualitat en l'activitat professional.

– Les actituds relacionades amb el propi equip de treball i amb les jerarquies establides en

l'empresa.

– Les actituds relacionades amb la documentació de les activitats realitzades en l'àmbit laboral.

– Les necessitats formatives per a la inserció i reinserció laboral en l'àmbit científic i tècnic del bon fer del o de la professional.

b) S'han identificat les normes de prevenció de riscos laborals i els aspectes fonamentals de la Llei de prevenció de riscos laborals d'aplicació en l'activitat professional.

c) S'han posat en marxa els equips de protecció individual segons els riscos de l'activitat professional i les normes de l'empresa.

d) S'ha mantingut una actitud de respecte al medi ambient en les activitats desenvolupades.

e) S'ha mantingut organitzat, net i lliure d'obstacles el lloc de treball o l'àrea corresponent al desenvolupament de l'activitat.

f) S'ha responsabilitzat del treball assignat interpretant i complint les instruccions rebudes.

g) S'ha establert una comunicació eficaç amb la persona responsable en cada situació i amb els membres de l'equip.

h) S'ha coordinat amb la resta de l'equip comunicant les incidències rellevants que es presenten.

i) S'ha valorat la importància de la seua activitat i la necessitat d'adaptació als canvis de tasques.

j) S'ha responsabilitzat de l'aplicació de les normes i els procediments en el desenvolupament del seu treball.

3. Participa en les accions de comercialització, dinamització i presentació de productes alimentaris per a la venda en lineals, taulells i expositors.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha participat en l'elaboració d'accions del pla de màrqueting de l'empresa alimentària aportant propostes de millora.

b) S'ha participat en la planificació, supervisió i valoració de promocions internes i persones proveïdores.

c) S'ha participat en la supervisió de la ubicació dels elements atractius de decoració, publicitaris i cartelleria, atesa l'agrupació d'aliments per sectors i zones fredes i calentes, i les zones de circulació.

d) S'ha participat en la supervisió i el control de la disposició dels productes alimentaris, seguint pautes de promoció, traçabilitat, ubicació i reposició que l'empresa haja determinat.

e) S'ha fet el seguiment dels lots de productes segons el la persona proveïdora i la destinació en els lineals i seccions, facilitant el control de qualitat i el rendiment de les vendes.

f) S'ha participat en la supervisió de la ubicació dels equipaments de l'establiment facilitant els desplaçaments de persones i mercaderies per a la distribució àgil dels productes ateses les

necessitats de cada secció.

g) S'ha participat en la supervisió de l'exposició d'aliments peribles i no peribles en taulells i vitrines.

4. Participa en l'atenció comercial en establiments alimentaris en funció del tipus de clientela, persones proveïdores i la seua relació amb els productes de venda.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha participat en l'atenció comercial i la informació a clientela i persones proveïdores, responent a les contingències.

b) S'ha assessorat la clientela sobre el producte alimentari demandat (característiques, beneficis, preus) i de les polítiques de l'empresa (temps de lliurament, formes de pagament, descomptes).

c) S'ha transmés a la clientela confiança en l'atenció realitzada en funció dels compromisos adquirits (comanda, termini de lliurament, preu convingut).

d) S'han atés i tramitat reclamacions i suggeriments utilitzant el canal i el protocol adequats a cada situació respectant la normativa bàsica vigent en matèria de consum.

e) S'han participat en la gestió de comandes a persones proveïdores, formalitzant la comunicació i documentació relativa a aquests.

f) S'han proposat millores relatives a queixes i reclamacions, a fi de realimentar les decisions sobre persones proveïdores i productes, i sobre l'atenció de l'establiment.

g) S'ha valorat el grau de satisfacció de la clientela en funció dels serveis i productes oferits, i les prestacions de l'establiment.

h) S'ha participat en la venda en línia de productes alimentaris.

5. Col·labora en la supervisió de les condicions òptimes de preparació i conservació dels productes exposats, aplicant la normativa en la seguretat alimentària.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha participat en el control i la valoració de l'aplicació dels procediments de manipulació d'aliments establits en l'empresa.

b) S'han supervisat l'aplicació de les mesures d'higiene personal i de vestuari requerides en la manipulació d'aliments.

c) S'ha col·laborat en la supervisió de l'obtenció, la preparació i l'envasament de productes frescos en funció de les característiques, la destinació culinària i els requeriments de la clientela.

d) S'ha verificat la traçabilitat i l'estat dels productes alimentaris, comprovant que l'etiquetatge es correspon amb les característiques que el fabricant ha de complir en matèria de la normativa vigent de salubritat.

e) S'ha participat en la supervisió dels procediments d'actuació davant de la contaminació encreuada, riscos i toxiinfeccions d'origen alimentari.

f) S'ha participat en la planificació dels tractaments de desratització, desinsectació i desinfecció (DDD), així com dels controls que prevenen els perills potencials físics, químics i biològics.

g) S'ha elaborat i actualitzat la documentació associada a un pla d'autocontrol d'APPCC d'un comerç alimentari, verificant que les mesures correctives proposades esmenen les incidències detectades.

h) S'han seguit pautes en el tractament dels SANDACH complint la normativa vigent en les fases de la seua manipulació, emmagatzematge, arplega i transport.

6. Col·labora en la recepció, l'emmagatzematge i la distribució dels productes alimentaris.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha col·laborat en la recepció de la comanda, verificant la documentació associada i l'estat de la mercaderia rebuda, quant a quantitat, termini de lliurament, qualitat, preu, control de temperatura, embalatges i envasos.

b) S'ha participat en la supervisió de l'adequada zonificació del magatzem, en funció que els productes alimentaris siguin congelats, frescos, refrigerats, o no peribles.

c) S'ha aplicat el procediment de devolució de mercaderies a persones proveïdores, segons protocol de l'empresa.

d) S'ha valorat la senyalització del magatzem de l'empresa atenent-ne la finalitat i seguretat.

e) S'ha col·laborat en la supervisió del procediment d'enviaments a domicili, verificant les condicions que han de complir els mitjans de transport.

f) S'ha contribuït a la comprovació de la documentació utilitzada en cas de devolució per la clientela d'un producte expedit.

g) S'ha supervisat el registre informàtic associat a la documentació de la recepció, emmagatzematge i distribució de mercaderies.

h) S'ha col·laborat en l'actualització d'inventaris.

7. Realitza activitats comercials, econòmiques i monetàries, relatives a la gestió de comandes i la documentació.

a) S'ha col·laborat en l'emissió i la tramitació de factures corresponents a la venda de productes alimentaris.

b) S'ha participat en la supervisió de les modificacions de preus, qualitats dels productes, tiquets i factures configurades en el terminal punt de venda.

c) S'ha participat en l'elaboració de la documentació informatitzada de les comandes, albarà i carta de ports, entre altres, aplicant els protocols establits en l'empresa.

d) S'ha col·laborat en la planificació del calendari de cobraments i pagaments del comerç alimentari, en funció de les necessitats, compromisos i obligacions de pagament del comerç alimentari.

e) S'han fet tasques diàries de comprovació de les vendes efectuades i els corresponents cobraments, verificant l'arqueo de caixa.

f) S'han elaborat i presentat documents comercials de gestió del comerç alimentari, com ara factures i correus electrònics, aplicant fulls de càlcul i dissenys atractius.

g) S'ha dut a terme l'ordre de la comanda de la clientela, comprovant que la documentació s'adequa al que s'estableix: productes alimentaris, dades de la clientela, forma de pagament, entre altres.

B. Continguts:

a) Identificació de l'estructura i organització empresarial:

- Estructura i organització empresarial del sector de comerç.
- Activitat de l'empresa i la seua ubicació en el sector de comerç.
- Organigrama de l'empresa. Relació funcional entre departaments.
- Organigrama logístic de l'empresa. Persones proveïdores, clientela i canals de comercialització.
- Procediments de treball en l'àmbit de l'empresa. Sistemes i mètodes de treball.
- Recursos humans en l'empresa: requisits de formació i de competències professionals, personals i socials associades als diferents llocs de treball.
- Sistema de qualitat establert en el centre de treball.
- Sistema de seguretat establert en el centre de treball.

b) Aplicació d'hàbits ètics i laborals:

- Actituds personals: empatia, puntualitat.
- Actituds professionals: ordre, netedat, responsabilitat i seguretat.
- Actituds davant la prevenció de riscos laborals i ambientals.
- Jerarquia en l'empresa. Comunicació amb l'equip de treball.
- Documentació de les activitats professionals: mètodes de classificació, de codificació, de renovació i d'eliminació.
- Reconeixement i aplicació de les normes internes de l'empresa, instruccions de treball, procediments normalitzats de treball i altres.

c) Participació en les accions de comercialització, dinamització i presentació de productes alimentaris:

- Elaboració d'accions del pla de màrqueting d'una empresa alimentària. Propostes de millora.
- Planificació de promocions internes i a persones proveïdores. Supervisió i valoració de la planificació.
- Supervisió de la ubicació d'elements atractius de decoració, publicitaris i cartelleria. Sectors, zones fredes i calentes. Zones de circulació. Control en la ubicació dels dispositius. Pautes de

promoció.

– Supervisió de la disposició dels productes alimentaris peribles i no peribles en taulells i vitrines. Control de la traçabilitat dels productes alimentaris. Control de la ubicació i reposició dels productes alimentaris.

– Seguiment dels lots dels productes alimentaris segons a les persones proveïdores i destinació. Control de qualitat. Rendiment de les vendes.

– Supervisió dels equipaments de l'establiment. Tràfic de persones i mercaderies.

d) Participació en l'atenció comercial en establiments alimentaris:

– Atenció comercial a la clientela en les empreses de productes alimentaris. Informació a les persones proveïdores i la clientela.

– Assessorament a la clientela de les característiques, beneficis i preus, entre altres, del producte alimentari. Polítiques comercials de l'empresa, comandes, preu convingut, temps de lliurament, formes de pagament i descomptes, entre altres.

– Atenció i tramitació de queixes i suggeriments. Aplicació del protocol establert pel comerç alimentari. Aplicació de la normativa vigent sobre consum.

– Elaboració de comandes a persones proveïdores. Formalització de la documentació de les comandes a persones proveïdores.

– Propostes de millora del servei de les queixes i reclamacions de persones proveïdores i clientela.

– Valoració del grau de satisfacció de la clientela. Serveis, productes i prestacions.

– Venda en línia de productes alimentaris.

e) Col·laboració en la supervisió de les condicions òptimes de preparació i conservació dels productes exposats:

– Control de l'aplicació dels procediments de manipulació d'aliments. Valoració relativa a l'aplicació del protocol realitzat en la manipulació d'aliments.

– Supervisió de l'aplicació de les mesures d'higiene personal i de vestuari necessari per a la manipulació d'aliments.

– Supervisió de l'obtenció productes frescos, la preparació i l'envasament. Destinació culinària, característica del producte alimentari i necessitats de la clientela.

– Comprovació de l'etiquetatge segons la característica del fabricant. Normativa vigent de salubritat.

– Supervisió del protocol d'actuació en cas de contaminació encreuada, riscos i toxiinfeccions d'origen alimentari.

– Planificació dels tractaments DDD. Control en els perills físics, químics i biològics.

– Elaboració i actualització de documentació del pla APPCC relativa al comerç alimentari. Verificació de mesures correctives.

– Seguiment de les pautes en el tractament dels SANDACH. Compliment de la normativa vigent.

f) Recepció, emmagatzematge i distribució dels productes alimentaris:

– Recepció de la comanda. Verificat de la documentació. Comprovació de l'estat de la mercaderia rebuda. Terminis de lliurament, qualitat, preu, control de temperatura, embalatges i envasos.

– Supervisió de l'adequada zonificació del magatzem de productes alimentaris. Àrea de productes frescos, no peribles i refrigerats.

– Devolució de mercaderies a persones proveïdores.

– Senyalització del magatzem. Fins. Seguretat.

– Supervisió del procediment d'enviaments a domicili. Condicions que han de complir els mitjans de transport.

– Comprovació de la documentació en la devolució per la clientela d'un producte expedit.

– Supervisió del registre informàtic de la documentació de les mercaderies. Recepció, emmagatzematge i distribució.

– Actualització d'inventaris.

g) Realització d'activitats comercials, econòmiques i monetàries.

– Emissió i tramitació de factures de la venda de productes alimentaris.

– Modificacions de preus, qualitats dels productes, tiquets i factures. Configuració del terminal punt de venda.

– Elaboració de la documentació informatitzada. Comandes, albarà i carta de ports.

– Planificació del calendari de cobraments i pagaments del comerç alimentari. Necessitats, compromisos i obligacions de pagament.

– Comprovació de vendes i cobraments. Arqueig de caixa.

– Elaboració de documents comercials de gestió del comerç alimentari. Factures i correus electrònics. Utilització de fulls de càlcul. Dissenys atractius.

– Comprovació de la documentació de l'ordre de la comanda de la clientela.

ANNEX II

Seqüenciació i distribució horària setmanal dels mòduls professionals.

| |
|---|
| Cicle formatiu de grau mitjà: Comercialització de Productes Alimentaris |
|---|

| MÒDUL PROFESSIONAL | Duració (hores) | Primer curs (h/setmana) | Segon curs | |
|---|--------------------|----------------------------|-----------------------------|------------------------|
| | | | 2 trimestres (h/setmana) | 1 trimestre (hores) |
| 1606. Constitució de petits negocis alimentaris | 96 | 3 | | |
| 1607. Màrqueting del comerç alimentari | 96 | 3 | | |
| 1608. Dinamització del punt de venda en comerços d'alimentació | 96 | 3 | | |
| 1609. Atenció comercial en negocis alimentaris | 128 | 4 | | |
| 1610. Seguretat i qualitat alimentària en el comerç | 128 | 4 | | |
| 1614. Ofimàtica aplicada al comerç alimentari | 128 | 4 | | |
| 0156. Anglès | 128 | 4 | | |
| 1616. Formació i orientació laboral | 96 | 3 | | |
| CV0001. Anglès tècnic I-M. Horari reservat per a la docència en anglès | 64 | 2 | | |
| 1611. Preparació i condicionament de productes frescos i transformats | 154 | | 7 | |
| 1612. Logística de productes alimentaris | 176 | | 8 | |
| 1613. Comerç electrònic en negocis alimentaris | 154 | | 7 | |
| 1615. Gestió d'un comerç alimentari | 132 | | 6 | |
| CV0002. Anglès tècnic II-M. Horari reservat per a la docència en anglès | 44 | | 2 | |
| 1617. Formació en centres de treball. | 380 | | | 380 |
| Total en el Cicle Formatiu | 2.000 | 30 | 30 | 380 |

ANNEX III

Professorat

A. ATRIBUCIÓ DOCENT

| MÒDULS PROFESSIONALS | Especialitat del professorat | Cos |
|----------------------|------------------------------|-----|
| | | |

| | | |
|----------------------------|--------|-----------------------------------|
| CV0001. Anglès Tècnic I-M | Anglès | -Catedràtic d'Educació Secundària |
| CV0002. Anglès Tècnic II-M | | -Professor d'Educació Secundària |

B. FORMACIÓ INICIAL REQUERIDA AL PROFESSORAT DE CENTRES DOCENTS DE TITULARITAT PRIVADA O D'ALTRES ADMINISTRACIONS DIFERENTS DE L'EDUCATIVA

| MÒDULS PROFESSIONALS | REQUISITS DE FORMACIÓ INICIAL |
|---|---|
| CV0001. Anglès Tècnic I-M CV0002. Anglès Tècnic II-M | Els indicats per a impartir la matèria d'Anglès, d'Educació Secundària Obligatòria o Batxillerat, segons estableix el Reial decret 860/2010, de 2 de juliol, pel qual es regulen les condicions de formació inicial del professorat dels centres privats per a exercir la docència en els ensenyaments d'Educació Secundària Obligatòria o del Batxillerat (BOE núm. 173, de 17/07/2010). |

ANNEX IV

Currículum dels mòduls professionals: Anglès Tècnic I-M i II-M

1. Mòdul professional: Anglès Tècnic I-M
Codi: CV0001

A. Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix informació professional i quotidiana continguda en discursos orals emesos en llengua estàndard, analitzant el contingut global del missatge i relacionant-lo amb els recursos lingüístics corresponents.

Criteris d'avaluació:

- S'ha situat el missatge en el seu context.
- S'ha identificat la idea principal del missatge.
- S'ha reconegut la finalitat del missatge directe, telefònic o per un altre mitjà auditiu.
- S'ha extret informació específica en missatges relacionats amb aspectes quotidians de la vida professional i quotidiana.
- S'han seqüenciat els elements constituents del missatge.
- S'han identificat les idees principals d'un discurs sobre temes coneguts, transmesos pels mitjans de comunicació i emesos en llengua estàndard i articulades amb claredat.
- S'han reconegut les instruccions orals i s'han seguit les indicacions.
- S'ha pres consciència de la importància de comprendre globalment un missatge, sense entendre tots i cada un dels elements d'aquest.

2. Interpreta informació professional continguda en textos escrits senzills, analitzant-ne de manera comprensiva els continguts.

Criteris d'avaluació:

- S'han seleccionat els materials de consulta i diccionaris tècnics.
- S'han llegit de manera comprensiva textos clars en llengua estàndard.
- S'ha interpretat el contingut global del missatge.
- S'ha relacionat el text amb l'àmbit del sector a què es refereix.
- S'ha identificat la terminologia utilitzada.
- S'han realitzat traduccions de textos en llengua estàndard utilitzant material de suport en cas

necessari.

g) S'ha interpretat el missatge rebut a través de suports telemàtics: correus electrònics, fax, entre altres.

3. Emet missatges orals clars estructurats, participant com a agent actiu en converses professionals.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat els registres utilitzats per a l'emissió del missatge.
- b) S'ha comunicat utilitzant fórmules, nexes d'unió i estratègies d'interacció.
- c) S'han utilitzat normes de protocol en presentacions.
- d) S'han descrit fets breus i imprevistos relacionats amb la seua professió.
- e) S'ha utilitzat correctament la terminologia de la professió.
- f) S'han expressat sentiments, idees o opinions.
- g) S'han enumerat les activitats de la tasca professional.
- h) S'ha descrit i seqüenciat un procés de treball de la seua competència.
- i) S'ha justificat l'acceptació o no de propostes fetes.
- j) S'ha argumentat l'elecció d'una determinada opció o procediment de treball triat.
- k) S'ha sol·licitat la reformulació del discurs o part d'aquest quan s'ha considerat necessari.

4. Elabora textos senzills en llengua estàndard, respectant les regles gramaticals.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han redactat textos breus relacionats amb aspectes quotidians i/o professionals.
- b) S'ha organitzat la informació de manera coherent i cohesionada.
- c) S'han efectuat resums de textos relacionats amb l'entorn professional.
- d) S'ha omplert documentació específica del camp professional.
- e) S'han resumit les idees principals d'informacions donades, usant els recursos lingüístics propis.
- f) S'han utilitzat les fórmules de cortesia pròpies del document que calia elaborar.

5. Aplica actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació, descrivint les relacions típiques característiques del país de la llengua estrangera.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han descrit els protocols i les normes de relació social propis del país tenint en compte els costums i usos de la comunitat on es parla la llengua anglesa.
- b) S'han identificat els valors i les creences propis de la comunitat on es parla la llengua anglesa.
- c) S'han identificat els aspectes socioprofessionals propis del sector, en qualsevol tipus de text.
- d) S'han aplicat els protocols i normes de relació social propis del país de la llengua anglesa.

B. Continguts:

Comprensió de missatges orals:

- Missatges professionals del sector i quotidians.
- Missatges directes (en persona, per videoconferència...), telefònics i gravats.
- Coneixent la terminologia específica del sector.
- Sabent extraure la idea principal i idees secundàries.
- Sent conscients dels diferents recursos gramaticals i lingüístics perquè la comunicació siga possible.

Interpretació de missatges escrits:

- Comprensió de missatges, textos, articles bàsics professionals i quotidians.
- Suports telemàtics: fax, correus electrònics, burofax.
- Terminologia específica del sector.
- Idea principal i idees secundàries.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, adverbis, locucions preposicionals i adverbials, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte, i altres.
- Relacions temporals: anterioritat, posterioritat, simultaneïtat.

Producció de missatges orals:

- Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals.
- Terminologia específica del sector.
- Marcadors lingüístics de relacions socials, normes de cortesia i diferències de registre.
- Manteniment i seguiment del discurs oral:
- Suport, demostració de comprensió, petició d'aclariment, i altres.
- Entonació com a recurs de cohesió del text oral.

Emissió de textos escrits:

- Elaboració de textos senzills professionals del sector i quotidians.
- Adequació del text al context comunicatiu.
- Registre.
- Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques, selecció de contingut rellevant.
- Ús dels signes de puntuació.
- Coherència en el desenvolupament del text.

Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països de llengua anglesa:

- Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.
- Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional amb la finalitat de projectar una bona imatge de l'empresa.

C. Orientacions pedagògiques:

Aquest mòdul conté la formació necessària per a l'acompliment d'activitats relacionades amb les funcions d'atenció a la clientela, informació i assessorament, desenvolupament i seguiment de normes de protocol i compliment de processos i protocols de qualitat; tot això en anglés, incloent-hi aspectes com ara:

- L'ús i aplicació de les diverses tècniques de comunicació per a informar i assessorar la clientela durant els processos de servei.
- El desenvolupament i formalització de processos i protocols de qualitat associats a les activitats del servei.

Les activitats professionals associades a aquestes funcions, s'apliquen en els processos corresponents a la qualificació professional.

La formació del mòdul contribueix a assolir els objectius generals del cicle formatiu i les competències del títol.

Les línies d'actuació en el procés d'ensenyament aprenentatge que permeten aconseguir els objectius del mòdul, versaran sobre:

- La descripció, anàlisi i aplicació dels processos de comunicació i les tècniques d'imatge personal utilitzant l'anglés.
- Els processos de qualitat en l'empresa, la seua avaluació i la identificació i formalització de documents associats a la prestació de serveis en anglés.
- La identificació, anàlisi i procediments d'actuació davant de queixes o reclamacions de la clientela en anglés.

2. Mòdul professional: Anglès Tècnic II-M
Codi: CV0002

A. Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Produeix missatges orals senzills en llengua anglesa, en situacions habituals de l'àmbit social i professional de l'empresa reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat missatges de salutacions, presentació i comiat, amb el protocol i les pautes de cortesia associades.
- b) S'han utilitzat amb fluïdesa missatges proposats en la gestió de cites.
- c) S'ha transmés missatges relatius a justificació de retards, absències, o qualsevol altra eventualitat.
- d) S'han emprat amb suficient fluïdesa les expressions habituals per al requeriment de la identificació dels interlocutors.
- e) S'han identificat missatges senzills relacionats amb el sector.

2. Manté converses en llengua anglesa, senzilles i rutinàries del sector interpretant la informació de partida.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha utilitzat un vocabulari tècnic bàsic adequat al context de la situació.
- b) S'han utilitzat els missatges adequats de salutacions, presentació, identificació i altres, amb les pautes de cortesia associades dins del context de la conversa.
- c) S'han atés consultes directes telefònicament amb suposats la clientela i persones proveïdores.
- d) S'ha identificat la informació facilitada i els requeriments fets per l'interlocutor.
- e) S'han formulat les preguntes necessàries per a afavorir i confirmar la recepció correcta del missatge.
- f) S'han proporcionat les respostes correctes als requeriments i instruccions rebuts.
- g) S'han fet les anotacions oportunes en anglès en cas de ser necessari.
- h) S'han utilitzat les fórmules comunicatives bàsiques més usuals utilitzades en el sector.
- i) S'han comprés sense dificultat els punts principals de la informació.

3. Ompli documents rutinaris de caràcter tècnic en anglès, reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha identificat un vocabulari bàsic d'ús general en la documentació pròpia del sector.
- b) S'ha identificat les característiques bàsiques i dades clau del document.
- c) S'ha analitzat el contingut i la finalitat de diferents documents tipus d'altres països en anglès.
- d) S'han omplert documents professionals relacionats amb el sector.
- e) S'han redactat cartes d'agraïment a persones proveïdores i la clientela en anglès.
- f) S'han omplert documents d'incidències i de reclamacions.
- g) S'han rebut i remés correus i faxes en anglès amb les expressions correctes de cortesia, salutació i comiat.
- h) S'han utilitzat les eines informàtiques en la redacció i compliment dels documents.

4. Redacta documents senzills de caràcter administratiu i laboral reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa i del sector.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha identificat un vocabulari bàsic d'ús general en la documentació pròpia de l'àmbit laboral.

- b) S'ha elaborat un currículum seguint el model europeu (Europass) o altres que són propis dels països de parla anglesa.
- c) S'han identificat borses d'ocupació en anglés accessibles per mitjans tradicionals i utilitzant les noves tecnologies.
- d) S'ha redactat la carta de presentació per a una oferta d'ocupació.
- e) S'han descrit les habilitats personals més adequades a la sol·licitud d'una oferta d'ocupació.
- f) S'ha inserit un currículum en una borsa d'ocupació en anglés.
- g) S'han redactat cartes de cita, rebuig i selecció per a un procés de selecció en l'empresa.
- h) S'ha desenvolupat una actitud de respecte feia les diferents maneres d'estructurar l'entorn laboral.
- i) S'ha valorat la llengua anglesa com a mitjà de relació i entesa en el context laboral.

5. Interpreta textos, documents, converses, enregistraments o altres en llengua anglesa relacionats amb la cultura general de negoci i empresa utilitzant les eines de suport més adequades.

Críteris d'avaluació:

- a) S'ha interpretat informació bàsica sobre l'empresa, el producte i el servei.
- b) S'han interpretat estadístiques i gràfics en anglés sobre l'àmbit professional.
- c) S'han aplicat els coneixements de la llengua anglesa a les noves tecnologies de la comunicació i de la informació.
- d) S'ha valorat la dimensió de la llengua anglesa com a mitjà de comunicació base en la relació empresarial, tant europea com mundial.

B. Continguts:

Missatges orals senzills en anglés en situacions pròpies del sector:

- Recursos, estructures lingüístiques i lèxic bàsic sobre: presentació de persones, salutacions i comiats, tractaments de cortesia, identificació dels interlocutors, gestió de cites, visites, justificació de retards o absències, allotjaments, mitjans de transports, horaris, actes culturals i anàlegs.
- Recepció i transmissió de missatges de forma: presencial, telefònica o telemàtica.
- Sol·licituds i peticions d'informació.
- Convencions i pautes de cortesia en les relacions professionals: horaris, festes locals i professionals i adequació al llenguatge no verbal.
- Estils comunicatius formals i informals: la recepció i relació amb la clientela.

Conversa bàsica en llengua anglesa en l'àmbit de l'atenció a la clientela

- Recursos, estructures lingüístiques i lèxic bàsic relacionats amb la contractació, l'atenció a la clientela, queixes i reclamacions: documents bàsics. Formulació de disculpes en situacions delicades.
- Planificació d'agendes: concert, ajornament i anul·lació de cites.
- Presentació de productes i serveis: característiques de productes i serveis, mesures, quantitats, serveis i valors afegits, condicions de pagament, etc.
- Convencions i pautes de cortesia, relacions i pautes professionals, usades en l'atenció a la clientela, externa i interna.

Ompliment de documentació administrativa i comercial en anglés:

- Interpretació de les condicions d'un contracte de compravenda.
- Ompliment de documentació comercial bàsica: propostes de comanda, albarans, factures proforma, factures, documents de transport, documents de pagament o altres.
- Recursos, estructures lingüístiques, i lèxic bàsic relacionats amb la gestió de comandes, contractació, intenció i preferència de compra, devolucions i descomptes.

Redacció de documentació relacionada amb la gestió laboral en anglés:

- Recursos, estructures lingüístiques, i lèxic bàsic relacionats amb l'àmbit laboral: currículum en diferents models. Borses d'ocupació. Ofertes d'ocupació. Cartes de presentació.
- La selecció i contractació del personal: contractes de treball. Cartes de citació, admissió i rebuig en processos de selecció.
- L'organització de l'empresa: llocs de treball i funcions

Interpretació de textos amb eines bàsiques de suport (TIC):

- Ús de diccionaris temàtics, correctors ortogràfics, programes de traducció automàtics aplicats a textos relacionats amb:

- La cultura d'empresa i objectius: diferents enfocaments.
- Articles de premsa específics del sector.
- Descripció i comparació de gràfics i estadística. Comprensió dels indicadors econòmics més habituals.
- Agenda. Documentació per a l'organització de cites, trobades, i reunions. Organització de les tasques diàries.
- Consulta de webs amb continguts econòmics en anglés amb informació rellevant per a l'empresa.

C. Orientacions pedagògiques:

Aquest mòdul conté la formació necessària per a l'acompliment d'activitats relacionades amb les funcions d'atenció a la clientela, informació i assessorament i compliment de processos i protocols de qualitat, tot això en anglés, incloent-hi aspectes com ara:

- L'ús i aplicació de les diverses tècniques de comunicació per a informar i assessorar la clientela durant els processos de servei.
- El desenvolupament i la formalització de processos i protocols de qualitat associats a les activitats del servei.

Les activitats professionals associades a aquestes funcions s'apliquen fonamentalment en els processos propis del nivell de qualificació.

La formació del mòdul contribueix a assolir els objectius generals del cicle formatiu i les competències del títol.

Les línies d'actuació en el procés d'ensenyament aprenentatge que permeten assolir els objectius del mòdul, versaran sobre:

- La descripció, anàlisi i aplicació dels processos de comunicació i les tècniques d'imatge personal utilitzant l'anglés.
- Els processos de qualitat en l'empresa, la seua avaluació i la identificació i formalització de documents associats a la prestació de serveis en anglés.
- La identificació, anàlisi i procediments d'actuació davant de queixes o reclamacions de la clientela en anglés.

ANNEX V

Espais mínims

| Espai formatiu | Superfície m ² | |
|----------------------------------|---------------------------|------------|
| | 30 alumnes | 20 alumnes |
| Aula polivalent. | 60 | 40 |
| Taller de botiga d'alimentació * | 210 | 160 |
| Taller de magatzem alimentari * | 100 | 75 |

**Aquests espais poden ser substituïts per una botiga d'alimentació o un magatzem alimentari no situats al centre educatiu*

ANNEX VI

Titulacions acadèmiques requerides per a la impartició dels mòduls professionals que conformen el cicle formatiu en els centres de titularitat privada, o d'altres administracions diferents de l'educativa.

| Titulacions requerides per a impartir els mòduls professionals que conformen el títol per als centres de titularitat privada, d'altres administracions diferents de l'educativa | |
|---|---|
| Mòduls Professionals | Titulacions |
| 1606. Constitució de petits negocis alimentaris. | – Llicenciatura, enginyeria, arquitectura o el títol de grau corresponent, o altres títols equivalents. |
| 1607. Màrqueting del comerç alimentari. | |
| 1608. Dinamització del punt de venda en comerços d'alimentació. | |
| 1609. Atenció comercial en negocis alimentaris. | |
| 1610. Seguretat i qualitat alimentària en el comerç. | |
| 1611. Preparació i condicionament de productes frescos i transformats. | |
| 1612. Logística de productes alimentaris. | |
| 1613. Comerç electrònic en negocis alimentaris. | |
| 1614. Ofimàtica aplicada al comerç alimentari. | |

| | |
|--------------------------------------|--|
| 1615. Gestió d'un comerç alimentari. | |
|--------------------------------------|--|

| | |
|---------------|--|
| 0156. Anglès. | |
|---------------|--|

| | |
|--------------------------------------|--|
| 1616. Formació i orientació laboral. | |
|--------------------------------------|--|