

Conselleria d'Educació, Universitats i Ocupació

DECRET 56/2024 de 20 de maig, 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. [2024/4643]

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 anglès
- 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. Acreditació del professorat de centres privats o públics de titularitat diferent de l'administració educativa
 - Disposició addicional segona. Autorització de centres docents.
 - Disposició addicional tercera. Incidència en les dotacions de despesa
 - Disposició transitòria única. Efectes acadèmics
 - Disposició final primera. Aplicació i desenvolupament
 - 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 de l'educativa

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, 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.

Conselleria de Educación, Universidades y Empleo

DECRETO 56/2024, de 20 de mayo, del Consell, por el que se establece para la Comunitat Valenciana el currículum del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de técnico o técnica en Comercialización de Productos Alimentarios. [2024/4643]

Índice

- Preámbulo
- Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación
- Artículo 2. Currículo
- Artículo 3. Organización y distribución horaria
- Artículo 4. Módulo profesional: Formación en centros de trabajo
- Artículo 5. Espacios y equipamiento
- Artículo 6. Profesorado
- Artículo 7. Docencia en inglés
- Artículo 8. Autonomía de los centros
- Artículo 9. Requisitos de los centros para impartir estas enseñanzas
- Artículo 10. Evaluación, promoción y acreditación
- Artículo 11. Adaptación a los distintos tipos y personas destinatarias de la oferta educativa
 - Disposición adicional primera. Acreditación del profesorado de centros privados o públicos de titularidad diferente a la administración educativa
 - Disposición adicional segunda. Autorización de centros docentes
 - Disposición adicional tercera. Incidencia en las dotaciones de gasto
 - Disposición transitòria única Efectos académicos
 - Disposición final primera. Aplicación y desarrollo
 - Disposición final segunda. Entrada en vigor
 - Disposición derogatoria única. Derogación normativa
- Anexo I. Módulos profesionales
- Anexo II. Secuenciación y distribución horaria de los módulos profesionales.
- Anexo III. Profesorado
- Anexo IV. Currículo de los módulos profesionales: Inglés técnico I-M y II-M
- Anexo V. Espacios mínimos
- Anexo VI. Titulaciones académicas requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el ciclo formativo en centros de titularidad privada, o de otras Administraciones distintas de la educativa

Preámbulo

El Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, establece en el artículo 49.1.3 a, la competencia exclusiva de la Generalitat, en relación con las normas procesales y de procedimiento administrativo derivadas de las particularidades del Derecho sustantivo valenciano o de las especialidades de la organización de la Generalitat.

Así mismo, establece en su artículo 53 que es de competencia exclusiva de la Generalitat la regulación y administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, en el ámbito de sus competencias, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo veintisiete de la Constitución Española y en las Leyes Orgánicas que, conforme al apartado uno de su artículo ochenta y uno, la desarrollen.

Una vez aprobado y publicado en el Boletín Oficial del Estado el Real decreto 189/2018, de 6 de abril, por el que se establece el título de técnico en comercialización de productos alimentarios y se fijan los aspectos básicos del currículum, cuyos contenidos básicos representan el 50% de la duración total del currículum de este ciclo formativo, establecida en 2000 horas, en los artículos 6.2, 6.3, 39.4 y 39.6 de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, es necesario teniendo en cuenta los aspectos definidos en la normativa anteriormente citada, establecer el currículum completo de estas nuevas enseñanzas de Formación Profesional inicial vinculadas al título mencionado en el ámbito de esta Comunidad Autónoma, ampliando y contextualizando los contenidos de los módulos profesionales, respetando el perfil profesional del mismo, para dar respuesta a los retos y a las circunstancias actuales del sistema educativo y laboral.



La norma es dicta respectant el que es disposa en l'article 129.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, quant a justificació de la iniciativa normativa per una raó d'interés general, quant a que ha de contindre la regulació imprescindible per a atendre la necessitat a cobrir amb la norma respectant el principi de proporcionalitat i garantint el principi de seguretat jurídica, exercint la iniciativa normativa de manera coherent amb la resta de l'ordenament jurídic, nacional i de la Unió Europea, per a generar un marc normatiu estable, predecible, integrat, clar i de certitud.

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, predecible, 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 obtindre 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.

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, Universitats i Ocupació, conforme el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, i prèvia deliberació del Consell, en la reunió del dia 20 de maig de 2024,

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 socio-productives, 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

La norma se dicta respetando lo dispuesto en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en cuanto a justificación de la iniciativa normativa por una razón de interés general, en cuanto a que debe contener la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con la norma respetando el principio de proporcionalidad y garantizando el principio de seguridad jurídica, ejerciendo la iniciativa normativa de manera coherente con el resto del ordenamiento jurídico, nacional y de la Unión Europea, para generar un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre.

La presente norma se ha elaborado de manera coherente, con la normativa estatal, de la Unión Europea y la de la Comunitat Valenciana, con la intención de mantener un marco normativo estable, predecible, integrado y claro, dando cumplimiento con ello al principio de seguridad jurídica.

Se completa así eficaz y eficientemente, el marco legal establecido por el Real decreto 189/2018, de 6 de abril, que establece el mencionado título y sus enseñanzas mínimas, introduciendo la regulación adecuada e imprescindible, que establece las obligaciones necesarias a fin de atender el objetivo que se pretende conseguir, siguiendo el principio de proporcionalidad.

En aplicación del principio de transparencia, se ha dado publicidad a la iniciativa normativa y a los documentos propios del proceso de elaboración, se ha sometido el expediente a información y audiencia pública, y se ha publicado el anuncio correspondiente en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* en cumplimiento del artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Se ha señalado en la disposición adicional tercera el procedimiento de acreditación del profesorado de centros privados o públicos de titularidad diferente a la Administración Educativa, además se ha prestado especial atención a las áreas prioritarias definidas por el artículo 42.3 de la LOE, mediante la definición de contenidos de prevención de riesgos laborales, que permitan que todo el alumnado pueda obtener el certificado de técnico o técnica en Prevención de Riesgos Laborales, Nivel Básico, expedido de acuerdo con lo dispuesto en el Real decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, e incorporando en el currículo formación en la lengua inglesa para facilitar su movilidad profesional a cualquier país europeo.

Con el fin de que el alumnado conozca la lengua inglesa, en sus vertientes oral y escrita, que le permita resolver situaciones que impliquen la producción y comprensión de textos relacionados con la profesión, conocer los avances de otros países, realizar propuestas de innovación en su ámbito profesional y facilitar su movilidad a cualquier país europeo, el currículo de este ciclo formativo incorpora la lengua inglesa de forma integrada en dos módulos profesionales de entre los que componen la totalidad del ciclo formativo.

Este currículo requiere una posterior concreción en las programaciones que el equipo docente ha de elaborar, las cuales han de incorporar el diseño de actividades de aprendizaje y el desarrollo de actuaciones flexibles que, en el marco de la normativa que regula la organización de los centros, possibiliten adecuaciones particulares del currículo en cada centro docente de acuerdo con los recursos disponibles, sin que en ningún caso suponga la supresión de objetivos que afecten a la competencia general del título.

En uso de las competencias del artículo 53 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, oïdo el Consejo Valenciano de Formación Profesional, consultados los agentes sociales, con informe favorable de la Abogacía de la Generalitat, a propuesta del conseller de Educación, Universidades y Empleo, conforme con el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, y previa deliberación del Consell, en la reunión del día 20 de mayo de 2024,

DECRETO

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

1. El presente Decreto del Consell tiene por objeto establecer el currículo del ciclo formativo de grado medio vinculado al título de técnico o técnica en Comercialización de Productos Alimentarios, teniendo en cuenta las características socio-productivas, laborales y educativas de la Comunitat Valenciana. A estos efectos, la identificación del título, el perfil profesional que viene expresado por la competencia general,

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 tancaaments.

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

las competencias profesionales, personales y sociales y la relación de cualificaciones y, en su caso, las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como el entorno profesional y la prospectiva del título en el sector o sectores son los que se definen en el título de técnico o técnica en Comercialización de Productos Alimentarios, determinado en el Real decreto 189/2018, de 6 de abril, por el que se establece el mencionado título y se fijan los aspectos básicos del currículo.

2. Lo dispuesto en este Decreto del Consell será de aplicación en los centros docentes que desarrollen las enseñanzas del ciclo formativo de grado medio de técnico o técnica en Comercialización de Productos Alimentarios, ubicados en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

Artículo 2. Currículo

1. La duración total del currículo de este ciclo formativo, incluida tanto la carga lectiva de sus módulos profesionales como la carga lectiva reservada para la docencia en inglés, es de 2.000 horas.

2. Sus objetivos generales, los módulos profesionales y los objetivos de dichos módulos profesionales, expresados en términos de resultados de aprendizaje y sus criterios de evaluación, así como las orientaciones pedagógicas son los que se establecen para cada uno de ellos en el Real decreto 189/2018, de 6 de abril.

3. Los contenidos, los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación de estos módulos profesionales se establecen en el anexo I del presente Decreto del Consell.

Artículo 3. Organización y distribución horaria

La impartición de los módulos profesionales de este ciclo formativo, cuando se oferte en régimen presencial ordinario, se organizará en dos cursos académicos. La secuenciación en cada curso académico, su carga lectiva completa y la distribución horaria semanal se concretan en el anexo II del presente Decreto del Consell.

Artículo 4. Módulo profesional: Formación en centros de trabajo

El módulo profesional de Formación en centros de trabajo se realizará con carácter general, en el tercer trimestre del segundo curso.

Artículo 5. Espacios y equipamiento

1. Los espacios mínimos que deben reunir los centros educativos para permitir el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo, cumpliendo con la normativa sobre prevención de riesgos laborales, así como la normativa sobre seguridad y salud en el puesto de trabajo son los establecidos en el anexo V de este Decreto del Consell.

2. Los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por diferentes grupos de alumnado que cursen el mismo u otros ciclos formativos, o etapas educativas y no necesariamente deben diferenciarse mediante cerramientos.

3. El equipamiento, además de ser el necesario y suficiente para garantizar la adquisición de los resultados de aprendizaje y la calidad de la enseñanza al alumnado según el sistema de calidad adoptado, deberá cumplir las siguientes condiciones:

a) Los equipos, máquinas y material análogo que se emplee dispondrán de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento y cumplirán con las normas de seguridad y prevención de riesgos y con cuantas otras sean de aplicación.

b) Su cantidad y características deberá estar en función del número de alumnos y alumnas, y permitir la adquisición de los resultados de aprendizaje, teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los contenidos que se incluyen en cada uno de los módulos profesionales que se impartan en los referidos espacios.

Artículo 6. Profesorado

1. Los aspectos referentes a las especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de grado medio técnico o técnica en Comercialización de Productos Alimentarios indicados en el punto 2 del artículo 2 del presente Decreto del Consell según lo previsto en la normativa estatal de carácter básico, son los establecidos actualmente en el anexo III A) del Real decreto 189/2018, de 6 de abril, y en el anexo III del presente Decreto del Consell se determinan las especialidades y, en su caso, los requisitos de

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 transitoria, 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'Inglés 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'Inglés 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.

formación inicial del profesorado con atribución docente en el módulo profesional de Inglés técnico incluido en el artículo 7.

2. Con el fin de garantizar la calidad de estas enseñanzas, para poder impartir los módulos profesionales que conforman el ciclo formativo, el profesorado de los centros docentes no pertenecientes a la administración educativa, ubicados en el ámbito territorial de la Comunitat, deberán poseer la correspondiente titulación académica que se indica en el anexo VI del presente Decreto del Consell y además acreditar la formación pedagógica y didáctica a la que hace referencia el artículo 100.2 de la LOE. La titulación académica universitaria requerida se adaptará a su equivalencia de grado/máster universitario. En todo caso, se exigirá que las enseñanzas conducentes a las titulaciones citadas engloben los objetivos de los módulos profesionales y, si estos objetivos no estuvieran incluidos, además de la titulación deberá acreditarse, mediante «certificación», una experiencia laboral de, al menos, tres años en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje.

3. En supuestos excepcionales, los módulos formativos asociados a unidades de competencia podrán ser impartidos por profesores especialistas, no necesariamente titulados, que desarrollen su actividad en el mundo laboral y con reconocida experiencia en el sector profesional relacionado con las competencias profesionales a impartir, cuando por la especificidad del módulo a impartir no existan profesores dentro del sistema con la formación y experiencia necesaria.

4. En relación con el profesorado especialista, respecto al procedimiento de selección se estará a lo dispuesto en la normativa general respecto a la contratación del profesorado especialista.

Artículo 7. Docencia en inglés

1. El currículum de este ciclo formativo incorpora la lengua inglesa de forma integrada en dos módulos profesionales de entre los que componen la totalidad del ciclo formativo.

2. Estos módulos se impartirán de forma voluntaria por el profesorado con atribución docente en los mismos que, además, posea la habilitación lingüística en inglés de acuerdo con la normativa aplicable en la Comunitat Valenciana. Al objeto de garantizar que la enseñanza en inglés se imparta en los dos cursos académicos del ciclo formativo de forma continuada se elegirán módulos profesionales de ambos cursos y los módulos susceptibles de ser impartidos en lengua inglesa son los relacionados con las unidades de competencia incluidas en el título.

3. Los módulos profesionales impartidos en lengua inglesa incrementarán su carga horaria lectiva, en dos horas semanales para el módulo que se imparta en el primer curso y dos horas para el que se desarrolle durante el segundo curso. Además, el profesorado que imparta dichos módulos profesionales tendrá asignadas en su horario individual, tres horas semanales de las complementarias al servicio del centro para su preparación.

4. Si no se cumplen las condiciones indicadas, con carácter excepcional y de forma transitoria, los centros autorizados para impartir el ciclo formativo, en el marco general de su proyecto educativo concretarán y desarrollarán el currículum del ciclo formativo incluyendo un módulo de Inglés técnico en cada curso académico, cuya lengua vehicular será el inglés, con una carga horaria de dos horas semanales en el primer curso y dos horas semanales en el segundo curso. El currículum de estos módulos de Inglés técnico se concreta en el anexo IV.

Artículo 8. Autonomía de los centros

1. Los centros educativos dispondrán, de acuerdo con la legislación aplicable en cada caso, de la necesaria autonomía pedagógica, de organización y de gestión económica para el desarrollo de las enseñanzas y su adaptación a las características concretas del entorno socioeconómico, cultural y profesional.

En el marco general del proyecto educativo y en función de las características de su entorno productivo, los centros autorizados para impartir el ciclo formativo concretarán y desarrollarán el currículum mediante la elaboración del proyecto curricular del ciclo formativo y de las programaciones didácticas de cada uno de sus módulos profesionales, en los términos establecidos en este decreto, potenciando o creando la cultura de prevención de riesgos laborales en los espacios donde se impartan los diferentes módulos profesionales, así como una cultura de respeto ambiental, trabajo de calidad realizado conforme a las normas de calidad, creatividad, innovación e igualdad de géneros.



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 establert 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.

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 legalment, 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.

2. La Conselleria con competencias en estas enseñanzas de Formación Profesional favorecerá la elaboración de proyectos de innovación, así como de modelos de programación docente y de materiales didácticos, que faciliten al profesorado el desarrollo del currículo.

3. Los centros, en el ejercicio de su autonomía, podrán adoptar experimentaciones, planes de trabajo, formas de organización o ampliación del horario escolar en los términos que establezca la Conselleria con competencias en estas enseñanzas de Formación Profesional, sin que, en ningún caso, se impongan aportaciones al alumnado ni exigencias para la misma.

Artículo 9. Requisitos de los centros para impartir estas enseñanzas

Todos los centros de titularidad pública o privada ubicados en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana que ofrezcan enseñanzas conducentes a la obtención del título de técnico o técnica en Comercialización de Productos Alimentarios, se ajustarán a lo establecido en la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, y en las normas que la desarrollen y, en todo caso, deberán cumplir los requisitos que se establecen legalmente, además de lo establecido en el Real decreto 189/2018, de 6 de abril y normas que lo desarrollen.

Artículo 10. Evaluación, promoción y acreditación

Para la evaluación, promoción y acreditación de la formación establecida en este Decreto del Consell se atenderá a las normas que expresamente dicte la Conselleria con competencias en estas enseñanzas de Formación Profesional.

Artículo 11. Adaptación a los distintos tipos y personas destinatarias de la oferta educativa

La Conselleria con competencias en estas enseñanzas de Formación Profesional, podrá realizar ofertas formativas, de este ciclo formativo, adaptadas a las necesidades específicas de colectivos desfavorecidos o con riesgo de exclusión social y adecuar las enseñanzas del mismo a las características de los distintos tipos de oferta educativa con objeto de adaptarse a las características de las personas destinatarias.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Acreditación del profesorado de centros privados o públicos de titularidad diferente a la administración educativa.

1. El profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otra administración distinta a la educativa que, en la fecha de entrada en vigor de este decreto, carezca de los requisitos académicos exigidos en el artículo 6 del presente Decreto podrá impartir los correspondientes módulos profesionales que conforman el presente currículo si se encuentran en alguno de los siguientes supuestos:

a) Profesorado que haya impartido docencia en los centros especificados en la disposición adicional segunda, siempre que dispusiese para ello de los requisitos académicos requeridos, durante un periodo de dos cursos académicos completos, o en su defecto doce meses en periodos continuos o discontinuos, dentro de los cuatro cursos anteriores a la entrada en vigor del presente decreto, en el mismo módulo profesional incluido en un ciclo formativo amparado por la LOGSE que sea objeto de la convalidación establecida en el anexo IV del Real decreto 1683/2011, de 18 de noviembre. La acreditación docente correspondiente podrá solicitarse durante un año a la entrada en vigor del presente Decreto del Consell.

b) Profesorado que dispongan de una titulación académica universitaria y de la formación pedagógica y didáctica requerida, y además acredite una experiencia laboral de al menos tres años en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas o docentes en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje del módulo profesional.

2. El procedimiento a seguir para obtener la acreditación docente establecida en esta disposición adicional será el siguiente:

El profesorado que considere reunir los requisitos necesarios, lo solicitará a la correspondiente Dirección Territorial con competencias en Educación, adjuntando la siguiente documentación:

- Fotocopia compulsada del título académico 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 Autònoma 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. Autorització de centres docents

Tots els centres de titularitat pública o privada ubicats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana que en la data d'entrada en vigor d'aquest decret tinguen autoritzats ensenyaments conduents a l'obtenció del títol de Tècnic en Activitats Comercials, emparat per la LOGSE, queden autoritzats per a impartir els ensenyaments conduents a l'obtenció del títol de Tècnic/a en Comercialització de Productes Alimentaris, emparat per la LOE.

Tercera. 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 TRANSITÒRIA

Única. Efectes acadèmics

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.

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 siguen necessàries per a l'aplicació i el desplegament del que es disposa en el present Decret del Consell.

Segona. Entrada en vigor

Aquest Decret del Consell entrarà en vigor l'endemà de la seua publicació en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana.

Elx, 20 de maig de 2024

El president de la Generalitat,
CARLOS MAZÓN GUIXOT

El Conseller d'Educació, Universitats i Ocupació
JOSÉ ANTONIO ROVIRA JOVER

- Documentos justificativos de cumplir los requisitos indicados en el apartado a) o b) de esta disposición adicional.

3. La persona titular de la Dirección Territorial, previo informe de su Servicio de Inspección de Educación elevará propuesta de resolución ante el órgano administrativo competente en materia de ordenación de estas enseñanzas de Formación Profesional, de la Conselleria con competencias en materia de educación, que dictará resolución individualizada al respecto. Contra la resolución, la persona interesada podrá presentar recurso de alzada, en el plazo de un mes desde su notificación, ante la Secretaría Autónoma de la que dependa el mencionado órgano administrativo competente, extremo que deberá constar en la mencionada resolución. Estas resoluciones quedarán inscritas en un registro creado al efecto.

Segunda. Autorización de centros docentes

Todos los centros de titularidad pública o privada ubicados en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana que, en la fecha de entrada en vigor de este decreto, tengan autorizadas enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico en Actividades Comerciales, amparado por la LOGSE, quedan autorizados para impartir las enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico o Técnica en Comercialización de Productos Alimentarios, amparado por la LOE.

Tercera. Incidencia en las dotaciones de gasto

La implementación y posterior desarrollo de este Decreto del Consell deberá ser atendida con los medios personales y materiales de la Conselleria competente en estas enseñanzas de Formación Profesional, en la cuantía que prevean los correspondientes presupuestos anuales.

DISPOSICIÓ TRANSITORIA

Única. Efectos académicos

La implantación del currículum objeto de regulación del presente Decreto del Consell podrá tener lugar a partir del curso escolar 2022-2023, para las enseñanzas (módulos profesionales) secuenciadas en el curso primero del anexo II del presente Decreto del Consell y en el curso inmediatamente posterior, para las enseñanzas (módulos profesionales) secuenciadas en el segundo curso del mencionado Anexo II.

DISPOSICIÓ DEROGATORIA

Única. Derogación normativa

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la presente norma.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Aplicación y desarrollo

Se autoriza a quien ostente la titularidad de la Conselleria competente en materia educativa para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la aplicación y desarrollo de lo dispuesto en el presente Decreto del Consell.

Segunda. Entrada en vigor

Este Decreto del Consell entrarà en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Elche, 20 de mayo de 2024

El president de la Generalitat,
CARLOS MAZÓN GUIXOT

El conseller de Educación, Universidades y Empleo
JOSÉ ANTONIO ROVIRA JOVER

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, fortaleses 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'interés 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 fortaleses 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 relatius 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, rënting, 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 fortaleses 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.

– Comercios 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 aflluència 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 amplitud, profunditat, coherència, notorietat i essència, entre altres.
- Llistat 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 transmés 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 garantisquen 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, arrega 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, riscos 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, utilatge 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.
- i) 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.

Criteris 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'emalatge 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'embalatge i paletització de productes alimentaris.
 - Alternatives en l'atenció d'enviaments: a domicili i venda en línia.
 - Procediments de preparació d'embalatges de mercaderia distribuïda a domicili. Comandes de productes alimentaris. Tècniques i materials d'embalatge. 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 concordes 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 condicions 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 garantisquen 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. Sugeriments 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 obtindre 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, atenent 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 establits.

– 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 terceres 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 omplert 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.
 - Escritura, 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.

i) 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 establits 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 siguen 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 treballadores

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, responnent 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'arqueig 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 CV0002. Anglès Tècnic II-M	Anglès	-Catedràtic d'Educació Secundària -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:

- 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 articulades 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 senzills, analitzant-ne de manera comprensiva els continguts.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han seleccionat els materials de consulta i diccionaris tècnics.
- b) S'han llegit de manera comprensiva textos clars en llengua estàndard.
- c) S'ha interpretat el contingut global del missatge.
- d) S'ha relacionat el text amb l'àmbit del sector a què es refereix.
- e) S'ha identificat la terminologia utilitzada.
- f) 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: Anglés 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 anglés 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 anglés, 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 anglés.
- d) S'han omplert documents professionals relacionats amb el sector.
- e) S'han redactat cartes d'agraïment a persones proveïdores i la clientela en anglés.
- f) S'han omplert documents d'incidències i de reclamacions.
- g) S'han rebut i remés correus i faxos en anglés amb les expressions correctes de cortesia, salutació i comiat.
- h) S'han utilitzat les eines informàtiques en la redacció i ompliment 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.

Criteris 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. 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.	<p>– Llicenciatura, enginyeria, arquitectura o el títol de grau corresponent, o altres títols equivalents.</p>

ANEXO I

Módulos profesionales

1. Módulo profesional: Constitución de pequeños negocios alimentarios.
Código: 1606.

A. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Define la oportunidad de creación de una pequeña empresa de comercialización alimentaria, valorando la información del entorno de actuación de esta, los requerimientos establecidos e incorporando valores éticos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha establecido el modelo de empresa de comercialización alimentaria y su organización estructural para obtener los resultados esperados.
- b) Se ha decidido la idea de negocio para el establecimiento de una empresa de comercialización alimentaria, valorando, en el entorno de actuación, modelos consolidados y novedosos, tendencias y segmentos de mercado.
- c) Se han establecido las etapas de emprendimiento del negocio relacionándolas con las características de innovación, formación y colaboración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora.
- d) Se han valorado las propias aptitudes y actitudes relacionadas con la iniciativa emprendedora.
- e) Se han elaborado el análisis de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la idea de negocio alimentario.
- f) Se ha decidido la estrategia empresarial, relacionándola con la idea de negocio y sus objetivos.
- g) Se ha evaluado la información del entorno sobre datos sectoriales, empresas proveedoras, productos, precios y condiciones de venta.
- h) Se han analizado, en empresas relacionadas con el comercio alimentario, prácticas que incorporan valores éticos y sociales para su incorporación a la idea de negocio.
- i) Se han analizado las características de cultura empresarial e imagen corporativa de la idea de negocio alimentario en relación con los objetivos empresariales.

2. Elabora planes de inversión en el comercio alimentario, determinando necesidades y coste de los recursos humanos y materiales.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha decidido la posible ubicación física o virtual de la idea de comercio alimentario valorando la información del entorno obtenida sobre locales disponibles y sus precios.
- b) Se ha valorado la posible ubicación virtual del comercio alimentario en función de segmentos de población, nichos de oportunidad y especialización de la idea.
- c) Se han valorado las necesidades y costes de equipamiento imprescindible (mobiliario, equipos, sistema de cobro y terminal punto de venta, entre otros) para la creación de la pequeña empresa de comercialización alimentaria en función de objetivos a alcanzar a corto y medio plazo.
- d) Se ha elaborado el plan de sostenibilidad del comercio alimentario en función de la previsión del gasto energético, consumo de agua, equipamiento sostenible, innovación tecnológica y el mantenimiento, entre otros.
- e) Se ha valorado las posibilidades y los costes de innovación en función del producto ofertado y la calidad del negocio alimentario.
- f) Se ha valorado el sistema de adquisición del equipamiento, estimando costes de alquiler o compra.
- g) Se han valorado las necesidades y costes de recursos humanos imprescindibles para la creación de la pequeña empresa de comercialización alimentaria en función de objetivos a alcanzar a corto y medio plazo.
- h) Se ha elaborado un plan de inversión con las necesidades de recursos humanos y materiales necesarios para la puesta en marcha del negocio alimentario y su coste.

3. Realiza planes financieros del comercio alimentario, valorando posibilidades de financiación, intereses y amortización.

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado las posibilidades de fuentes de financiación externa para comercios alimentarios, estimando costes e ingresos en función de la idea del negocio.
 - b) Se ha valorado la rentabilidad de la autofinanciación de parte de las necesidades en combinación con las procedentes de otras fuentes.
 - c) Se ha valorado la financiación bancaria más adecuada para su amortización en medio y largo plazo, y demás condiciones.
 - d) Se han valorado la financiación procedente de ayudas concedidas por organismos públicos y privados, en función de costes y tipo de negocio.
 - e) Se han valorado posibles amortizaciones por pago aplazado y al contado, en función del tipo de interés y volumen de negocio.
 - f) Se han valorado las posibilidades de ayudas por la contratación de personas asalariadas con determinadas características, en función a los puestos a desempeñar.
 - g) Se ha valorado la negociación del aplazamiento del pago de los impuestos locales y estatales, en función de las previsiones de negocio y liquidez monetaria.
 - h) Se ha elaborado un plan de financiación del negocio alimentario, previendo volumen de ventas, gastos, pérdidas y ganancias, entre otros.
4. Realiza la viabilidad económica y social de la idea de una pequeña empresa de comercio alimentario analizando características de planes económico-financieros, y valorando ventajas y fortalezas de la propuesta de negocio.

Criterios de evaluación:

- a) Se han calculado ratios de rentabilidad, solvencia, endeudamiento y liquidez, utilizando los datos de Cuentas Anuales de un comercio alimentario, como Balance de Situación y Cuenta de Pérdidas y Ganancias de una pequeña empresa, entre otros.
 - b) Se ha valorado la viabilidad económica del plan económico-financiero de un comercio alimentario, analizado la información de los ratios.
 - c) Se ha valorado la viabilidad social corporativa de un comercio alimentario, analizado la información contenida en el balance social.
 - d) Se han aplicado criterios de buenas prácticas empresariales, atendiendo a valores éticos, sociales y de respeto al medioambiente.
 - e) Se han analizado las ventajas y fortalezas del comercio de proximidad frente a otras formas de distribución de productos alimentarios.
 - f) Se ha evaluado la gestión interna del comercio alimentario valorando la fidelidad y la permanencia de las personas asalariadas en sus puestos de trabajo.
 - g) Se ha evaluado la rentabilidad económica del puesto de trabajo atendiendo al nivel técnico y el perfil profesional de las personas empleadas.
5. Realiza la constitución y puesta en marcha de un comercio alimentario, cumplimentando y gestionando los trámites, la documentación y la presentación de documentos establecidos en la legislación vigente del entorno.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha establecido la forma jurídica adecuada para comercios alimentarios acorde con la idea de negocio definida y sus obligaciones formales y fiscales.
- b) Se ha especificado el grado de responsabilidad legal de las personas propietarias de la empresa, en función de la forma jurídica elegida.
- c) Se ha diferenciado el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de la empresa.
- d) Se han realizado los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución y puesta en marcha de un comercio alimentario en función de la idea de negocio, física y *online*.
- e) Se han gestionado presencial o telemáticamente las solicitudes relativas a licencia o comunicación de actividad o de apertura, licencia de obras, aplicación de medidas higiénicas, plan contra incendios y legislación medioambiental, entre otros.
- f) Se han calculado los gastos de constitución y otros gastos de puesta en marcha de un comercio alimentario efectuando los pagos al ayuntamiento relativos a tasas (por prestación de servicios urbanísticos, por utilización privativa, aprovechamiento del dominio público,) según las características del negocio alimentario.

g) Se ha formalizado la documentación asociada a la constitución e inicio de actividad secuenciando los trámites en los plazos establecidos por la administración.

B. Contenidos:

a) Definición de la oportunidad de creación de una pequeña empresa de comercialización alimentaria:

- Plan de empresa: estructura y elaboración.
- Empresa de comercialización alimentaria: elementos, tipos y funciones básicas. Organización estructural.
- Características de las pymes de comercio alimentario.
- Comercio detallista como motor económico.
- Idea de negocio del comercio alimentario. Comercios alimentarios: tipos, características y funciones. Valoración del entorno. Modelos consolidados y novedosos.
- Emprendimiento: Factores clave, iniciativa, creatividad y formación. Iniciativa emprendedora. Innovación y desarrollo. Aptitudes y actitudes relacionadas con la iniciativa emprendedora.
- Evaluación del entorno del mercado alimentario: empresas proveedoras, productos, precios y condiciones de venta.
- Entorno específico de comercios alimentarios: competencia, empresas proveedoras y personas compradoras.
- Relaciones del pequeño comercio con el conjunto de la sociedad.
- Análisis de las empresas del comercio alimentario Cultura empresarial. Objetivos empresariales. Valores éticos y sociales. Imagen corporativa.
- Organismos de apoyo y asesoramiento.

b) Elaboración de planes de inversión en el comercio alimentario:

- Valoración de ubicación física del comercio alimentario. Información del entorno. Precios.
- Valoración de ubicación virtual del comercio alimentario. Segmentos de población, nichos de oportunidad.
- Valoración de costes y necesidades de equipamiento. Objetivos a corto y medio plazo. Equipamiento (mobiliario, equipos, sistema de cobro y terminal punto de venta, entre otros). Determinación y costes. Alquiler y compra.
- Elaboración de planes de sostenibilidad. Gasto energético, consumo de agua, innovación tecnológica y el mantenimiento Plan de sostenibilidad, Gastos. Previsiones. Tipos de gastos: energético, consumo de agua, equipamiento sostenible, innovación tecnológica y mantenimiento, entre otros.
- Valoración de las posibilidades costes de innovación y calidad del negocio alimentario.
- Estimación de costes de adquisición de equipamiento. Compra o alquiler.
- Valoración de necesidades y costes de recursos humanos. Objetivos a corto y largo plazo.
- Elaboración del plan de inversiones. Necesidades de recursos humanos y materiales.
- Métodos y técnicas para seleccionar la ubicación del local comercial.
- Comercios personas competidoras del entorno: productos ofertados, relación calidad-producto-precio, condiciones de pago, estrategias de marketing, servicios al público y requerimientos exigidos para su funcionamiento.

- Métodos de obtención de información de la competencia: observación directa y encuestas.
- Canales de distribución: tipos y características.
- Escritos de solicitud de ofertas y presupuestos.

c) Realización de planes financieros de comercio alimentario:

- Determinación de fuentes de financiación externas. Costes e ingresos. Fuentes de financiación ajena: préstamos, leasing, renting, créditos u otras, y propias.
- Valoración de la rentabilidad de la autofinanciación.
- Determinación de las necesidades de inversión para la apertura del negocio alimentario.
- Decisión de compra o alquiler del local y otros activos.
- Valoración de la financiación bancaria. Amortización. Tipos y plazos de devoluciones. Costes y costes de demora.
- Valoración de las ayudas públicas y privadas. Financiación. Tramitación y pliego de condiciones. Ayudas a la contratación según tipo de personas trabajadoras y puestos de

- trabajo. Públicas y privadas. Subvenciones oficiales y ayudas financieras a la actividad de una pyme.
- Negociación del pago de impuestos. Tipo de impuestos: locales y estatales. Previsión de liquidez para el pago.
 - Elaboración de planes económico-financieros, estructura de su documentación básica, previsión de ventas, gastos de explotación, previsión de Tesorería, cuenta de pérdidas y ganancias provisionales; balance de situación provisional.
- d) Realización de la viabilidad económica y social de una pequeña empresa de comercio alimentario:
- Análisis de viabilidad económica: Ratios de rentabilidad, solvencia, endeudamiento y liquidez.
 - Ratios económico-financieros: de rentabilidad, solvencia, endeudamiento y liquidez:
 - Cálculo e interpretación de ratios económico-financieros básicos.
 - Cuentas Anuales, Balance de Situación, y Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
 - Modelos normalizados de cuentas anuales para PYMES.
 - Viabilidad social corporativa de un negocio alimentario:
 - Criterios de buenas prácticas empresariales, valores éticos, sociales y respeto al medioambiente.
 - Ventajas y fortalezas del comercio de proximidad. Otras formas de distribución de productos alimentarios.
 - Análisis de la sostenibilidad de la empresa:
 - Economía del bien común.
 - Responsabilidad social corporativa.
 - Buenas prácticas.
 - Balance social.
 - Gestión interna del comercio alimentario:
 - Fidelidad y permanencia de las personas asalariadas en el puesto de trabajo.
 - Rentabilidad económica de la permanencia en el puesto de trabajo. Perfil profesional y nivel técnico.
- e) Constitución y puesta en marcha de un comercio alimentario:
- Formas jurídica de un comercio alimentario: tipos, características, obligaciones formales y tratamiento fiscal:
 - Empresa individual: responsabilidad y obligaciones formales.
 - Sociedad limitada: responsabilidad y obligaciones formales
 - Sociedad anónima: responsabilidad y obligaciones formales.
 - Cooperativas, sociedades laborales y otras.
 - Responsabilidad empresarial.
 - Gestión de trámites administrativos específicos para la constitución y puesta en marcha de una pequeña empresa de alimentación. Entidades facilitadoras de la gestión.
 - Cálculo de gastos de constitución y puesta en marcha de una pequeña empresa de alimentación. Gastos municipales. Otros.
 - Formalización de la documentación de inicio de la actividad comercial. Procedimientos de presentación telemática y física.

2. Módulo profesional: Mercadotecnia del comercio alimentario. Código: 1607.

A. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Elabora un plan de marketing alimentario concretando las acciones relativas a la idea de negocio, analizando la información sobre producto, precio, distribución y comunicación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han realizado las etapas previas para la elaboración de un plan de marketing digital y su integración en el plan de marketing global.
- b) Se han establecido los principales productos asociados a la idea de negocio, valorando sus características y estacionalidad.

c) Se ha obtenido información sobre comercios al por menor entorno, como horarios, ofertas y promociones, y otros aspectos relacionados con los usos y costumbres, entre otros, utilizando técnicas de observación directa y compra.

d) Se ha analizado el potencial de ventas del producto ofertado y de los precios de la competencia del entorno.

e) Se han analizado datos del entorno de mercado del comercio alimentario, incluyendo poder adquisitivo, gustos, hábitos del público objetivo y personas competidoras, entre otros.

f) Se han establecido o determinado las formas en que deben actuar los comerciales, la inversión en publicidad, y la prospección de distribuidores que satisfagan las necesidades detectadas.

g) Se ha obtenido información sobre condiciones de venta de empresas proveedoras, relacionadas con la idea de negocio.

h) Se han seleccionado las empresas proveedoras y canales de distribución a emplear, valorando la información recopilada.

i) Se han determinado el precio provisional para cada producto, valorando los datos recopilados de la idea de negocio y los factores que influyen en el precio de venta de un producto alimentario.

j) Se han comparado estrategias de comunicación, con vistas a seleccionar la más adecuada, valorando las que se utilizan en el microentorno comercial donde desarrollará la idea negocio prevista.

k) Se ha elaborado un plan de marketing mix con las acciones relativas a precio, producto, distribución y comunicación, en función de la información recopilada.

2. Programa acciones de comunicación básicas en comercios alimentarios, caracterizando el uso de diferentes técnicas que incentivan la compra y captan o fidelizan clientela.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los objetivos de la política de comunicación según el público objetivo y las estrategias empresariales.

b) Se han determinado las acciones que integran el mix de comunicación de un negocio alimentario, en función de su finalidad.

c) Se han determinado las necesidades relativas a la publicidad y los medios y soportes adecuados a las acciones establecidas.

d) Se han supervisado las acciones de promoción en el punto de venta y su relación con la captación del público objetivo.

e) Se han programado acciones de comunicación en función del tipo de negocio y producto alimentario, periodo de mayor y menor demanda comercial, estacionalidad del producto, evolución de la actividad comercial de la zona, entre otros.

f) Se han valorado los cambios del consumo de la clientela tipo proponiendo acciones de promoción a nuevos segmentos de mercado.

g) Se han establecido indicadores para medir la fidelización de la clientela, en función de la acción de comunicación utilizada.

3. Determina precios de venta de productos alimentarios, aplicando métodos de fijación de precios y de estimación de costes.

Criterios de evaluación:

a) Se han fijado los precios de venta de los productos alimentarios según criterios comerciales establecidos.

b) Se han calculado los tipos de costes existentes en una empresa alimentaria tipo y sus impuestos asociados.

c) Se ha determinado el contenido de pruebas de rendimiento de productos alimentarios.

d) Se ha calculado el escandallo de diversos productos alimentarios a fin de determinar el precio de venta.

e) Se han calculado márgenes comerciales de productos, analizando los componentes del coste, el punto muerto y la tendencia del mercado.

f) Se han modificado los precios de venta en función de las fluctuaciones del mercado alimentario.

g) Se han establecido los plazos, forma y medios de pago, descuentos y facilidades de pago al cliente o a la clienta, en función de la capacidad financiera de la empresa, las características del producto, el tipo de clientela y los usos y prácticas del sector.

4. Establece las formas y canales de distribución del comercio alimentario, valorando el tipo y modelo de empresa intermediarias y las prestaciones que presentan.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha planificado la distribución de los productos del comercio alimentario, en función de la venta tradicional, autoservicio y venta *online*.
- b) Se han seleccionado los canales de distribución comercial en función del número y tipo de empresas intermediarias que intervienen y las funciones que desempeñan.
- c) Se ha seleccionado el canal o canales de distribución, en función del análisis de costes, tiempos, y empresas intermediarias.
- d) Se han valorado distintas estrategias de distribución para productos alimentarios, a fin de su adopción para el negocio, analizando los niveles del canal, el número y el tipo de empresas intermediarias, así como la posibilidad de distribución *online*.
- e) Se ha calculado el coste de distribución de productos alimentarios tipo, teniendo en cuenta los costes de transporte, seguro, almacenamiento, comisiones, márgenes y financieros.
- f) Se han cumplimentado contratos de intermediación comercial formalizando la relación entre el pequeño negocio alimentario y la empresa distribuidora.
- g) Se ha valorado la eficacia y rapidez de los canales de distribución del comercio alimentario, en función de la satisfacción del cliente o de la clienta.

5. Valora acciones de marketing, analizando indicadores de venta y utilizando instrumentos de evaluación comercial.

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado los criterios económicos y estratégicos que permiten valorar si las acciones de comunicación de empresa logran el objetivo relacionado con la venta.
- b) Se han establecido los indicadores utilizados en la valoración de la eficacia de una acción de comunicación.
- c) Se han calculado ratios comerciales de control de resultados de acciones de comunicación, utilizando aplicaciones informáticas.
- d) Se han efectuado mediciones de la rentabilidad de la acción de marketing en relación con la productividad del lineal y a la gestión de productos en el mismo, aplicando herramientas electrónicas e informáticas.
- e) Se ha valorado la satisfacción de la clientela y el procedimiento de gestión de incidencias en relación con la imagen de la empresa que se desea transmitir.
- f) Se ha valorado el plan del marketing en relación con la fidelización y la retroalimentación de la clientela.
- g) Se ha valorado el grado de eficacia de una acción promocional, analizando resultados.
- h) Se han propuesto nuevas líneas y acciones de marketing atendiendo a la valoración de los resultados obtenidos.

B. Contenidos:

- a) Elaboración de planes de marketing de comercialización alimentaria:
 - Plan de marketing: elaboración y estructura. Estudio de mercado. Tipos de marketing. El marketing mix: política de producto alimentario, precio, distribución y comunicación.
 - Análisis DAFO de ideas de negocio alimentario.
 - Productos alimentarios asociados a la idea de negocio: características y estacionalidad. Potencial de ventas.
 - Comercios competidores del entorno: productos ofertados, relación calidad-producto-precio, condiciones de pago, estrategias de marketing, servicios al público y requerimientos exigidos para su funcionamiento. Horarios, ofertas y promociones, y otros aspectos relacionados con los usos y costumbres, entre otros.
 - Estudio de mercado. Análisis del entorno. Público objetivo y personas competidoras. Poder adquisitivo, gustos, hábitos del público objetivo. El estudio del comportamiento de la persona

consumidora. Determinantes internos del comportamiento de compra: motivación, personalidad, aptitudes, percepción, experiencia y aprendizaje. Determinantes externos del comportamiento de compra: entorno económico, político y legal, culturas y subculturas, clase social, grupo social, familia, ocupación, organización y personal de venta.

– Métodos de obtención de información de la competencia: observación directa y encuestas.

Evolución del entorno:

- Factores y variables del macroentorno.
- Comerciales. Actuación.
 - Estrategias de comunicación: tipos y características. Inversión en publicidad. Soportes de la acción publicitaria. Promoción de ventas:
 - Objetivos y efectos sobre el consumo.
 - Campaña promocional: fases y diseño.
 - Instrumentos promocionales utilizados en el sector alimentario.
 - Formas publicitarias específicas:
 - Publicidad en el lugar de venta: carteles, paquetería.
 - Prospección de distribuidores. Necesidades. Condiciones.
 - Empresas proveedoras: condiciones de venta. Técnicas de selección. Canales de distribución: tipos y características.
 - Calculo de precios. Precio provisional. Factores que influyen en el precio de venta.
- Elaboración de planes de marketing-mix. Acciones: precio, producto, distribución y comunicación.

b) Programación de acciones de comunicación básicas en comercios alimentarios:

- Determinación de objetivos de comunicación en los negocios alimentarios. Público objetivo. Estrategias empresariales. Elementos básicos de la comunicación.
- Determinación de acciones de marketing mix de un comercio alimentario. Finalidad. Tipos y formas. Producto, precio y distribución.
- Determinación de necesidades, medios y soportes según acciones de comunicación establecidas.
- Programación de la acción publicitaria en comercialización alimentaria. Tipo de negocio, estacionalidad, entorno. Técnicas de marketing directo.
- Técnicas de promoción en comercios alimentarios.
- Propuesta de acciones de promoción a nuevos segmentos de mercado

c) Determinación de precios de venta de productos alimentarios:

- Métodos de fijación de precios. Criterios: a partir del coste, basados en la competencia y en la demanda del mercado. Estrategia comercial de fijación del precio.
- Cálculo de costes de comercialización alimentaria. Costes y beneficios. Tipos de costes:
 - Según la función que cumplen: de producción, de comercialización, de administración y de financiación.
 - Según su grado de variabilidad: fijos y variables.
 - Según su asignación: directos e indirectos.
- Cálculo de beneficios.
- Determinación de pruebas de rendimiento de productos alimentarios.
- Precio de venta al público. Cálculo del escandallo. Cálculo de fijación de precios. Margen comercial. Componentes y Cálculo. Punto muerto. Tendencia del mercado. Fluctuaciones del mercado.
- Formas y medios de pago. Descuentos según tipos de productos. Elaboración de planes de pagos.
- Impuestos asociados a cada tipo de producto alimentario.

d) Establecimiento de formas y canales de distribución de productos para comercios alimentarios:

- Planificación de la distribución de productos del comercio alimentario: Venta tradicional, online y autoservicio. Tipo de producto. Estructura y tipos.
- Selección de canales de distribución de productos alimentarios. Formas de intermediación comercial. Funciones y tipos. La franquicia. Factores condicionantes en la elección de la forma y canal de distribución.
- Estrategias de distribución. Relación de la empresa fabricante con la red de venta.
- Cálculo del coste de distribución según el tipo de producto alimentario. Transporte. Almacenamiento. Seguros, comisiones y márgenes comerciales.
- Cumplimentación de contratos de intermediación comercial.

- Valoración de la eficacia y rapidez de los canales de distribución. Satisfacción de la clientela.
- e) Valoración de las acciones de marketing de la comercialización alimentaria:
 - Criterios de valoración de las acciones promocionales. Objetivos obtenidos y previstos. Indicadores.
 - Índices y ratios económico financieros.
- Valoración de la eficacia de una acción de comunicación. Indicadores
 - Calculo de ratios comerciales de control de resultados de la acción de marketing: margen bruto, tasa de marca, stock medio, rotación del stock y rentabilidad bruta, entre otros. Aplicaciones informáticas específicas.
 - Análisis de resultados. Medición de la rentabilidad del producto. Instrumentos de medición:
 - Herramientas electrónicas e informáticas de comportamiento de lineales.
 - Ratios de gestión de productos.
 - Ratio de productividad del lineal.
 - Ratio de beneficio del lineal.
 - Valoración de la imagen de empresa. Satisfacción del cliente o de la clientela.
- Valoración de acciones promocionales. Fidelización y retroalimentación. Nuevas líneas de marketing.

3. Módulo profesional: Dinamización del punto de venta en comercios de alimentación.
Código: 1608.

A. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Organiza la distribución física de productos alimentarios en espacios de venta, valorando los condicionantes para su localización e influencia sobre la venta de productos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido la ubicación de mostradores, expositores y lineales, en función de los condicionantes requeridos, de la distancia de las cámaras o almacenes y de la legislación.
- b) Se han determinado las condiciones que se deben considerar en la distribución de superficies comerciales para respetar la normativa asociada a eliminación de barreras físicas, evacuación y salidas de emergencia
- c) Se ha relacionado la ubicación de productos alimentarios en comercios, con sus características, las pautas de seguridad alimentaria y normas de prevención de riesgos.
- d) Se ha establecido la distribución de los elementos externos e internos de información y publicidad en los espacios interiores y de los productos alimentarios en el espacio de venta.
- e) Se ha definido la ubicación de los equipamientos en el establecimiento facilitando los desplazamientos de personas, carretillas y mercancías para la distribución ágil de los productos atendiendo a las necesidades de cada sección.
- f) Se ha supervisado el estado y distribución de las cestas y carros para mantener en todo momento el suministro y limpieza.
- g) Se ha supervisado el estado de limpieza del establecimiento, potenciando el atractivo y teniendo en cuenta la prevención de riesgos e higiene de personas trabajadoras y clientela, y la normativa de seguridad alimentaria en el acondicionamiento del punto de venta.

2. Supervisa la exposición de alimentos no perecederos en el punto de venta, aplicando criterios comerciales según lugar óptimo de situación de mercancías, su rotación y cartelería.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha programado la reposición de productos no perecederos, en lineales, góndolas y expositores, atendiendo al índice de rotación, caducidad y al cumplimiento de la normativa de seguridad alimentaria.
- b) Se han comparado criterios comerciales de diseño y decoración de los puntos de venta, según la distribución de los productos.

- c) Se ha supervisado la colocación y operatividad de elementos visuales y móviles que animen a la venta de productos no perecederos, facilitando el control de la reposición y calidad de los productos.
- d) Se ha controlado la accesibilidad a los productos en los lineales, manteniendo su identificación de cara a la clientela y permitiendo la visión de la marca y etiquetado.
- e) Se ha controlado la colocación de la cartelería de ofertas y de identificación de productos no perecederos facilitando la venta de los mismos.
- f) Se han agrupado en distintas zonas del lineal, por familias y efecto visual a lograr, los productos no perecederos, facilitando su localización y adquisición.
- g) Se ha controlado la temperatura ambiente, atendiendo la conservación de los productos y el confort de la clientela.
- h) Se ha efectuado el seguimiento de los lotes de productos según las personas proveedoras y destino en los lineales y secciones, facilitando el control de calidad y el rendimiento de las ventas.

3. Supervisa la exposición de alimentos perecederos en mostradores y vitrinas, analizando los aspectos del entorno que potencian las características del producto y animan a la venta, y cumpliendo la normativa de seguridad e higiene correspondiente en función de su estacionalidad y caducidad.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha supervisado la colocación de productos frescos, en mostradores, teniendo en consideración el sistema de rotación y reposición aplicando la normativa higiénico-sanitaria.
- b) Se han colocado los productos frescos atendiendo al despieceado y procedencia según criterios de calidad.
- c) Se ha supervisado la colocación y operatividad de elementos visuales y móviles que organicen y faciliten la venta de productos perecederos
- d) Se ha supervisado el estado de limpieza y el tratamiento de armarios y cámaras frigoríficas, asegurando el estado de conservación de los productos y el cumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria aplicable.
- e) Se han agrupado los productos perecederos en mostradores y armarios, según familias y efecto visual a lograr, facilitando su localización y adquisición.
- f) Se han controlado la temperatura de los armarios frigoríficos garantizando la cadena de frío y la calidad de los productos.
- g) Se han supervisado los tratamientos (agua rociada e hielo, entre otros) que garanticen el adecuado aspecto visual y organoléptico de los productos frescos, garantizando la evacuación del agua de fusión del hielo.
- h) Se ha organizado el transporte de los suministros a expositores y mostradores desde cámaras y almacén a fin del suministro rápido de los productos.

4. Determina acciones promocionales que rentabilicen los espacios de establecimientos comerciales, aplicando técnicas para incentivar la venta y la captación y fidelización de clientela.

Criterios de evaluación:

- a) Se han planificado acciones promocionales en el punto de venta que incrementen la atención y captación de la clientela.
- b) Se han programado las acciones más adecuadas según las necesidades comerciales y el presupuesto.
- c) Se ha valorado el resultado de las acciones promocionales según los diferentes objetivos comerciales.
- d) Se han presentado vales descuento y otras ofertas de productos alimentarios de forma atractiva a los intereses de la clientela, con el fin de incrementar las ventas, respetando la normativa de protección de la persona consumidora.
- e) Se han presentado a la clientela catas de alimentarios con el fin de dar a conocer nuevos productos o marcas.
- f) Se han programado la difusión de música ambiental y de ofertas de productos por la megafonía del espacio comercial, atendiendo a horarios y afluencia de público.

g) Se ha adecuado la iluminación de sectores de productos según las características de los mismos para captar la atención de la clientela.

5. Determina el montaje de elementos atractivos y publicitarios en vitrinas, expositores y zonas de venta de productos alimentarios, aplicando criterios estéticos y comerciales adecuados a cada tipo de producto.

Criterios de evaluación:

a) Se han determinado los lugares idóneos para la ubicación de los elementos de decoración, publicitarios y cartelería, atendiendo a la agrupación de alimentos por sectores y zonas frías y calientes y a las zonas de circulación.

b) Se ha determinado la colocación de puntos de emisión de videos clips de publicidad de productos alimentarios en promoción, para animar la venta.

c) Se ha supervisado la elaboración de carteles y señalética, en función del elemento decorativo o informativo a ubicar.

d) Se han creado mensajes visuales a transmitir a la clientela, consiguiendo la armonización entre forma, textura y color, mediante programas ofimáticos de tratamiento de textos e imágenes.

e) Se ha supervisado el montaje de elementos decorativos garantizando que no entrañe riesgos para la seguridad de clientela y personas trabajadoras, aplicando la legislación sobre prevención de riesgos laborales.

f) Se ha supervisado la composición y montaje de productos alimentarios, elementos ornamentales y carteles en la decoración de escaparates y expositores, aplicando criterios estéticos y comerciales.

g) Se ha controlado la iluminación idónea para resaltar la calidad e importancia de los alimentos ubicados en mostradores y expositores, diferenciándola de la iluminación ambiental de las zonas de tránsito.

B. Contenidos:

a) Organización de la distribución física de productos alimentarios en espacios de venta:

– Ubicación de mostradores, expositores y lineales. Condiciones establecidas para la ubicación. Normativa vigente.

– Influencia sobre las ventas de la publicidad en el punto de venta. Elementos internos y externos: cartelería y expositores, soportes audiovisuales y de telefonía móvil, acciones de demostración de preparación de alimentos.

– La ambientación del punto de venta y sus efectos:

- Condicionantes de la iluminación.

– Técnicas comerciales sobre la ubicación de productos alimentarios en los lineales y escaparates, y elementos informativos y publicitarios en el punto de venta.

– Ubicación de equipamientos en el comercio alimentario. Desplazamiento. Carretillas, cestas y carros.

– Supervisión del estado y mantenimiento de cestas y carros. Normas de seguridad alimentaria y de prevención de riesgos en la distribución de la superficie de la tienda.

b) Supervisión de la exposición de alimentos no perecederos en el punto de venta:

– Programación de reposición de productos no perecederos. Estacionalidad y caducidad. Rotación de productos. Lineales, góndolas y expositores.

– Criterios comerciales de diseño y decoración de puntos de venta. Distribución de productos.

– Supervisión de la colocación de elementos visuales en lineales y puntos de venta. Operatividad.

– Control de accesibilidad a los productos no perecederos del lineal. Identificación y visibilidad de marca y etiquetado. Reglas de implantación.

– Cartelería: informativa, de ofertas y promociones.

– Agrupación de productos no perecederos por zonas, familias y efectos visuales. Clasificación de productos por familias, gamas, categorías, posicionamiento, acondicionamiento y codificación.

– Control de temperaturas y conservación de productos expuestos. Confort de la clientela

– Sistemas de reparto del lineal Funciones y tipos del lineal: óptimo y mínimo. Tiempos de exposición.

- Surtido de productos alimentarios no perecederos. Caracterización. Objetivos, criterios de clasificación y tipos de surtido según anchura, profundidad, coherencia, notoriedad y esencia, entre otros.
- Umbral de supresión de referencias.
- Seguimiento de lotes de productos según personas proveedoras y ubicación. Control de calidad y rendimiento de ventas.
- c) Supervisión de la exposición de productos frescos en mostradores y vitrinas:
 - Productos frescos y su colocación, expositores y mostradores. Rotación y reposición. Normativa higiénico-sanitaria.
 - Productos cárnicos. Criterios de colocación: Despiezado, procedencia y categoría, entre otros.
 - Productos perecederos. Localización y adquisición. Agrupación en mostradores y armarios. Familias de productos. Elementos de animación: Móviles y visuales.
 - Supervisión de limpieza y tratamiento de armarios y cámara frigoríficos. Mobiliario. Mostradores, armarios y cámaras frigoríficas. Tipos.
 - Supervisión de la cadena de frío y calidad del producto. Control de temperatura.
 - Colocación de los productos en mostradores y vitrinas: Efectos psicológicos y sociológicos.
 - Supervisión del aspecto visual y organoléptico de los productos frescos. Tratamientos de los productos en los mostradores: agua rociada, hielo y otros.
 - Transporte de suministros a expositores. Tipos.
- d) Determinación de acciones promocionales en establecimientos de alimentación:
 - Técnicas de Incentivación de ventas. Acciones promocionales. Necesidades comerciales y presupuesto.
 - Valoración del resultado de las acciones promocionales. Objetivos comerciales.
 - Presentación de ofertas de productos alimentarios. Vales descuento. Normativa de protección de la persona consumidora. Documentación básica.
 - Presentación de catas de nuevos productos y marcas. Tipos, objetivos y planificación.
 - Programación de la difusión de música ambiental. Ofertas de productos. Criterios de horario y afluencia.
 - Captación de clientela. Iluminación de sectores de productos.
- e) Determinación del montaje de elementos atractivos y publicitarios en espacios de venta de productos alimentarios:
 - Agrupación de alimentos: Sectores, zonas frías y calientes. Elementos de decoración, publicitarios y cartelería.
 - Animación a la venta. Emisión de vídeos, clips publicitarios y demostrativos.
 - Diseño y decoración de puntos de venta.
 - Supervisión de la elaboración de carteles. Elementos informativos y decorativos, y su ubicación.
 - Cartelería y señalética.
 - Creación de mensajes visuales. Técnicas de diseño de mensajes visuales: Programas ofimáticos. Armonización forma, textura y color
 - Supervisión de montaje de elementos decorativos. Legislación sobre prevención de riesgos laborales. Seguridad de clientela y personas trabajadoras.
 - Composición y montaje de elementos ornamentales y carteles en escaparates y expositores. Criterios estéticos y comerciales.
- Control de iluminación. Tipos de iluminación. Ambiental y directa

4. Módulo profesional: Atención comercial en negocios alimentarios.
Código: 1609.

A. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Determina las líneas de actuación comercial en establecimientos alimentarios analizando los objetivos empresariales fijados y la estrategia comercial.

Criterios de evaluación:

a) Se ha organizado el departamento de ventas en un comercio alimentario en función de la imagen de marca, productos, el tipo de clientela y objetivos comerciales.

- b) Se ha determinado número y funciones del personal de atención comercial que se requiere según los objetivos del plan de ventas de una empresa.
- c) Se han determinado las funciones asociadas a la atención a la clientela en comercios alimentarios y las responsabilidades.
- d) Se han determinado los objetivos y acciones concretas de atención comercial a partir del plan de ventas de una empresa.
- e) Se han establecido las acciones de formación, motivación y promoción profesional destinadas al personal del establecimiento que faciliten la consecución de los objetivos prefijados.
- f) Se ha elaborado el argumentario de ventas, incluyendo los puntos fuertes y débiles de productos alimentarios, adaptándolos al tipo y comportamiento de la clientela.
- g) Se han establecido los protocolos de atención a la clientela ante quejas y reclamaciones, aplicando la normativa de protección de la persona consumidora.
- h) Se ha mejorado la atención comercial, estableciendo sistemas de retroalimentación.

2. Supervisa la transmisión de información comercial a la clientela, estableciendo protocolos de atención comercial y valorando las funciones, técnicas y actitudes a desarrollar.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha supervisado la realización de la atención comercial, aplicando las técnicas de comunicación, verbales y no verbales, acordes con la situación y características de la clientela y respondiendo a las contingencias.
- b) Se ha supervisado la atención telefónica con la clientela, teniendo en cuenta su finalidad, protocolo, y las técnicas de locución empleadas.
- c) Se han establecido protocolos de recepción de clientela, valorando la importancia y el resultado positivo de una cordial acogida.
- d) Se ha realizado la atención comercial a la clientela de forma educada, cercana y con interés, manteniendo una postura amable y abierta al diálogo.
- e) Se ha asesorado a la clientela acerca del producto alimentario demandado (características, beneficios, precios) y de las políticas de la empresa (tiempos de entrega, formas de pago, descuentos).
- f) Se ha valorado la apariencia de las personas asalariadas del lugar o de los productos que se ofrecen.
- g) Se ha transmitido a la clientela confianza en la atención realizada en función de los compromisos adquiridos (pedido, plazo de entrega, precio convenido).
- h) Se ha valorado la atención a la clientela en función del tiempo dedicado, la falta de esperas o en su caso informando de la demora.

3. Atiende reclamaciones y sugerencias habituales en comercios alimentarios, aplicando los protocolos de actuación según la normativa vigente y las técnicas de negociación a utilizar para su resolución, y valorando el resultado del procedimiento.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha determinado el procedimiento a seguir, fases, forma, plazos y normativa relativa al proceso de tramitación de reclamaciones y sugerencias del comercio alimentario.
- b) Se ha informado a la clientela de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación, de acuerdo con la normativa vigente.
- c) Se han cumplimentado los documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias cursando estas hacia el departamento u organismo competente.
- d) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral, escrita y por medios electrónicos.
- e) Se han atendido las quejas, devoluciones y reclamaciones utilizando la escucha activa, la empatía y el asertividad, y técnicas de negociación que faciliten el acuerdo para resolver estas situaciones.
- f) Se han valorado las consecuencias administrativas asociadas a una reclamación denegada o no resuelta.
- g) Se ha valorado las sugerencias e incidencias relativas a quejas y reclamaciones, a fin de realimentar las decisiones sobre personas proveedoras y productos y sobre la propia atención del establecimiento.

4. Gestiona la relación comercial con las personas proveedoras, determinando características, productos y servicios que suministran.

Criterios de evaluación:

- a) Se han buscado y seleccionado las personas proveedoras, considerando factores comerciales tales como tipo de alimento, calidad, precio, operatividad y de proximidad.
- b) Se ha establecido el seguimiento automático y la actualización de bases de datos de personas proveedoras, aplicando sistemas ofimáticos de comunicación con las personas proveedoras.
- c) Se han establecido los canales y procedimientos de comunicación con las personas proveedoras, aplicando sistemas ofimáticos de comunicación.
- d) Se han gestionado los pedidos a personas proveedoras, formalizando la comunicación y documentación relativa a los mismos.
- e) Se han negociado ofertas de suministro, atendiendo a criterios comerciales y de operatividad.
- f) Se han establecido criterios de evaluación de personas proveedoras, valorando los que mejor se adecuen a las características de la empresa.
- g) Se ha gestionado con otros departamentos los acuerdos obtenidos con personas proveedoras, siguiendo los procedimientos de comunicación interna.

5. Valora la eficacia del servicio de atención comercial, utilizando instrumentos de evaluación y control e interpretando resultados obtenidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han establecido los estándares de calidad en la prestación del servicio de atención comercial en negocios alimentarios.
- b) Se ha valorado los datos de fidelización de la clientela, en relación con la calidad del servicio de atención comercial prestado.
- c) Se han valorado las incidencias habituales en comercios alimentarios respecto a la atención comercial, introduciendo procesos de mejora.
- d) Se han evaluado los protocolos de gestión de incidencias y reclamaciones en función de la satisfacción de la clientela y de los objetivos de la empresa, introduciendo procesos de mejora.
- e) Se ha realizado el control de calidad del servicio de atención comercial aplicando los métodos y herramientas adecuados.
- f) Se han valorado la retroalimentación de los procesos de tramitación de quejas y reclamaciones, contrastando resultados, formas y plazos de resolución, a fin de mejorar el procedimiento de atención comercial.
- g) Se ha valorado el grado de satisfacción de la clientela en función de los servicios y productos ofertados y las prestaciones del establecimiento.

B. Contenidos:

a) Determinación de líneas de actuación comercial en establecimientos alimentarios:

- Organización del departamento de ventas del comercio alimentario. Imagen de marca, producto, tipo de clientela y objetivos comerciales.
- Factores que condicionan la organización de las ventas en comercios alimentarios.
- Personal de venta: Determinación del tamaño del equipo. Funciones y responsabilidades. Motivación.
- Planificación de las ventas. Objetivos y acciones. Plan de atención comercial. Fases del proceso de venta.
- Acciones de formación, motivación y promoción del personal del comercio alimentario. Objetivos.
- Elaboración del argumentario de ventas. Puntos fuertes y débiles. Tipo y comportamiento de la clientela.
 - Manual del personal de venta: información interna, externa, comercial.
 - Argumentario: objetivos, contenido y estructura.
- Protocolo de atención a la clientela: Quejas y reclamaciones. Normativa de atención de la persona consumidora.
- Mejora de la atención comercial. Retroalimentación

b) Supervisión de la transmisión de información comercial a la clientela.

- Supervisión de protocolos de atención a la clientela. Técnicas de comunicación en negocios alimentarios: Verbales y no verbales. Características de la clientela. Resolución de contingencias.
 - Supervisión de la atención telefónica. Protocolos, finalidad y técnicas de locución.
 - Habilidades de comunicación.
 - La informática en las comunicaciones no verbales.
 - Protocolos de recepción de clientela. Técnicas de utilización e interpretación de la comunicación no verbal: expresiones, gestos, posturas, movimientos e imagen personal.
 - Asesoramiento a la clientela de productos alimentarios: características, beneficios y precios, y de políticas de empresa: tiempos de entrega, formas de pago, descuentos. Transmisión de confianza. Compromisos (pedido, plazo de entrega, precio convenido).
 - Valoración de la apariencia de las personas asalariadas, lugar y productos ofertados.
 - Valoración de la atención a la clientela. Tiempo de dedicación y espera.
- c) Atención de reclamaciones y sugerencias de la clientela en comercios alimentarios:
- Protocolo de devoluciones, sugerencias, quejas y reclamaciones. Complimentación de documentación y tramitación. Organismos públicos de protección a la persona consumidora. Entidades privadas de defensa de la persona consumidora. Competencias.
 - Derechos de la persona consumidora. Normativa sobre reclamaciones.
 - Resolución de reclamaciones. Notificación de resolución de reclamaciones: Oral, escrita y telemática.
 - Técnicas de negociación y comunicación en quejas y reclamaciones: Escucha activa, empatía y asertividad.
 - Valoración de las consecuencias administrativas de la mala gestión de una reclamación.
 - Valoración de sugerencias e incidencias de las quejas y reclamaciones. Retroalimentación.
- d) Gestión de la atención comercial con las personas proveedoras:
- Búsqueda y selección de personas proveedoras. Criterios de selección. Factores comerciales: Proximidad, variedad, calidad de productos, precio y operatividad, entre otros. Proceso de negociación con las personas proveedoras. Etapas y preparación de la negociación.
 - Establecimiento y actualización de bases de datos de personas proveedoras de productos alimentarios.
 - Canales y procedimientos de comunicación con personas proveedoras: ofimáticos y tradicionales.
 - Gestión de pedidos de productos alimentarios con las personas proveedoras. Suministros. Comunicación y documentación.
 - Negociación de ofertas de suministros. Técnicas de negociación y fases.
 - Valoración de personas proveedoras de productos alimentarios.
 - Gestión interdepartamental de los acuerdos obtenidos con las personas proveedoras. Protocolos de comunicación interna.
- e) Valoración de la eficacia del servicio de atención comercial:
- Establecimiento de los estándares de calidad. Atención comercial en negocios alimentarios.
 - Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
 - Técnicas de fidelización de la clientela. Empatía y asertividad.
 - Valoración del servicio.
 - Valoración de incidencias en el comercio alimentario. Estrategias y criterios y métodos de mejora.
 - Gestión de incidencias y reclamaciones. Clasificación y posibles tratamientos.
 - Control de calidad del servicio de atención comercial. Métodos y herramientas.
 - Valoración de la retroalimentación de los procesos de tramitación de quejas y reclamaciones. Formas y plazos de resolución de quejas. Contraste de resultados.
 - Estrategias y técnicas de fidelización de clientela. Promociones y regalos.
 - Valoración de la satisfacción de la clientela. Servicios, productos ofertados y prestaciones.

5. Módulo profesional: Seguridad y calidad alimentaria en el comercio.
Código: 1610.

A. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Elabora y realiza el seguimiento del plan de limpieza de los equipos e instalaciones utilizados en el comercio alimentario, estableciendo las condiciones de salubridad e higiene necesarias adecuadas a la legislación vigente.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha establecido los requisitos higiénico-sanitarios que deben cumplir los equipos, utillaje e instalaciones de manipulación de alimentos.
- b) Se han determinado los procedimientos, el personal que debe ejecutar la tarea, los productos, los desinfectantes y equipos de limpieza y desinfección (L+D); así como sus condiciones de empleo.
- c) Se ha planificado los tratamientos de desratización, desinsectación y desinfección (DDD).
- d) Se han organizado las frecuencias de limpieza establecidas por la normativa.
- e) Se ha supervisado y comprobado la calidad higiénico-sanitaria en la limpieza de los equipos e instalaciones utilizados en el comercio alimentario.
- f) Se ha supervisado el registro de la información relevante e incidencias detectadas o subsanadas del plan de limpieza y de desinfección.
- g) Se ha verificado que las medidas correctivas propuestas subsanan las incidencias detectadas.
- h) Se han evaluado los peligros de contaminación química asociados a la manipulación y almacenamiento de productos de limpieza, desinfección y tratamientos DDD.

2. Establece los sistemas de autocontrol de seguridad alimentaria basados en el Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC) y de la trazabilidad, delimitando las variables a controlar que garanticen la inocuidad de los alimentos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha documentado y trazado el origen, las etapas del proceso y el destino del alimento.
- b) Se han realizado los controles que identifican los peligros potenciales (físicos, químicos y biológicos) y que pueden aparecer en cada etapa del proceso.
- c) Se han detectado los peligros que determinan los puntos críticos de control y el límite crítico.
- d) Se han establecido las medidas de control y las acciones correctivas que aseguren la seguridad del sistema.
- e) Se han aplicado las principales normas voluntarias implantadas en el sector alimentario (BRC, IFS, UNE -EN ISO 9001:2000, UNE -EN ISO 22000: 2005 y otras).
- f) Se han relacionado el contenido de las guías de buenas prácticas de higiene alimentaria y medioambiental con su uso en el comercio.
- g) Se ha elaborado y actualizado la documentación asociada a un plan de autocontrol de APPCC de un comercio alimentario.

3. Establece y supervisa procedimientos de manipulación de alimentos, teniendo en cuenta protocolos establecidos relativos a actuaciones ante alertas alimentarias, contaminaciones, recogida de muestras y equipos de protección individual.

Criterios de evaluación:

- a) Se han establecido los procedimientos de manipulación de alimentos en las actividades que se realizan en el establecimiento comercial aplicando las normas higiénico-sanitarias en condiciones que garanticen su salubridad.
- b) Se han establecido las medidas preventivas que garanticen la inocuidad de los alimentos a través de controles higiénico-sanitarios.
- c) Se han supervisado la aplicación de las medidas de higiene personal y de vestuario requeridas en la manipulación de alimentos y en su caso modificado las conductas inadecuadas.
- d) Se han supervisado los procedimientos de actuación frente a alertas alimentarias actuando según la reglamentación establecida y siguiendo el protocolo definido en el establecimiento comercial.
- e) Se han supervisado los procedimientos de actuación ante la contaminación cruzada, riesgos y toxiinfecciones de origen alimentario identificando el punto crítico o lote donde se produce la alteración.
- f) Se han valorado las aportaciones del personal del establecimiento comercial, aplicando las propuestas de mejora relativas a las condiciones higiénico-sanitarias.

g) Se ha establecido el protocolo de recogida de muestras testigo que incluya el método de identificación y características de la muestra, recipientes adecuados y tiempo de conservación en cámaras frigoríficas.

4. Gestiona el tratamiento de los residuos y subproductos de origen animal no destinados al consumo humano (SANDACH) de forma selectiva reconociendo sus implicaciones a nivel sanitario y ambiental.

Criterios de evaluación:

a) Se ha establecido el plan de control de residuos generados en el establecimiento comercial, atendiendo a su clase, clasificación y transporte entre otros.

b) Se ha garantizado que el tratamiento de los subproductos de origen animal no destinados al consumo humano (SANDACH) cumple los requisitos normativos en todas las fases de manipulación, almacenamiento, recogida y transporte.

c) Se han clasificado en contenedores los distintos tipos de residuos generados diferenciándolos según su origen, tipo, estado y necesidad de reciclaje, depuración o tratamiento.

d) Se ha controlado la trazabilidad del tratamiento de residuos SANDACH, llevando el registro de envíos y documentación comercial y sanitaria establecida.

e) Se ha supervisado la recogida de los productos caducados, y los que no se usen finalmente para el consumo humano (congelados fuera de la cadena, pasados de fecha de consumo preferente, deteriorados, etc.) a fin de su tratamiento de gestión de residuos o SANDACH.

f) Se ha supervisado la aplicación de las técnicas de recogida, selección, clasificación y eliminación o vertido de residuos.

g) Se han controlado las no-conformidades y las acciones correctivas relacionadas con la gestión de los residuos.

h) Se ha supervisado la señalización y maniobra de las zonas donde se ubican los contenedores, así como su diferenciación, según peligrosidad, tipo y provisionalidad, entre otros.

5. Establece los sistemas que determinan la calidad de los productos alimentarios expuesto para la venta, garantizando sus condiciones organolépticas y sostenibles.

Criterios de evaluación:

a) Se han planificado las acciones del proceso de verificación de la calidad de los productos alimentarios en función de que sean frescos o perecederos, sostenibles, ecológicos, entre otros, garantizando la mejor idoneidad para su consumo.

b) Se han definido las acciones de no conformidad del producto alimentario en función de sus condiciones, ofertas del y sección de venta pertinente.

c) Se ha determinado el estado de los productos frescos, atendiendo a su aspecto, olor, textura, color, tamaño, aspecto visual y madurez, entre otros.

d) Se ha determinado y comprobado el estado de los productos sostenibles, de comercio justo y de gourmet, garantizado que se mantienen sus condiciones organolépticas.

e) Se ha valorado el estado y etiquetado de los productos para clientela con enfermedades (diabetes, hipertensión e hipercolesterolemia, entre otros) alergias alimentarias e intolerancias (celiacas, a la lactosa y al huevo, entre otras), determinando que se corresponde a las características que el fabricante debe cumplir en materia la normativa vigente de salubridad.

f) Se ha determinado el estado de los productos no perecederos atendiendo al estado del envasado, y fechas óptimas de consumo.

g) Se ha determinado y comprobado el estado de las bebidas y licores, atendiendo a su color, aroma, cuerpo, aspecto visual, añada y temperatura, entre otros.

h) Se ha evaluado el sistema de verificación de la calidad de los productos alimentarios en función de la satisfacción de la clientela y los criterios comerciales.

B. Contenidos:

a) Elaboración, realización y seguimiento de planes de limpieza de los equipos e instalaciones utilizados en comercios alimentarios.

– Concepto y niveles de limpieza.

– Requisitos higiénico-sanitarios: equipos, utillaje e instalaciones en la manipulación de alimentos.

– Organización de los equipos de limpieza y desinsectación: procedimientos, personal, productos, desinfectantes y equipos de limpieza y desinfección (L+D).

- Planificación y tratamientos de desratización, desinsectación y desinfección (DDD). Frecuencia y normativa.
 - Supervisión y comprobación de la calidad higiénico-sanitaria en la limpieza de equipos e instalaciones.
 - Peligros sanitarios asociados al mal uso o utilización inadecuada de productos de limpieza.
 - Supervisión del registro de incidencias del plan de limpieza y desinfección.
 - Verificación de medidas correctivas propuestas
-
- Valoración de los peligros de contaminación química asociados a la manipulación y almacenamiento de productos de limpieza, desinfección y tratamientos DDD.
 - Características de los tratamientos DDD. Productos utilizados y condiciones de empleo.
 - Procedimientos para la recogida y retirada de residuos.
- b) Establecimiento de sistemas de autocontrol de seguridad alimentaria basado en el APPCC y control de la trazabilidad:
- Documentación y trazabilidad del alimento a comercializar. Origen, etapas y destino. Características, relación y procedimientos de aplicación.
 - Controles de peligros potenciales: físicos, químicos y biológicos. Detección de peligros.
 - Principios del sistema de autocontrol.
 - Puntos críticos de control. Límite crítico.
 - Establecimiento de medidas de control y acciones correctivas. Seguridad del sistema.
 - Aplicación de normativa voluntaria del sector alimentario: BRC, IFS, UNE -EN ISO 9001:2000, UNE -EN ISO 22000: 2005. Análisis e interpretación.
 - Guías de buenas prácticas de higiene alimentaria y medioambiental.
 - Elaboración y actualización de la documentación asociada a un APCC.
- c) Establecimiento y supervisión de las condiciones higiénico-sanitarias en la manipulación de alimentos y de los peligros asociados a los malos hábitos higiénicos:
- Manual de calidad. Documentación. Reducción, reutilización y reciclado.
 - Procedimientos en la manipulación de alimentos. Aplicación de normativa higiénico-sanitaria.
 - Establecimiento de medidas preventivas. Controles higiénico-sanitarios.
 - Protocolos de actuación frente a alertas sanitarias. Medidas preventivas de higiene personal y vestuario. Normativa básica.
 - Protocolo de actuación frente a contaminaciones cruzadas. Riesgos y toxiinfecciones de origen alimentario. Identificación del punto crítico o lote origen de la alteración.
 - Condiciones higiénico-sanitarias. Propuestas de mejora y aportaciones del personal.
 - Protocolo de recogida de muestras testigo. Método, identificación, características de la muestra. Recipientes. Tiempo de conservación de la muestra.
- d) Gestión del tratamiento de los residuos y subproductos de origen animal no destinados al consumo humano (SANDACH) de forma selectiva:
- Normativa europea, nacional y autonómica en materia de recogida de residuos.
 - Descripción de los residuos generados y sus efectos ambientales.
 - Plan de control de residuos generados en el establecimiento comercial. Tipos, clasificación y transporte.
 - Tratamiento de SANDACH. Requisitos normativos: manipulación, almacenamiento, recogida y transporte.
 - Clasificación según tipos de residuos, origen, estado, reciclaje, depuración y tratamiento. Contenedores de SANDACH.
 - Supervisión de las técnicas de recogida de productos caducados. Tratamiento y gestión. Clasificación y eliminación de residuos.
 - Control de las no-conformidades. Acciones correctivas relacionadas con la gestión de los residuos. Parámetros de control.
- Supervisión de la señalización y maniobra de las zonas de ubicación de contenedores. Diferenciación según peligrosidad, tipo y provisionalidad, entre otros.
- e) Establecimiento de los sistemas que determinan la calidad de los productos alimentarios expuesto para la venta:
- Planificación y verificación de las acciones de calidad según productos alimentarios: frescos, perecederos, sostenibles y ecológicos.
 - Acciones de no conformidad. Condiciones, ofertas y sección de ventas.
 - Determinación del estado de los productos frescos. Condiciones organolépticas.
 - Determinación del estado de los productos sostenibles: de comercio justo y de gourmet.

– Valoración del estado y etiquetado de los productos para clientes y clientas con enfermedades, intolerancias y alergias alimentarias. Patologías: diabetes, hipertensión, hipercolesterolemia, entre otros. Intolerancias: Celiacos, a la lactosa y al huevo, entre otras). Fecha de caducidad y el tipo de envasado. Etiquetado de productos. Etiquetado de informe nutricional. Componentes: descriptores genéricos, propiedades saludables y alérgenos.

– Determinación del estado de los productos no perecederos: envasado, y fechas óptimas de consumo.

– Determinación y comprobación del estado de bebidas y licores: color, textura, aspecto visual, añada, temperatura, entre otros.

– Valoración de la calidad de los productos alimentarios. Satisfacción del cliente o de la clienta. Criterios comerciales.

6. Módulo profesional: Preparación y acondicionamiento de productos frescos y transformados.
Código: 1611.

A. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Supervisa y realiza la obtención de porciones y preparaciones de carne y derivados cárnicos, aplicando la técnica de corte en función de la pieza y destino culinario, cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales.

Criterios de evaluación:

a) Se ha comprobado el estado de los productos cárnicos, atendiendo a su aroma y color

b) Se ha supervisado y realizado el deshuesado y despiezado de canales de carne y otras piezas cárnicas, atendiendo a las técnicas apropiadas y cumpliendo la normativa higiénico-sanitaria y de prevención de riesgos laborales.

c) Se han supervisado y elaborado derivados cárnicos frescos tales como carne picada, adobada, salchichas frescas, entre otros, en función del destino culinario y las características del tipo de animal.

d) Se han relacionado los distintos tipos de corte de piezas y derivados cárnicos con su posterior uso o aplicación.

e) Se ha supervisado y obtenido distintas porciones de carne, charcutería y productos cárnicos para el consumo, en función del producto y su destino final, ejecutando las técnicas de cortes requeridas.

f) Se han dispuesto las piezas de carne y derivados cárnicos en mostradores y expositores, garantizado su conservación, fresca y atractivo visual.

g) Se ha supervisado el envasado del producto y derivado cárnico en función de sus características y requerimientos del cliente o de la clienta.

h) Se han supervisado las condiciones de orden y limpieza de las zonas de trabajo de carnicería.

i) Se ha aplicado la normativa de prevención de riesgos laborales e higiénico-sanitarios en las operaciones de preparación y acondicionamiento de carne y derivados.

2. Supervisa y realiza la obtención de porciones, preparaciones y elaboraciones de pescados y mariscos, aplicando la técnica de corte en función del tipo y preparación adecuada al destino culinario, cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales, higiénico-sanitaria y medioambiental.

Criterios de evaluación:

a) Se ha comprobado el estado de los pescados frescos, atendiendo a su aspecto, olor, textura y color, entre otros.

b) Se ha supervisado y realizado la limpieza, desescamado, pelado, fileteado y troceado del pescado, y en su caso, descabezado, eviscerado o desespinado, atendiendo a su especie y destino culinario.

c) Se han supervisado y obtenido porciones de pescado requeridas en tamaño, forma y calidad para el consumo, ejecutando las técnicas de corte en función del tipo de pescado y destino culinario.

d) Se han dispuesto los pescados y mariscos en mostradores y expositores, aplicando hielo y aspersores de agua, garantizado su conservación, fresca y atractivo visual.

- e) Se ha preparado el marisco según tamaño, forma y calidad, en función del tipo de marisco y destino culinario.
- f) Se ha supervisado el envasado del producto, en función de sus características y requerimientos de la clientela.
- g) Se han supervisado las condiciones de orden y limpieza de las zonas de trabajo de pescadería.
- h) Se ha aplicado la normativa de prevención de riesgos laborales e higiénico-sanitarios, en las operaciones de preparación y acondicionamiento del pescado y marisco.

3. Supervisa y elabora bandejas de frutas y verduras adecuándolas al consumo, según criterios de venta, aplicando la normativa sanitaria y de prevención de riesgos laborales.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha comprobado el estado de frutas y verduras atendiendo a criterios de tamaño, madurez y aspecto visual.
- b) Se ha supervisado la disposición de frutas y verduras en mostradores, expositores y bandejas, según su estacionalidad, calidad y calibre, entre otros.
- c) Se han supervisado las condiciones de orden y limpieza de las zonas de trabajo de frutas y verduras.
- d) Se ha supervisado la presentación y el troceado frutas y verduras, en tamaño, forma y calidad, en función del tipo de producto y requerimientos de la clientela.
- e) Se han supervisado la exposición de piezas de frutas y verduras de forma que garantice sus propiedades y conservación.
- f) Se han envasado las frutas y verduras, en función de sus características y requerimientos de la clientela.
- g) Se ha aplicado la normativa de riesgos laborales e higiénico-sanitarios, en relación con las operaciones de preparación y acondicionamiento de frutas y verduras.

4. Supervisa la preparación y el asesoramiento de productos alimentarios, tales como vinos, quesos y productos gourmet, aplicando técnicas de corte pertinentes al producto, y valorando características y posibilidades de consumo.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha supervisado la presentación y exposición de vinos, quesos y productos gourmet en función de las características del producto.
- b) Se ha supervisado el corte del jamón de calidad de forma manual aplicando las técnicas adecuadas.
- c) Se ha supervisado el corte o troceado del queso de calidad en función del tipo de queso y la técnica de corte apropiada a sus características.
- d) Se ha supervisado la preparación de tablas de quesos, jamón y embutidos, en función de sus denominaciones, tipo de leche, y degustación (aroma, sabor, picor, entre otros).
- e) Se ha asesorado sobre las características de vinos de calidad en función de su origen, añada, variedades de uva y maridaje, entre otros.
- f) Se ha asesorado sobre las características de quesos (fragilidad, densidad, dureza y cremosidad, entre otros), posibilidades de consumo y destino culinario.
- g) Se ha asesorado sobre otros productos gourmet (caviar, ahumados, ventresca, salazones, algas, caldos, fumet, entre otros) en función de origen, forma de consumo y destino culinario.

5. Efectúa el etiquetado de productos frescos, relacionando el tipo de productos con su etiquetado y características del envase.

Criterios de evaluación:

- a) Se han aplicado las especificaciones de la normativa que afecta al envasado de alimentos frescos.
- b) Se ha dispuesto la información obligatoria y complementaria a incluir en las etiquetas y sus códigos de barras, así como en los rótulos de productos alimenticios.
- c) Se han comprobado que los productos frescos envasados expuestos disponen del etiquetado y características de trazabilidad establecidas.
- d) Se han relacionado las técnicas y equipos de etiquetado con su uso en diferentes tipos de productos alimentarios.

- e) Se han envasado y etiquetado productos frescos en función de los requerimientos de trazabilidad establecidos.
- f) Se ha verificado la aplicación del código de barras a los productos frescos, identificando etiquetas normalizadas y códigos de barras.
- g) Se ha verificado que la codificación del producto concuerda con sus características, propiedades y localización.
- h) Se ha supervisado la colocación de dispositivos de seguridad en los productos alimentarios frescos expuestos para la venta, utilizando los sistemas de protección pertinentes.

B. Contenidos:

a) Supervisión y obtención de porciones y preparaciones de carne y derivados cárnicos:

- Comprobación del estado de los productos cárnicos. Aroma y color.
- Técnicas de deshuesado y despiezado de canales y piezas cárnicas. Unidades comerciales:
 - Ternera blanca.
 - Ternera.
 - Añojo.
 - Novillo.
 - Cebón.
 - Vacuno mayor.
 - Vaca.
 - Toro.
 - Buey.
- Herramientas y maquinaria de corte de piezas cárnicas y de charcutería:
 - Tipos, características y uso.
- Técnicas de corte de carne vacuna:
 - Solomillo.
 - Rosbif.
 - Chuletón.
 - Entrecot.
 - Redondo.
- Técnicas de deshuese, despiece y fileteado de porcino:
 - Chuleta.
 - Lomo.
 - Solomillo.
 - Costillar.
 - Paleta.
 - Jamón.
- Deshuese, despiece y fileteado de aves y caza:
- Despiece de vacuno:
 - Categoría comercial de las distintas piezas cárnicas.
 - Despiece selectivo de las mismas.
 - Fileteado y troceado.
 - Indicaciones culinarias.
- Supervisión y elaboración de derivados cárnicos frescos: Carne picada, adobada y salchichas frescas. Destino culinario y características del animal.
- Tipos de corte de piezas y derivados cárnicos. Uso culinario.
- Exposición en mostradores de piezas y productos cárnicos: conservación fresca y atractivo visual.
- Supervisión del envasado del producto cárnico y sus derivados. Características y requerimientos de la clientela. Métodos de envasado y empaquetado.
- Preparación de productos cárnicos y de charcutería. Productos de charcutería:
 - Embutidos.

- Fiambres.
 - Embutidos. Utilización de cortadoras de embutidos.
 - Medidas de seguridad. Normativa higiénico-sanitaria.
- b) Supervisión y obtención de porciones, preparaciones y elaboraciones de pescados y mariscos:
 - Comprobación del estado de pescados y mariscos. Características organolépticas, estacionalidad, tallas mínimas y estado de conservación.
 - Supervisión y limpieza de pescado: desescamado, pelado, fileteado, troceado descabezado, eviscerado y desespinado.
 - Obtención de porciones de pescado. Destino culinario y tipos de pescados.
 - Exposición en mostradores de pescados: conservación fresca y atractivo visual.
 - Preparación de mariscos: tamaño, forma, calidad, tipo y destino culinario.
 - Supervisión del envasado de pescados y mariscos. Métodos de envasado.
 - Herramientas de corte de pescados:
 - Tipos, características y uso.
 - Medidas de seguridad. Normativa higiénico-sanitaria.
- c) Supervisión y elaboración de bandejas de frutas y verduras.
 - Comprobación de frutas y verduras: tipos, características, calibre, calidad, estacionalidad, estado de conservación, condiciones.
 - Supervisión de la exposición de frutas y verduras en mostradores expositores y bandejas. Estacionalidad, calidad y calibre. Propiedades y conservación.
 - Supervisión de la presentación y troceado de frutas y verduras.
 - Elaboración de bandejas. Procedimientos de corte y troceado. Características y requerimientos de la clientela.
 - Envasado de frutas y verduras.
 - Medidas de seguridad y condiciones higiénico-sanitarias.
- d) Preparación y asesoramiento de productos alimentarios:
 - Presentación y exposición de vinos, quesos y productos gourmet. Características. Asesoramiento.
 - Técnicas de corte: manuales y mecánicas. Jamones de calidad.
 - Técnicas de troceado y corte de quesos. Características.
 - Supervisión de la elaboración de tablas de quesos, jamones y embutidos. Denominaciones de origen. Características: aroma, sabor y picor.
 - Asesoramiento sobre vinos. Calidad, añada, variedades de uva y maridaje.

 - Asesoramiento sobre quesos. Características: fragilidad, densidad, dureza y cremosidad. Destino culinario.
 - Asesoramiento sobre productos gourmet. Tipos: caviar, ahumados, ventresca y salazones. Origen y destino culinario.
- e) Realiza el etiquetado de productos frescos:
 - Normativa específica sobre el envasado de productos frescos.
 - Técnicas de etiquetado. Código de barras. Rótulos de productos alimentarios. Equipos. Información obligatoria y complementaria.
 - Trazabilidad.
 - Técnicas. Materiales de envasado. Sistemas y métodos de envasado.
 - Supervisión de la colocación del código de barras. Coincidencia con las características, propiedades y localización del producto.
 - Supervisión de la colocación de los dispositivos de seguridad y protección.
 - Medidas de seguridad y limpieza.

7. Módulo profesional: Logística de productos alimentarios.
Código: 1612.

A. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Establece las condiciones de recepción de alimentos de un establecimiento comercial, determinando los criterios de calidad e higiénico-sanitarios, los requerimientos de transporte y la documentación asociada.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha establecido el procedimiento a utilizar en la revisión del pedido realizado y la mercancía recibida en cuanto a cantidad, plazo de entrega, calidad y precio.
- b) Se ha verificado la trazabilidad de los productos alimentarios recibidos comprobando la documentación y etiquetado de los mismos.
- c) Se han comprobado el estado del embalaje y la temperatura de los productos en el transporte de mercancías, rechazando los productos con alteraciones por rotura de la cadena de frío.
- d) Se ha valorado la calidad de los productos alimentarios recepcionados comprobando las condiciones higiénicas del transporte, el control de temperatura, embalajes, envases y almacenamiento.
- e) Se han comprobado la caducidad de los productos alimentarios transportados por los medios de transporte externo utilizados.
- f) Se ha establecido el procedimiento a seguir en la gestión de devolución de mercancías a empresas proveedoras.
- g) Se ha supervisado el registrado informático asociado a la documentación de la recepción de mercaderías.

2. Establece las condiciones óptimas de almacenamiento de mercancías en almacenes de comercios alimentarios, relacionándolas con su estacionalidad, calidad higiénico-sanitaria, y características de la mercancía.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha establecido la zonificación de almacenes en función de las características de los alimentos, bien sean congelados, frescos, refrigerados, o no perecederos.
- b) Se ha establecido el protocolo de descarga, desembalaje, manipulación y traslado de cargas, equipamiento y utillajes, aplicando la normativa de prevención de riesgos.
- c) Se ha supervisado la utilización de la maquinaria de transporte interno utilizada en comercios alimentarios, relacionándolos con la mercancía a transportar y uso.
- d) Se han relacionado los criterios de conservación de productos alimentarios y su prioridad en el consumo, con su ubicación en almacenes de comercios alimentarios.
- e) Se han establecido los criterios de reubicación de productos para una adecuada organización del almacén relacionándolos con su reposición, con la incorporación de nuevos productos y posibles incidencias.
- f) Se han establecido las señalizaciones de un almacén atendiendo a su finalidad y seguridad.
- g) Se ha relacionado la influencia de temperatura, orden y limpieza de un almacén de comercios alimentarios, con los productos a almacenar.

3. Determina las condiciones que debe cumplir la expedición de productos alimentarios relacionando las técnicas de embalaje y empaquetado con los medios de transporte, los requerimientos del pedido y calidad del producto.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha supervisado la operación y maniobra de los equipos empleados para el embalaje y paletizado de productos alimenticios.
- b) Se han especificado el procedimiento de los envíos a domicilio, la venta *online*, u otras asociadas a la expedición de productos.
- c) Se han determinado las condiciones de embalaje de la mercancía distribuida a domicilio –local y nacional-, atendiendo a las técnicas y materiales de embalaje a utilizar, y su repercusión en la calidad y seguridad alimentaria.
- d) Se han determinado las características y requerimientos de la documentación asociada a la expedición de mercaderías.
- e) Se han establecido las condiciones que deben cumplir los medios de transporte propios para garantizar la calidad y seguridad alimentaria de los productos a expedir.
- f) Se ha supervisado el seguimiento de la expedición de alimentos mediante el uso de aplicaciones *online* y telefónicas.
- g) Se ha determinado el procedimiento y documentación a utilizar en caso de devolución de un producto expedido.
- h) Se han cumplido las medidas de sostenibilidad medioambiental y de prevención de riesgos laborales en las actividades de embalaje y desembalaje de productos alimentarios.

4. Gestiona un almacén de productos alimentarios, calculando las necesidades de suministros, previsión de ventas y atendiendo los requisitos de las secciones del comercio alimentario.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha elaborado y actualizado el inventario de un almacén de comercio alimentario aplicando la normativa vigente, para saber las necesidades de gasto y de provisión
- b) Se ha mantenido el registro del inventario del almacén utilizando aplicaciones informáticas específicas.
- c) Se han calculado diferentes tipos de stock, como de seguridad, pérdida desconocida y merma, entre otros, en función de la demanda, la rotación del producto, la estacionalidad y la capacidad del almacén.
- d) Se han valorado las causas de las posibles desviaciones detectadas entre las cifras de compras previstas y reales.
- e) Se han calculado la ratio de rotación de stock de productos alimentarios en el almacén.
- f) Se han valorado las existencias del almacén según los métodos vigentes establecidos en la normativa.
- g) Se han programado los suministros de los productos alimentarios atendiendo a los periodos de mayor y menor demanda comercial, la estacionalidad y la evolución de la actividad comercial de la zona.

5. Programa las actividades y tareas del personal de un almacén alimentario, valorando funciones y las necesidades formativas, y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos y de sostenibilidad medioambiental.

Criterios de evaluación:

- a) Se han establecido las tareas y funciones que realiza el personal en un almacén de productos alimentarios.
- b) Se han elaborado cronogramas de las operaciones habituales del almacén.
- c) Se han valorado las necesidades de formación del personal del almacén.
- d) Se han previsto medidas ante las incidencias y accidentes más comunes en el trabajo diario dentro de un almacén de productos alimentarios.
- e) Se han establecido las medidas que hay que adoptar en caso de accidente producido en la manipulación de mercancías dentro de un almacén de mercancías alimentarias.
- f) Se ha establecido el procedimiento que se debe seguir en el caso de accidentes en un almacén de productos alimentarios.
- g) Se ha aplicado el procedimiento establecido para la gestión de residuos y SANDACH en un almacén de productos alimentarios.

B. Contenidos:

- a) Establecimiento de las condiciones de recepción de alimentos de un comercio alimentario:
 - Procedimiento de revisión de pedidos. Cantidad, plazo de entrega, calidad y precio
 - Verificación de la trazabilidad de los productos alimentarios.
 - Comprobación de la documentación y etiquetado. Documentación asociada: pedido y albarán.
 - Transporte de mercancías. Medios de transporte: clasificación, características y condiciones de salubridad. Condiciones de transporte de los productos alimentarios: temperatura, embalaje, higiene y otras.
 - Comprobación del estado del embalaje y temperatura de los productos transportados.
 - Valoración de calidad de los productos alimentarios recepcionados. Condiciones higiénicas del transporte, el control de temperatura, embalajes, envases y almacenamiento.
 - Comprobación de la caducidad de los productos transportados.
 - Gestión de devoluciones de productos alimentarios a personas proveedoras.
 - Supervisión del registro informático asociado a la documentación de productos recepcionados.
- b) Establecimiento de las condiciones óptimas de almacenamiento de mercancías alimentarias:
 - Zonificación de almacenes. Características de los productos: Conservación y refrigeración.

- Procedimientos de descarga, desembalaje, manipulación y traslado de cargas. Equipamiento y utillajes.
 - Supervisa maquinaria, equipos y útiles de almacén. Productos pesados.
 - Clases de mercancías almacenadas.
 - Codificación de las mercancías.
 - Criterios de conservación. Ubicación, reubicación y reposición de productos alimentarios.
 - Criterios de seguimiento de los productos alimentarios en el almacén.
 - Criterios de señalización del almacén de productos alimentarios. Finalidad y seguridad.
 - Paletización de mercancías
 - Condiciones de almacenamiento:
 - Ubicación en función de conservación y consumo.
 - Condiciones de temperatura, orden y limpieza.
- c) Determinación de las condiciones de expedición de productos alimentarios:
- Supervisión de equipos de embalaje y paletizado de productos alimentarios.
 - Alternativas en la atención de envíos: a domicilio y venta online.
 - Procedimientos de preparación de embalaje de mercancías distribuida a domicilio. Pedidos de productos alimentarios. Técnicas y materiales de embalaje. Repercusión en la calidad y seguridad alimentaria. Documentación asociada: órdenes de pedido.
 - Supervisión de los medios de transporte utilizados y expedición de productos alimentarios:
 - Tipos: envíos a domicilio, venta online, y otros.
 - Tareas del personal que intervienen en la expedición.
 - Control de envíos, trazabilidad y cadena del frío.
 - Calidad y seguridad alimentaria. Control de calidad.
 - Registro de la documentación.
 - Procedimiento y documentación en devoluciones de productos.
 - Sistemas informáticos de ubicación y seguimiento de mercancías en el almacén. Seguimiento de envíos. Medios electrónicos. EDI.
 - Medidas de sostenibilidad medioambiental y de prevención de riesgos laborales.
- d) Gestión de almacén de productos alimentarios:
- Elaboración y actualización de inventarios: valoración de existencias, criterios de valoración, y métodos de valoración: FIFO y PMP. Necesidades de gasto y provisión.
 - Registro y mantenimiento del inventario. Aplicaciones informáticas específicas.
 - Cálculo de stocks:
 - Seguridad, óptimo y mínimo.
 - Pérdidas: conocida y desconocida.
 - Merma: natural por deshidratación, física por deterioro, y por caducidad.
 - Tipos de stocks: en función de la demanda, rotación del producto, estacionalidad y capacidad del almacén
 - Valoración de desviaciones entre compras reales y previstas. Causas y análisis.
 - Calculo de la ratio de rotación de stocks de productos alimentarios. Suministro de productos.
 - Programación de suministros. Estacionalidad, periodos de demanda y evolución de la actividad.
- e) Programación de actividades y tareas del personal de un almacén alimentario:
- El departamento de logística.
 - Organización de tareas y funciones del personal de almacén. Puestos de trabajo.
 - Elaboración de cronogramas de operaciones del almacén. Tipos y características.
 - Relaciones y protocolos de comunicación del almacén con otros departamentos del comercio alimentario.
 - Valoración de necesidades de formación del personal de almacén.

- Adopción de medidas y procedimientos en caso de incidentes y accidentes. Manipulación de mercancías. Normativa de prevención de riesgos laborales en el almacén. Condiciones de seguridad de las instalaciones del almacén.
- Gestión de residuos y SANDACH en almacén. Normativa de seguridad e higiene en el almacén.

8. Módulo profesional: Comercio electrónico en negocios alimentarios.
Código: 1613.

A. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Elabora planes de comercio electrónico en establecimientos alimentarios, aplicando las nuevas formas de relación con el público objetivo y las estrategias digitales existentes.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha aplicado al comercio electrónico la estructura y contenido de un plan de marketing, adaptándolo a la planificación y necesidades de la empresa.
- b) Se han seleccionado los agentes que intervienen en los canales de distribución *online*, en función de sus características y operatividad.
- c) Se han establecido distintas estrategias de comercio electrónico, determinadas en el plan de marketing.
- d) Se ha posicionado el comercio alimentario *online* en buscadores, servidores de aplicaciones de mapas o de geolocalización, y en buscadores de comparación de precios.
- e) Se han establecido dispositivos de atención a la clientela mediante sistemas de comunicación electrónica, atendiendo a las sugerencias y consultas que mejoran la calidad de la empresa.
- f) Se han establecido objetivos e indicadores del rendimiento del tráfico de la página web, en función de la segmentación de mercado incluida en el plan de marketing.
- g) Se ha estimado el coste de acciones de marketing *online* según el presupuesto establecido de la empresa.

2. Constituye una tienda *online* de productos alimentario, aplicando plantillas informáticas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido la estructura básica del comercio alimentario *online* y sus elementos, relacionándolos con la actividad comercial a la que se destinan.
- b) Se ha integrado el comercio alimentario *online* en un comercio físico ya existente.
- c) Se ha inscrito la tienda *online* en el registro correspondiente y en su caso en el habilitado para la creación de empresas de estudiantes, a fin de realizar transacciones económicas y monetarias, emitir facturas y abrir cuentas bancarias.
- d) Se ha creado una web de comercio alimentario, adaptándola al público al que va dirigido y a los sistemas de acceso virtual.
- e) Se han alojado los archivos componentes del sitio web en servidores propios o ajenos, según criterios de operatividad.
- f) Se ha seleccionado plataformas de código abierto, plantillas y diseños acordes con el negocio alimentario de la tienda *online*.
- g) Se han instalado dispositivos de atención a la clientela mediante sistemas de comunicación electrónica, teléfono de contacto, chat y redes sociales, entre otros, en función de la atención a preguntas frecuentes, problemas del cliente o de la clienta, instrucciones de uso en pagos, sugerencias y quejas.
- h) Se han aplicado las características requeridas en los diseños responsables, amigables y usables de tiendas *online*, teniendo en cuenta las condiciones de accesibilidad universal y diseño para todos.
- i) Se han definido las medidas requeridas para las transacciones seguras, aplicando la legislación vigente en materia de protección de la persona consumidora.

3. Gestiona la recepción de pedidos, su entrega y cobro, elaborando presupuestos, distribuyendo productos y realizando el seguimiento bancario.

Criterios de evaluación:

- a) Se han recepcionado los pedidos *online* atendiendo al orden de llegada, tiempo de entrega, tipo de producto y ofertas.
- b) Se ha elaborado el presupuesto de pedidos de alimentos, atendiendo *online* la petición del cliente, o clienta el tipo de producto y el precio u oferta.
- c) Se ha comunicado el presupuesto y las condiciones de entrega del producto, verificando que cumple lo demandado por la clientela, y en su caso subsanado deficiencias.
- d) Se ha cobrado *online* el pedido de alimentos mediante el medio de pago indicado en la página web, empleando los canales que garanticen la seguridad de la operación.
- e) Se ha ordenado la distribución y seguimiento del envío y entrega del pedido a la clientela en los plazos y lugar acordado, empleando los medios de distribución adecuados a la operación.
- f) Se ha diseñado una estrategia de reembolsos, atendiendo a devoluciones de la clientela o errores en la entrega.

g) Se ha efectuado el seguimiento bancario de la venta *online*, comprobando que los ingresos por las ventas y devoluciones de los pedidos enviados se han realizado, y en su caso subsanado deficiencias.

h) Se ha comprobado que las ventas realizadas a través de intermediarios se han cobrado de acuerdo con las condiciones pactadas.

4. Realiza el mantenimiento de la página web corporativa, la tienda electrónica y el catálogo *online*, actualizando la información de la página web y atendiendo al cliente o clienta de forma inmediata.

Criterios de evaluación:

- a) Se han actualizado los ficheros que componen las páginas web, valorando nuevos productos, tendencias del mercado, promociones y gustos de la clientela, entre otros y utilizando programas específicos de inclusión de textos, imágenes y sonido.
- b) Se han elaborado fichas de productos y catálogos electrónicos y posicionados en web de comparación de precios, facilitando su lectura y comprensión.
- c) Se han enviado los ficheros web actualizados al servidor de Internet mediante programas especializados en esta tarea.
- d) Se ha actualizado el diseño de la web, buscando su eficiencia y rentabilidad comercial.
- e) Se han mejorado los enlaces, estructura y búsquedas de la página web capaces de generar tráfico orientado a la oferta, facilitando la navegación por la tienda *online*.
- f) Se ha atendido a la clientela en su consulta en tiempo real a través de los dispositivos instalados.
- g) Se han actualizado las bases de datos de clientela, productos y precios relacionadas con la actividad comercial.
- h) Se han valorado las acciones de mantenimiento realizadas, en función de la respuesta recibida por parte de la clientela.

5. Valora el rendimiento del comercio electrónico alimentario, analizando los datos de tráfico, resultado del negocio y aplicando e instrumentos de evaluación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han aplicado las medidas de mejora del rendimiento de campañas publicitarias *online*, en función del aumento del tráfico de visitas al sitio web y el volumen de ventas del comercio electrónico.
- b) Se han valorado los indicadores de rendimiento del tráfico en el comercio electrónico y su impacto, utilizando herramientas de analíticas web, gratuitas y de pago.
- c) Se ha relacionado los ratios principales de análisis del retorno de inversiones en publicidad *online* con el resultado de las ventas del comercio electrónico alimentaria.
- d) Se ha valorado la satisfacción de las personas compradoras *online*, calculando la tasa de fidelización.
- e) Se ha evaluado la trazabilidad de la distribución de los productos a la clientela, modificando la planificación de las rutas de reparto, el tiempo acordado, los recursos humanos, estado de entrega del producto, entre otros.
- f) Se han valorado los medios de pago utilizados, atendiendo a las características de la tienda *online* de alimentación y los gastos bancarios generados.
- g) Se ha valorado la rentabilidad económica de la tienda *online*, comparando el volumen de

negocio generado con los gastos de distribución, personal y publicidad, entre otros.

B. Contenidos:

a) Elaboración de planes de comercio electrónico en establecimientos alimentarios:

- Planes de marketing de productos alimentarios aplicados al comercio electrónico: análisis de situación, objetivos, estrategias, tácticas, herramientas, presupuesto y analítica de control, seguimiento.
- Selección de agentes. Canales de distribución online. Características y operatividad.
- Posicionamiento en servidores, buscadores, mapas o de geolocalización y comparadores de precios.
- Establecimiento de dispositivos de atención a la clientela. Comunicación electrónica. Sugerencias y consultas. Mejora de calidad de la empresa.
- Objetivos e indicadores de rendimiento de la página web. Segmentación del mercado.
- Venta y comercialización a través de Internet: beneficios como herramienta de negocio.
- Economía digital. Evolución: dispositivos móviles u otros.
- Presupuesto y estimación de costes de una página web.

b) Constitución de una tienda online de productos alimentarios:

- Determinación de la estructura básica de un comercio alimentario online y elementos que la componen.
- Integración en comercios online en comercios físicos.
- Inscripción y habilitación de la tienda online en el registro. Creación de empresas de estudiantes:
 - Transacciones económicas.
 - Emisión de facturas.
 - Apertura y mantenimiento de cuentas bancarias.
 - Plantillas y diseño de una tienda virtual.
 - Sitios de venta.
 - Legislación.
- Constitución de una web de productos alimentarios. Características. Diseño: responsable, amigable y usable. Condiciones de accesibilidad universal y diseño para todos.
- Alojamiento de archivos en servidores propios y ajenos. Plataformas de códigos abiertos.
- Instalación de dispositivos de atención a la clientela comunicación electrónica, teléfono de contacto, chat y redes sociales.
- Establecimiento de medidas de seguridad. Legislación. Protección de la persona consumidora. Transacciones seguras.

c) Gestión de recepción de pedidos, entrega y cobro:

- Recepción de pedidos: orden de llegada, tiempo de entrega, tipo de producto y ofertas. Calidad y precio.
- Elaboración del presupuesto de pedidos.
- Comunicación del presupuesto y condiciones de entrega.
- Documentos de acompañamiento de las mercancías.
- Inspección de los productos recepcionados y manipulación.
- Trazabilidad de los productos alimentarios recepcionados.
- Cobro online. Canales de pago. Medidas de seguridad.

- Distribución, seguimiento y entrega del envío. Medios de envío.
- Reembolsos, devoluciones y seguimiento bancario. Corrección de errores y deficiencias en la entrega.
- Ventas a través de intermediarios. Condiciones pactadas y cobros.

d) Mantenimiento de la página web corporativa, la tienda electrónica y el catálogo *online*:

- Concepto y uso de las intranets y extranets: similitudes y diferencias.
- Actualización de ficheros de la página web: nuevos productos, tendencias de mercado, promociones y gustos de la clientela. Programas informáticos: de texto, imagen y sonido.
- Elaboración de fichas de productos y catálogos electrónicos. Posicionamiento en la web.
- Escaparate web y catálogo electrónico.
- Transferencia y gestión remota de ficheros (FTP).
- Seguridad. Zonas y niveles de seguridad.

- Actualización y diseño de la página web. Mejora de enlaces. Eficiencia y rentabilidad comercial.
 - Atención a la clientela en tiempo real. Dispositivos electrónicos.
 - Actualización de ficheros de clientes i de clientas, productos y precios.
 - Periodo de reflexión y de cancelación.
 - Retroalimentación y acciones de mantenimiento.
 - Filtro de suplantación de identidad.
 - Privacidad.
- e) Valoración del rendimiento del comercio electrónico alimentario:
- Medidas de mejora de campañas publicitarias online, volumen de visitas y tráfico de ventas.
 - Valoración del rendimiento de los indicadores del tráfico e impacto. Herramientas de análisis: Gratuitas y de pago.
 - Relación y análisis de ratios: Inversiones, entorno y resultado de venta. Flujos de caja y rentabilidad de la tienda online.
 - Valoración del catálogo online: Efectividad, eficiencia y motivación.
 - Valoración de la satisfacción del cliente y de la clienta. Tasa de fidelización.
 - Evaluación de la trazabilidad de la distribución. Planificación y modificación de rutas de reparto: recursos humanos, tiempo acordado y estado de entrega del producto.
 - Gestión de la satisfacción.
 - Control logístico de los productos alimentarios vendidos online.
 - Evaluación de medios de pago online. Tipos, características y diferencias. Gastos bancarios.
 - Valoración de la rentabilidad económica de la tienda online: volumen de negocio, gastos de distribución, de personal y de publicidad.

9. Módulo profesional: Ofimática aplicada al comercio alimentario.
Código: 1614.

A. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Realiza materiales informativos del comercio alimentario con presentaciones de textos e imágenes, utilizando aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y de presentaciones.

Criterios de evaluación:

- a) Se han editado escritos de comercio alimentario mediante aplicaciones ofimáticas de procesamiento de textos.
- b) Se han importado y exportado datos sobre productos alimentarios creados con otras aplicaciones y formatos, adaptándolos a las necesidades del negocio.
- c) Se ha realizado la maquetación ofimática de textos informativos e ilustraciones relativas al comercio alimentario, elaborando índices temáticos, alfabéticos y de ilustraciones, atendiendo a la importancia de la posición y el número de página.
- d) Se han tratado los textos de presentaciones publicitarias de negocios alimentarios, mediante aplicaciones ofimáticas de presentación de diapositivas, acompañándolos de animaciones de texto e imágenes libres de derechos o con derechos adquiridos.
- e) Se han tratado el estilo, el tipo y cuerpo del texto de carteles y ofertas corporativas.
- f) Se han exportado los materiales informativos maquetados para su difusión vía impresión o publicación *online*.
- g) Se han protegido los materiales elaborados, aplicando protocolos de seguridad y en su caso solventado posibles incidencias.

2. Confecciona folletos publicitarios para comercios alimentarios, utilizando plantillas de programas ofimáticos de edición y de diseño gráfico.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha determinado la información que deben incluir los materiales publicitarios de comercio alimentario y sus características de diseño.
- b) Se ha editado la composición de las imágenes de folletos publicitarios ofimáticos, en función del contenido textual, semejanza, continuidad y simetría, entre otros.

- c) Se han maquetado folletos publicitarios, organizándolos según su mensaje, proporción, equilibrio y simetría.
- d) Se han realizado folletos y catálogos de productos alimentarios utilizando plantillas de diseño gráfico ofimático.
- e) Se han elaborado carteles y ofertas comerciales con colores e imágenes adecuadas a los productos ofertados, utilizando criterios comerciales y de composición.
- f) Se ha adecuado la redacción de la información contenida en el material publicitario al mensaje a transmitir.
- g) Se han distribuido los textos e imágenes a lo largo del folleto eligiendo la ubicación, prioridad y disposición.

3. Elabora documentos de registro y cálculo de personas proveedoras, clientes y clientas y productos utilizando funciones y herramientas de hojas de cálculo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han realizado cálculos de ventas y compras utilizados en la gestión de un pequeño comercio alimentario aplicando las principales funciones de la hoja de cálculo y de representación de gráficos.
- b) Se ha elaborado documentación de stock, productos, clientela y personas proveedoras, así como gráficos, entre otros, combinando datos de varias tablas.
- c) Se han valorado datos y resultados de stock, productos, clientela y personas proveedoras, empleando representaciones gráficas y texto.
- d) Se ha automatizado la confección de documentos de gestión del comercio alimentario, tales como facturas, emails, entre otros, definiendo y aplicando rutinas en la hoja de cálculo.
- e) Se ha realizado el formateo de celdas, filas, columnas y hojas en presentación de los documentos de hoja de cálculo permitiendo su agilización y presentación.
- f) Se han introducido textos, códigos e imágenes relativas a productos alimentarios, utilizando aplicaciones ofimáticas de hoja de cálculo.
- g) Se han valorado inversiones, ingresos, costes y amortizaciones de préstamos mediante tablas estadísticas y elementos gráficos de hoja de cálculo.
- h) Se han presentado documentos comerciales en formato de hoja de cálculo de un comercio alimentario utilizando diseños atractivos y adecuados a su finalidad.

4. Mantiene y actualiza datos relacionados con la actividad comercial alimentaria, utilizando bases de datos ofimáticas y cumpliendo normativa relativa a protección de la persona consumidora, seguridad y acceso a la información.

Criterios de evaluación:

- a) Se han elaborado bases de datos ofimáticas relacionales estructurando los datos según criterios de líneas de productos, familias y referencias, empresas proveedoras, distribuidoras y tiendas, y clientela, entre otros.
- b) Se ha gestionado la creación y actualización de registros electrónicos de datos diversos, utilizando aplicaciones ofimáticas de bases de datos.
- c) Se ha registrado la información mediante herramientas de gestión comercial de relaciones con el cliente o la clienta a través de la nube.
- d) Se han creado consultas, formularios e informes en bases de datos ofimáticas, haciendo amigable y atractiva su presentación.
- e) Se han extraído los datos elegidos de la información almacenada en bases de datos relacionales ofimáticas mediante la utilización de las herramientas de búsqueda y filtrado.
- f) Se han elaborado documentos a través de consultas en bases de datos ofimáticas relacionales compuestas de varias tablas de datos.
- g) Se han aplicado las condiciones establecidas en la organización de la información para respetar la normativa asociada a la protección de datos.

5. Organiza la información y la documentación asociada a la actividad comercial, aplicando técnicas de organización y archivo, tanto manual como informático; y cumpliendo las especificaciones de la normativa relativa a protección de la persona consumidora, seguridad y acceso a la información.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados a las peticiones *online* o físicas.
- b) Se ha organizado la documentación digital en función del pedido y la clientela y personas proveedoras y de la agilidad en el acceso a la información
- c) Se ha gestionado la orden del pedido del cliente o de la clienta, comprobando que la documentación se adecua a lo establecido: productos alimentarios, datos de la clientela y personas proveedoras, forma de pago, entre otros.
- d) Se han gestionado libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería habitual en comercios alimentarios, en soporte informático.
- e) Se ha registrado y archivado la información y los documentos digitales, habituales en comercios alimentarios, aplicando las técnicas informáticas utilizadas para la organización y archivo de la documentación comercial.
- f) Se ha organizado y archivado digitalmente la documentación fiscal y de tesorería, permitiendo un acceso rápido y seguro.
- g) Se han aplicado los niveles de protección de la persona consumidora y seguridad en el acceso a la información.
- h) Se ha aplicado la normativa básica sobre protección de datos y conservación de documentos.

B. Contenidos:

- a) Realización de materiales informativos del comercio alimentario con presentaciones de textos e imágenes:
 - Edición de textos comerciales alimentarios mediante aplicaciones informáticas.
 - Importación y exportación de datos sobre productos alimentarios. Conversión de datos entre aplicaciones informáticas
 - Maquetación ofimática relativa al comercio alimentario: textos e ilustraciones, paginación. Elaboración de índices temáticos, alfabéticos y de ilustraciones. Publicaciones online. Aplicaciones ofimáticas de maquetación.
 - Presentación de diapositivas comerciales alimentarias. Presentaciones publicitarias. Tratamiento del texto. Estilo. Imágenes y sonidos libres de derechos. Aplicaciones ofimáticas de presentaciones.
 - Diseño de diapositivas: en blanco, de título, con objetos.
 - Transiciones: tipos, velocidad, sonido.
 - Animaciones. Efectos.
 - Integración de vídeos y sonidos libres de derechos.
 - Elaboración de carteles y ofertas corporativas. Publicación vía impresión. Publicación y difusión online.
 - Protección de materiales elaborados y protocolos de seguridad. Resolución de incidencias.
- b) Confección de folletos publicitarios para comercios alimentarios:
 - Composición de folletos y catálogos publicitarios del comercio alimentario. Características de diseño de textos informativos y publicitarios. Redacción de materiales publicitarios: adecuación al mensaje a transmitir.
 - Composición de imágenes de folletos de negocios alimentarios: contenido textual, semejanza, continuidad y simetría, entre otros.
 - Maquetado de folletos y catálogos publicitarios. Organización del mensaje, proporción, equilibrio y simetría. Plantillas ofimáticas. Importación de textos e imágenes para su maquetación. Importación de imágenes libres de derechos. Edición: escalado, ajuste de color. Filtros y efectos. Salida de impresión. Resolución. Formatos. Tipos de compresión. Normativa de derechos de autor de imágenes y vídeos. Imágenes libres de derechos.
 - Elaboración de carteles y ofertas comerciales. Criterios comerciales y de composición. Distribución de la información textual y visual en un folleto.
- c) Elaboración documentos de registro y cálculo de personas proveedoras, clientela y productos:

- Cálculo de datos de ventas y compras. Fórmulas de la hoja de cálculo: orden de preferencias. Referencias relativas, absolutas y mixtas. Funciones matemáticas, lógicas y estadísticas utilizadas en el comercio alimentario. Gráficos.
 - Elaboración de documentos: stocks, productos, clientela y personas proveedoras. Valoración de stocks, productos, clientela y personas proveedoras. Representación de gráficos.
 - Elaboración por hoja de cálculo de documentos de gestión del comercio alimentario: Facturas, albaranes, cartas y emails. Rutinas. Automatización de confección de documentos de gestión.
 - Formateo de celdas, filas, columnas y hojas de cálculo. Presentaciones de hoja de cálculo. Introducción de textos, códigos e imágenes.
 - Valoración de costes financieros y de amortización de préstamos mediante hoja de cálculo. Representaciones gráficas a partir de cálculos numéricos.
 - Presentación atractiva de documentos comerciales mediante hoja de cálculo. Publicación online.
- d) Mantenimiento y actualización de bases de datos relacionados con la actividad comercial alimentaria:
- Elaboración de bases de datos ofimáticas relacionales, de clientela, productos y personas proveedoras, entre otros. Tratamiento de la información. Modificación y actualización de datos.
 - Creación, elaboración y actualización de registros de datos. Relaciones. Herramientas de gestión de las relaciones con la clientela y personas proveedoras a través de la nube (CRM).
 - Realización de consultas. Acceso a la información. Presentación online: amigable y atractiva. Accesibilidad.
 - Listas de datos relacionales: introducción, ordenación y validación de datos en una lista. Filtros de datos.
 - Creación de formularios e informes. Formularios de toma de datos. Diseño, asistente, subformularios. Informes extraídos de las tablas de datos y de las consultas.
 - Gestores de bases de datos.
 - Elaboración de documentos a partir de bases de datos relacionales: consultas de datos de las tablas. Tipos de consultas. Selección, referencias cruzadas, acción, unión, búsqueda de duplicados, no coincidentes, parámetros y de totales.
 - Aplicación de la normativa legal en materia de protección de datos en bases de datos.
- e) Organización de la información y la documentación asociada a la actividad comercial:
- Determinación del sistema de clasificación, registro y archivo del comercio alimentario: online o físico. Condiciones específicas. Búsqueda y recuperación de archivos y registros.
 - Organización de la documentación digital en función del pedido y la clientela y personas proveedoras. Facilidad de acceso. Técnicas de asistencia a la persona usuaria.
 - Órdenes de pedidos de la clientela y personas proveedoras. Gestión y comprobación. Productos alimentarios. Clientela. Forma de pago. Elaboración y actualización de ficheros de clientela.
 - Gestión de libros de registro de entrada y salida en soporte informático: Documentos informáticos habituales, correspondencia y paquetería electrónica. Agenda y trazabilidad. Función de la agenda, instalación, configuración y personalización.
 - Organización, archivo, fácil acceso y niveles de protección. Documentación fiscal y de tesorería. Aplicación de normativa de protección de datos y protección de documentos en el archivo.

10. Módulo profesional: Gestión de un comercio alimentario.
Código: 1615.

A. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Realiza actividades comerciales, económicas y monetarias, gestionando facturas y efectuando pagos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han efectuado transacciones monetarias, físicas y *online*, gestionando los ingresos y pagos de las cuentas bancarias.
- b) Se han emitido y tramitado facturas correspondientes a la venta de productos alimentarios, según legislación establecida y atendiendo a medidas de seguridad en las transacciones electrónicas: cifrado, firma digital, certificados digitales y DNI electrónico.
- c) Se han gestionado las facturas correspondientes a las compras, archivándolas, realizando el asiento contable y tramitándolas para su pago.
- d) Se han pagado las facturas, atendiendo a las condiciones pactadas con los proveedores.
- e) Se han realizado devoluciones a clientes y clientas, contabilizando la operación.
- f) Se han hecho modificaciones en los precios, en las cualidades de los productos, en el tique y en las facturas emitidas originalmente configuradas en el terminal punto de venta.
- g) Se han supervisado la realización del cobro de mercaderías a través del terminal punto de venta.
- h) Se ha comprobado el arqueo de caja y la conciliación bancaria a partir de datos de cobros y pagos.

2. Gestiona los pedidos de productos alimentarios y su envío, supervisando las fases del proceso y su documentación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han gestionado los pedidos a proveedores, formalizando la comunicación y documentación relativa a los mismos.
- b) Se ha determinado el procedimiento y las fases a realizar en la recepción de compras, en función de los proveedores y acuerdos establecidos.
- c) Se ha determinado el procedimiento y las fases a realizar en la distribuido los pedidos, preparación y envío, en función de la clientela y acuerdos establecidos.
- d) Se ha registrado informáticamente la documentación asociada a la recepción de los pedidos *online* o presenciales.
- e) Se ha supervisado la documentación de los pedidos, albarán y carta de portes, entre otros, garantizando que corresponde a la demanda de la clientela.
- f) Se han clasificado los pedidos, atendiendo a la planificación de las rutas de reparto, fechas de recepción, de entrega y al tipo de alimentos, entre otros.
- g) Se ha determinado el procedimiento y documentación a utilizar en caso de devolución por la clientela de un producto expedido en función de las condiciones acordadas y la responsabilidad de las partes.

3. Supervisa la gestión de impuestos y obligaciones fiscales asociados a las operaciones de compraventa de comercios alimentarios aplicando la normativa fiscal vigente y los procedimientos de elaboración, presentación y conservación.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha supervisado la cumplimentación de los modelos del Impuesto del Valor Añadido (IVA), para su tramitación a Hacienda, teniendo en cuenta el gravamen según el tipo de producto, calendario fiscal y modelo de empresa, entre otros.
- b) Se han cumplimentado declaraciones y liquidaciones del IVA del negocio alimentario, según normativa vigente y en los plazos establecidos.
- c) Se han valorado las peculiaridades del Recargo de Equivalencia relacionándolo con el comercio alimentario.
- d) Se han realizado las obligaciones informativas a Hacienda en relación con las operaciones efectuadas periódicamente.
- e) Se ha supervisado los pagos del Impuesto de las Personas Físicas (IRPF) e Impuesto de Sociedades (IS), en función de su forma jurídica.
- f) Se han realizado las obligaciones laborales habituales en el comercio alimentario.
- g) Se ha cumplimentado los libros obligatorios, voluntarios y de contabilidad del comercio alimentario, actualizando sus datos en tiempos y forma requeridos.

4. Planifica la tesorería del comercio alimentario, identificando los parámetros que permiten realizar previsiones de tesorería, y realizando los cálculos oportunos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha planificado el calendario de cobros y pagos del comercio alimentario, en función de las necesidades, compromisos y obligaciones de pago de un comercio alimentario.
- b) Se han realizado las previsiones de tesorería teniendo en cuenta los gastos e ingresos y las contingencias de la actividad comercial.
- c) Se han calculado los costes financieros reales de un comercio alimentario, riesgos de gestión de cobro y negociación de efectos comerciales, comparando tipos de interés y amortizaciones.
- d) Se han calculado los costes anuales de personal y seguridad social del pequeño comercio, en función del convenio sectorial y tasas de cotización.
- e) Se han calculado los gastos generales de suministro energético, seguros, equipamiento, entre otros, estimando sus costes y relacionándolos con la actividad comercial.
- f) Se ha comprobado diariamente que las ventas efectuadas tienen correspondencia con los ingresos en metálico o tarjeta bancaria.
- g) Se ha supervisado la organización de los documentos físicos y digitales, utilizados en la compraventa de mercancías del comercio alimentario en función del proceso a seguir en su gestión y los requisitos formales que deben cumplir.

5. Supervisa el resultado económico de las ventas, controlando desviaciones y estableciendo acciones correctoras.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado la rentabilidad de las ventas de productos alimentarios, en función del precio de venta y del margen de beneficio.
- b) Se ha establecido la estructura de los ingresos y gastos para obtener referencias de comportamiento de estos.
- c) Se ha planificado el control presupuestario, identificando problemas potenciales y gestionando de forma más efectiva los recursos del comercio alimentario en un período determinado.
- d) Se han calculado las desviaciones en función de ingresos, gastos, precio y mano de obra, entre otros, comparando los resultados presupuestados con los reales y valorado si las desviaciones son positivas o negativas.
- e) Se han analizado las causas de las posibles desviaciones detectadas entre el volumen de ventas previsto y el real, atendiendo a causas internas, externas o aleatorias y en su caso establecido las medidas correctoras necesarias.
- f) Se ha reinvertido el beneficio obtenido en mejoras relativas a la ampliación y gama de productos, servicios de atención a la clientela y al comercio electrónico, entre otros, según porcentaje y plan de negocio previsto.
- g) Se han establecido métodos de control de los precios de venta justificando las posibles desviaciones y aplicando medidas correctoras.

B. Contenidos:

- a) Realización de actividades comerciales, económicas y monetarias en un comercio alimentario:
 - Gestión de cuentas bancarias: Ingresos y pagos. Transacciones monetarias: físicas y online. Software de pago electrónico.
 - Banca electrónica: ventajas, barreras, procedimiento, y medidas de seguridad. El pago en efectivo. La transferencia bancaria.
 - Emisión y tramitación de facturas de venta de productos alimentarios. Legislación. Medidas de seguridad en las transacciones electrónicas: cifrado, firma digital, certificados digitales y DNI electrónico. Facturas rectificativas.
 - Gestión de facturas de compras de productos alimentarios. Facturación de las ventas: características, requisitos legales y tipos de facturas. Archivo. Asientos contables, tramitación y pagos.
 - Pago de facturas a proveedores. Condiciones pactadas. Gestión de impagados.
 - Contabilidad de devoluciones efectuadas a la clientela. Abonos a clientela.
 - Proceso de anulación de operaciones de cobro y pago.
 - Modificaciones en el terminal del punto de venta: de precios, cualidades del producto, ticket y facturas. Alta de almacenes, personas proveedoras, artículos y clientela, entre otros.
 - Supervisión del cobro de mercaderías en el terminal del punto de venta.
- Comprobación del arqueo de caja y conciliación bancaria. Datos de cobros y pagos. Asientos

de cierre. Vuelco en el programa informático.

b) Gestión y envío de pedidos de productos alimentarios:

- Gestión de pedidos a proveedores. Programa de pedidos. Formalización de la comunicación y documentación. Centrales de compra. Mayoristas y abastecimiento al por mayor.
- Determinación de fases y procedimientos en la recepción de compras: Proveedores y acuerdos establecidos. El contrato de suministro. Pliego de condiciones de aprovisionamiento. Solicitud de ofertas.
- Determinación de fases y procedimientos en la distribución y envío de pedidos. Preparación y envío. Clientela y acuerdos establecidos.
- Registro informático de documentación de recepción de pedidos.
- Supervisión de la documentación de pedidos: Órdenes de compra y pedido, albarán y carta de portes.
- La función logística en la empresa. Clasificación de pedidos. Planificación: rutas, repartos, fechas de recepción, de entrega y tipo de alimentos. Criterios.
- Determinación del procedimiento de devoluciones. Documentación. Condiciones acordadas y responsabilidad de las partes.

c) Supervisión de la gestión de impuestos y obligaciones fiscales asociados a las operaciones de compraventa en comercios alimentarios:

- Supervisión de la cumplimentación de los modelos de IVA. Tipos de gravamen: tipo de producto, calendario fiscal y modelo de empresa. Aplicación de la normativa.
- Elaboración de declaraciones y liquidaciones del IVA: Plazos establecidos:
 - Ámbito de aplicación.
 - Hecho imponible.
 - Devengo del impuesto.
 - Tipos impositivos.
 - Declaración-liquidación del IVA.
 - Periodo de presentación.
- Los libros registro del IVA:
 - Libro de registro de facturas emitidas.
 - Libro de registro de facturas recibidas.
 - Declaraciones censales y declaración de operaciones con terceras personas.
- Los tributos online: las administraciones y la gestión de tributos online. Oficina virtual.
- Software de tramitación de impuestos. Otros impuestos y tributos que afectan al pequeño comercio.
- Valoración de las particularidades del Recargo de Equivalencia del comercio alimentario.
- Elaboración y presentación de las obligaciones informativas a Hacienda. Calendario.
- Supervisión de la elaboración y presentación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF). El Impuesto de Sociedades. Modalidades de tributación. Obligaciones laborales asociada al comercio alimentario. Altas y bajas de las personas trabajadoras, nóminas y boletines de cotización a la Seguridad Social.
- Elaboración de libros obligatorios, voluntarios y de contabilidad del comercio alimentario. Actualización de datos en tiempo y forma: Normativa.
- Régimen de cotización a la Seguridad Social de las personas trabajadoras autónomas.
- Cuentas anuales para PYMES: Balance de Situación y Cuenta de pérdidas y ganancias

d) Planificación de la tesorería del comercio alimentario:

- Planificación del calendario de cobros y pagos del comercio alimentario. Compromisos y obligaciones de pago del comercio alimentario.
- Realización de previsiones de tesorería. Cuenta de gastos e ingresos. Contingencias de la actividad comercial alimentaria.
- Cálculo de costes financieros. Riesgos de cobro en el comercio alimentario. Tipos de interés bancarios y amortizaciones. Créditos comerciales, aplazamientos de pago.
- Negociación de efectos comerciales.
 - Cálculo del descuento y del efectivo resultante de una remesa de efectos.
 - Descuento racional y descuento comercial.

- Sustitución de deudas. Vencimiento común y vencimiento medio.
- Riesgos asociados.
- Calculo de costes anuales de personal y seguridad social. Convenio sectorial del sector alimentario y tasas de cotización.
- Calculo de gastos generales de suministro energético, seguros y equipamiento. Costes.
- Comprobación de ingresos de ventas. Relación ventas-ingresos. Medios de pago Metálico y tarjetas bancarias Datáfono, móvil, sitios web tipo 'PayPal', y otros.
- Organización de documentos físicos y digitales de la compraventa de productos comercio alimentarios.
 - Libro de registro de facturas emitidas.
 - Libro de registro de facturas recibidas.
 - Declaraciones censales y declaración de operaciones con terceras personas.

e) Supervisión del resultado económico de las ventas en el comercio alimentario:

- Análisis de rentabilidad de las ventas de productos alimentarios. Detección de productos obsoletos y productos poco rentables. Incorporación de innovaciones y novedades a la gama de productos.
 - El terminal de punto de venta como medio para estimar las compras. Precios de venta y margen de beneficio. Cálculo de rentabilidad
 - Comportamiento de ingresos y gastos. Previsión de ventas. Tendencias.
 - Planificación del control presupuestario. Problemas potenciales: identificación y gestión. Ratio de control de eficacia y acciones promocionales.
 - Cálculo de desviaciones presupuestarias: ingresos, gastos, precio y mano de obra. Análisis. Resultados presupuestados y reales. Causas internas, externas o aleatorias. Medidas correctoras.
 - Análisis de desviaciones detectadas en el volumen de ventas. Medidas correctoras. Causas internas y externas.
 - Reinversión del beneficio. Mejoras: ampliación de gama de productos, servicios de atención a la clientela y al comercio electrónico.
 - Establecimiento de métodos de control de precios de venta. Medidas correctoras.
- Incidencia en la implantación.

11. Módulo profesional: Inglés.

Código: 0156.

A. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Reconoce información profesional y cotidiana contenida en discursos orales emitidos en lengua estándar, analizando el contenido global del mensaje y relacionándolo con los recursos lingüísticos correspondientes.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha situado el mensaje en su contexto.
- b) Se ha identificado la idea principal del mensaje.
- c) Se ha reconocido la finalidad del mensaje directo, telefónico o por otro medio auditivo.
- d) Se ha extraído información específica en mensajes relacionados con aspectos cotidianos de la vida profesional y cotidiana.
- e) Se han secuenciado los elementos constituyentes del mensaje.

- f) Se han identificado las ideas principales de un discurso sobre temas conocidos, transmitidos por los medios de comunicación y emitidos en lengua estándar y articulado con claridad.
- g) Se han reconocido las instrucciones orales y se han seguido las indicaciones.
- h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos de este.

2. Interpreta información profesional contenida en textos escritos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han seleccionado los materiales de consulta y diccionarios.
- b) Se han leído de forma comprensiva textos sencillos.
- c) Se ha interpretado el contenido global del mensaje.
- d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del área profesional a que se refiere.
- e) Se ha identificado la terminología utilizada.
- f) Se han realizado traducciones de textos sencillos utilizando material de apoyo en caso necesario.
- g) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail y fax, entre otros.

3. Emite mensajes orales claros y bien estructurados, participando como agente activo en conversaciones profesionales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- b) Se ha comunicado utilizando fórmulas, nexos de unión y estrategias de interacción.
- c) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones.
- d) Se han descrito hechos breves e imprevistos relacionados con su profesión.
- e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- f) Se han expresado sentimientos, ideas u opiniones.
- g) Se han enumerado las actividades de la tarea profesional.
- h) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
- i) Se ha justificado la aceptación o no de propuestas realizadas.
- j) Se ha argumentado la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.
- k) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

4. Elabora textos sencillos, relacionando reglas gramaticales con el propósito del mismo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han redactado textos breves relacionados con aspectos cotidianos y/ o profesionales.
- b) Se ha organizado la información de manera coherente y cohesionada.
- c) Se han realizado resúmenes de textos relacionados con su entorno profesional.
- d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.
- e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.
- f) Se han resumido las ideas principales de informaciones dadas, utilizando sus propios recursos lingüísticos.
- g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento que se ha de elaborar.

5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
- c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- d) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del área profesional, en cualquier tipo de texto.
- e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

B. Contenidos:

a) Análisis de mensajes orales:

- Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos:
- Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
- Terminología específica del área profesional del comercio.

- Ideas principales y secundarias.
 - Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos preposicionales, verbos modales y otros.
 - Otros recursos lingüísticos. Funciones: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
 - Diferentes acentos de lengua oral.
 - Identificación de registros con mayor o menor grado de formalidad en función de la intención comunicativa y del contexto de comunicación.
 - Utilización de estrategias para comprender e inferir significados por el contexto de palabras, expresiones desconocidas e información implícita en textos orales sobre temas profesionales.
- b) Interpretación de mensajes escritos:
- Predicción de información a partir de elementos textuales y no textuales en textos escritos sobre temas diversos.
 - Recursos digitales, informáticos y bibliográficos, para solucionar problemas de comprensión o para buscar información específica necesaria para la realización de una tarea.
 - Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.
 - Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
 - Terminología específica del área profesional del comercio. Análisis de los errores más frecuentes.
 - Idea principal e ideas secundarias: identificación del propósito comunicativo, de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.
 - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales y otros.
 - Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- c) Producción de mensajes orales:
- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales según el grado de formalidad.
 - Terminología específica del área profesional del comercio.
 - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales y otros.
 - Otros recursos lingüísticos. Finalidad: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
 - Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
 - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
 - Conversaciones informales improvisadas sobre temas cotidianos y de su ámbito profesional. Participación. Opiniones personales. Intercambio de información de interés personal.
 - Recursos utilizados en la planificación elemental del mensaje oral para facilitar la comunicación. Secuenciación del discurso oral.
 - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
 - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, entre otros.
 - Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.
- d) Emisión de textos escritos:
- Elaboración de un texto. Planificación. Uso de las estrategias necesarias: ideas, párrafos cohesionados y revisión de borradores.
 - Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.
 - Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
 - Terminología específica del área profesional del comercio.

- Idea principal e ideas secundarias. Propósito comunicativo de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.
 - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto. Nexos: «because of», «since», «although», «even if», «in spite of», «despite», «however», «in contrast» y otros.
 - Secuenciación del discurso escrito: «first», «after», «then», «finally».
 - Derivación: sufijos para formar adjetivos y sustantivos.
 - Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado, consecuencia.
 - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
 - Coherencia textual:
 - Adecuación del texto al contexto comunicativo.
 - Tipo y formato de texto.
 - Variedad de lengua. Registro.
 - Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
 - Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión.
 - Ejemplificación.
 - Conclusión y/ o resumen del discurso.
 - Uso de los signos de puntuación.
 - Escritura, en soporte papel y digital, de descripciones de experiencias profesionales y acontecimientos, narración de hechos reales o imaginados, correspondencia, informes, resúmenes, noticias o instrucciones, con claridad, lenguaje sencillo y suficiente adecuación gramatical y léxica.
 - Elementos gráficos para facilitar la comprensión: ilustraciones, tablas, gráficos o tipografía y en soporte papel y digital.
- e) Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa):
- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
 - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio profesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
 - Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.
 - Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.
 - Interés por la buena presentación de los textos escritos tanto en soporte papel como digital, con respeto a las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas.

12. Módulo profesional: Formación y orientación laboral.
Código: 1616.

A. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Selecciona oportunidades de empleo, identificando las diferentes posibilidades de inserción y las alternativas de aprendizaje a lo largo de la vida.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.
- b) Se han identificado los itinerarios formativo-profesionales relacionados con el perfil profesional del técnico o técnica en comercialización de productos alimentarios.
- c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.
- d) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral para el técnico o técnica en comercialización de productos alimentarios.
- e) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.
- f) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.
- g) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.

2. Aplica las estrategias del trabajo en equipo, valorando su eficacia y eficiencia para la consecución de los objetivos de la organización.

Criterios de evaluación:

- a) Se han valorado las ventajas de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil del técnico o técnica en comercialización de productos alimentarios.
- b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.
- c) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces.
- d) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.
- e) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.
- f) Se han identificado los tipos de conflictos y sus fuentes.
- g) Se han determinado procedimientos para la resolución del conflicto.

3. Ejerce los derechos y cumple las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo.
- b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre el empresariado y su personal.
- c) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.
- d) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.
- e) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.
- f) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.
- h) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.
- i) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable al sector relacionado con el título de técnico o técnica en comercialización de productos alimentarios.
- j) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.

4. Determina la acción protectora del sistema de la Seguridad Social ante las distintas contingencias cubiertas, identificando las distintas clases de prestaciones.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.
- c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de Seguridad Social.
- d) Se han identificado las obligaciones inherentes a la relación laboral dentro del sistema de Seguridad Social.
- e) Se han identificado, en un supuesto sencillo, las bases de cotización del personal, sus cuotas correspondientes, así como las cuotas empresariales.
- f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.
- g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo.
- h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

5. Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
- b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud de la persona trabajadora.
- c) Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.
- d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del técnico o técnica en comercialización de productos alimentarios.
- e) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.
- f) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del técnico o técnica en comercialización de productos alimentarios.
- g) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del técnico o técnica en comercialización de productos alimentarios.

6. Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en una pequeña empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados.

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- b) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- c) Se han determinado las formas de representación del personal de la empresa en materia de prevención de riesgos.
- d) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- e) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuenciación de actuaciones que se deben realizar en caso de emergencia.
- f) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del técnico o técnica en comercialización de productos alimentarios.
- g) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación de una empresa del sector.

7. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del técnico o técnica en comercialización de productos alimentarios.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección individual y colectiva que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.
- b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.
- c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.
- d) Se han identificado las técnicas de clasificación de heridos en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.
- e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.
- f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud de la persona trabajadora y su importancia como medida de prevención.

B. Contenidos:

a) Búsqueda activa de empleo:

- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del técnico o técnica en comercialización de productos alimentarios.
- Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.
- Identificación de los itinerarios formativos relacionados con el técnico o técnica en comercialización de productos alimentarios.

- Responsabilidad del propio aprendizaje. Conocimiento de los requerimientos y de los frutos previstos.
- Definición y análisis del sector profesional del técnico o técnica en comercialización de productos alimentarios.
- Planificación de la propia carrera:
 - Establecimiento de objetivos laborales, a medio y largo plazo, compatibles con necesidades y preferencias.
 - Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada.
- Proceso de búsqueda de empleo en empresas del sector.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.
- Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.
- Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.
- El proceso de toma de decisiones.
- Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.
- b) Gestión del conflicto y equipos de trabajo:
 - Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.
 - Clases de equipos en el sector del comercio según las funciones que desempeñan.
 - Análisis de la formación de los equipos de trabajo.
 - Equipos en negocios alimentarios.
 - Características de un equipo de trabajo eficaz.
 - La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes.
 - Conflicto: características, fuentes y etapas.
 - Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.
- c) Contrato de trabajo:
 - El derecho del trabajo.
 - Intervención de los poderes públicos en las relaciones laborales.
 - Análisis de la relación laboral individual.
 - Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.
 - Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.
 - Derechos y deberes derivados de la relación laboral.
 - Condiciones de trabajo. Salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.
 - Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
- Representación de trabajadores y trabajadoras.

- Negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de los trabajadores o trabajadoras y empresarios o empresarias

- Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del técnico o técnica en comercialización de productos alimentarios.
- Conflictos colectivos de trabajo.
- Nuevos entornos de organización del trabajo: subcontratación y teletrabajo, entre otros.
- Beneficios para trabajadoras y trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad y beneficios sociales, entre otros.
- d) Seguridad Social, empleo y desempleo:
 - El sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.
 - Estructura del Sistema de la Seguridad Social.
 - Determinación de las principales obligaciones del empresariado y su personal en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.
 - La acción protectora de la Seguridad Social.
 - Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.
 - Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.
 - Sistemas de asesoramiento de las personas trabajadoras respecto a sus derechos y deberes.
- e) Evaluación de riesgos profesionales:
 - Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad profesional.
 - Valoración de la relación entre trabajo y salud.
 - Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.
 - El concepto de riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.

- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales.
- Riesgos específicos en el sector del comercio alimentario.
- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador o trabajadora que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.
 - f) Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:
 - Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
 - Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.
 - Gestión de la prevención en la empresa.
 - Representación de las personas trabajadoras en materia preventiva.
 - Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
 - Planificación de la prevención en la empresa.
 - Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
 - Elaboración de un plan de emergencia en una empresa del sector.
 - g) Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:
 - Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
 - Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
 - Primeros auxilios. Urgencia médica. Conceptos básicos.
 - Aplicación de técnicas de primeros auxilios.
 - Formación a las personas trabajadoras en materia de planes de emergencia.
 - Vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras.

13. Módulo profesional: Formación en centros de trabajo.
Código: 1617.

A. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Identifica la estructura y organización de la empresa, relacionándolas con la comercialización de los productos alimentarios y con el tipo de servicio que presta.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.
- b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.
- c) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la entidad: empresas proveedoras, personas compradoras, sistemas de producción y almacenaje, entre otros.
- d) Se han relacionado las características del servicio y el perfil de las personas compradoras con el desarrollo de la actividad empresarial.
- e) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.
- f) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.
- g) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.

2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional, de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido y justificado:
 - La disponibilidad personal y temporal necesaria en el puesto de trabajo.
 - Las actitudes personales (puntualidad y empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza y responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.
 - Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional.
 - Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.

- Las actitudes relacionadas con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa.
 - Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.
 - Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del o de la profesional.
- b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.
- c) Se han puesto en marcha los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.
- d) Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.
- e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.
- f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.
- g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.
- h) Se ha coordinado con el resto del equipo comunicando las incidencias relevantes que se presenten.
- i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.
- j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.

3. Participa en las acciones de comercialización, dinamización y presentación de productos alimentarios para la venta en lineales, mostradores y expositores.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha participado en la elaboración de acciones del plan de marketing de la empresa alimentaria aportando propuestas de mejora.
- b) Se ha participado en la planificación, supervisión y valoración de promociones internas y personas proveedoras.
- c) Se ha participado en la supervisión de la ubicación de los elementos atractivos de decoración, publicitarios y cartelería, atendiendo a la agrupación de alimentos por sectores y zonas frías y calientes y a las zonas de circulación.
- d) Se ha participado en la supervisión y control de la disposición de los productos alimentarios, siguiendo pautas de promoción, trazabilidad ubicación y reposición que la empresa haya determinado.
- e) Se ha realizado el seguimiento de los lotes de productos según a las personas proveedoras y destino en los lineales y secciones, facilitando el control de calidad y el rendimiento de las ventas.
- f) Se ha participado en la supervisión de la ubicación de los equipamientos del establecimiento facilitando los desplazamientos de personas y mercancías para la distribución ágil de los productos atendiendo a las necesidades de cada sección.
- g) Se ha participado en la supervisión de la exposición de alimentos perecederos y no perecederos en mostradores y vitrinas.

4. Participa en la atención comercial en establecimientos alimentarios en función del tipo de clientela, personas proveedoras y su relación con los productos de venta.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha participado en la atención comercial e información a clientela y personas proveedoras, respondiendo a las contingencias.
- b) Se ha asesorado a la clientela acerca del producto alimentario demandado (características, beneficios, precios) y de las políticas de la empresa (tiempos de entrega, formas de pago, descuentos).
- c) Se ha transmitido a la clientela confianza en la atención realizada en función de los

compromisos adquiridos (pedido, plazo de entrega, precio convenido)

- d) Se han atendido y tramitado reclamaciones y sugerencias utilizando el canal y el protocolo adecuado a cada situación respetando la normativa básica vigente en materia de consumo.
- e) Se han participado en la gestión de pedidos a personas proveedoras, formalizando la comunicación y documentación relativa a los mismos.
- f) Se ha propuesto mejoras relativas a quejas y reclamaciones, a fin de realimentar las decisiones sobre personas proveedoras y productos y sobre la propia atención del establecimiento.
- g) Se ha valorado el grado de satisfacción de la clientela en función de los servicios y productos ofertados y las prestaciones del establecimiento.
- h) Se ha participado en la venta *online* de productos alimentarios.

5. Colabora en la supervisión de las condiciones óptimas de preparación y conservación de los productos expuestos, aplicando la normativa en la seguridad alimentaria.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha participado en el control y valoración de la aplicación de los procedimientos de manipulación de alimentos establecidos en la empresa.
- b) Se han supervisado la aplicación de las medidas de higiene personal y de vestuario requeridas en la manipulación de alimentos.
- c) Se ha colaborado en la supervisión de la obtención, preparación y envasado de productos frescos en función de sus características, destino culinario y requerimientos de la clientela
- d) Se ha verificado la trazabilidad y el estado de los productos alimentarios, comprobando que el etiquetado se corresponde a las características que el fabricante debe cumplir en materia de la normativa vigente de salubridad.
- e) Se ha participado en la supervisión de los procedimientos de actuación ante la contaminación cruzada, riesgos y toxiinfecciones de origen alimentario.
- f) Se ha participado en la planificación de los tratamientos de desratización, desinsectación y desinfección (DDD), así como de los controles que previenen los peligros potenciales físicos, químicos y biológicos.
- g) Se ha elaborado y actualizado la documentación asociada a un plan de autocontrol de APPCC de un comercio alimentario, verificando que las medidas correctivas propuestas subsanan las incidencias detectadas.
- h) Se han seguido pautas en el tratamiento de los SANDACH cumpliendo la normativa vigente en las fases de su manipulación, almacenamiento, recogida y transporte.

6. Colabora en la recepción, el almacenaje y distribución de los productos alimentarios.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha colaborado en la recepción del pedido, verificando la documentación asociada y el estado de la mercancía recibida, en cuanto a cantidad, plazo de entrega, calidad, precio, control de temperatura, embalajes y envases.
- b) Se ha participado en la supervisión de la adecuada zonificación del almacén, en función de que los productos alimentarios sean congelados, frescos, refrigerados, o no perecederos.
- c) Se ha aplicado el procedimiento de devolución de mercancías a personas proveedoras, según protocolo de la empresa.
- d) Se ha valorado la señalización del almacén de la empresa atendiendo a su finalidad y seguridad.
- e) Se ha colaborado en la supervisión del procedimiento de envíos a domicilio, verificando las condiciones que deben cumplir los medios de transporte.
- f) Se ha contribuido a la comprobación de la documentación utilizada en caso de devolución por la clientela de un producto expedido.
- g) Se ha supervisado el registro informático asociado a la documentación de la recepción, almacenamiento y distribución de mercancías.
- h) Se ha colaborado en la actualización de inventarios.

7. Realiza actividades comerciales, económicas y monetarias, relativas a la gestión de pedidos y su documentación.

- a) Se ha colaborado en la emisión y tramitación de facturas correspondientes a la venta de productos alimentarios.
- b) Se ha participado en la supervisión de las modificaciones de precios, cualidades de los productos, tiques y facturas configuradas en el terminal punto de venta.
- c) Se ha participado en la elaboración de la documentación informatizada de los pedidos, albarán y carta de portes, entre otros, aplicando los protocolos establecidos en la empresa.
- d) Se ha colaborado en la planificación del calendario de cobros y pagos del comercio alimentario, en función de las necesidades, compromisos y obligaciones de pago del comercio alimentario.
- e) Se han realizado tareas diarias de comprobación de las ventas efectuadas y sus correspondientes cobros, verificando el arqueo de caja.
- f) Se han elaborado y presentado documentos comerciales de gestión del comercio alimentario, tales como facturas y emails, aplicando hojas de cálculo y diseños atractivos.
- g) Se ha llevado a cabo la orden del pedido de la clientela comprobando que la documentación se adecua a lo establecido: productos alimentarios, datos de la clientela, forma de pago, entre otros.

B. Contenidos.

- a) Identificación de la estructura y organización empresarial:
 - Estructura y organización empresarial del sector de comercio.
 - Actividad de la empresa y su ubicación en el sector de comercio.
 - Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos.
 - Organigrama logístico de la empresa. Personas proveedoras, clientela y canales de comercialización.
 - Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.
 - Recursos humanos en la empresa: requisitos de formación y de competencias profesionales, personales y sociales asociadas a los diferentes puestos de trabajo.
 - Sistema de calidad establecido en el centro de trabajo.
 - Sistema de seguridad establecido en el centro de trabajo.
- b) Aplicación de hábitos éticos y laborales:
 - Actitudes personales: empatía, puntualidad.
 - Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad y seguridad.
 - Actitudes ante la prevención de riesgos laborales y ambientales.
 - Jerarquía en la empresa. Comunicación con el equipo de trabajo.
 - Documentación de las actividades profesionales: métodos de clasificación, codificación, renovación y eliminación.
 - Reconocimiento y aplicación de las normas internas de la empresa, instrucciones de trabajo, procedimientos normalizados de trabajo y otros.
- c) Participación en las acciones de comercialización, dinamización y presentación de productos alimentarios:
 - Elaboración de acciones del plan de marketing de una empresa alimentaria. Propuestas de mejora.
 - Planificación de promociones internas y a personas proveedoras. Supervisión y valoración de la planificación.
 - Supervisión de la ubicación de elementos atractivos de decoración, publicitarios y cartelería. Sectores, zonas frías y calientes. Zonas de circulación. Control en la ubicación de los dispositivos. Pautas de promoción.
 - Supervisión de la disposición de los productos alimentarios perecederos y no perecederos en mostradores y vitrinas. Control de la trazabilidad de los productos alimentarios. Control de la ubicación y reposición de los productos alimentarios.
 - Seguimiento de los lotes de los productos alimentarios según las personas proveedoras y destino. Control de calidad. Rendimiento de las ventas.
 - Supervisión de los equipamientos del establecimiento. Tráfico de personas y mercancías.
- d) Participación en la atención comercial en establecimientos alimentarios:
 - Atención comercial a la clientela en las empresas de productos alimentarios. Información a las personas proveedoras y a la clientela.
 - Asesoramiento a la clientela de las características, beneficios y precios, entre otros, del

producto alimentario. Políticas comerciales de la empresa, pedidos, precio convenido, tiempos de entrega, formas de pago y descuentos entre otros.

- Atención y tramitación de quejas y sugerencias. Aplicación del protocolo establecido por el comercio alimentario. Aplicación de la normativa vigente sobre consumo.
 - Elaboración de pedidos a personas proveedoras. Formalización de la documentación de los pedidos a personas proveedoras.
 - Propuestas de mejora del servicio de las quejas y reclamaciones de personas proveedoras y clientela.
 - Valoración del grado de satisfacción de la clientela. Servicios, productos y prestaciones.
 - Venta online de productos alimentarios
- e) Colaboración en la supervisión de las condiciones óptimas de preparación y conservación de los productos expuestos:
- Control de la aplicación de los procedimientos de manipulación de alimentos. Valoración relativa a la aplicación del protocolo realizado en la manipulación de alimentos.
 - Supervisión de la aplicación de las medidas de higiene personal y de vestuario necesario para la manipulación de alimentos.
 - Supervisión de la obtención productos frescos, su preparación y envasado. Destino culinario, característica del producto alimentario y necesidades de la clientela.
 - Comprobación del etiquetado según característica del fabricante. Normativa vigente de salubridad.
 - Supervisión del protocolo de actuación en caso de contaminación cruzada, riesgos y toxiinfecciones de origen alimentario.
 - Planificación de los tratamientos DDD. Control en los peligros físicos, químicos y biológicos.
 - Elaboración y actualización de documentación del plan APPCC relativa al comercio alimentario. Verificación de medidas correctivas.
 - Seguimiento de las pautas en el tratamiento de los SANDACH. Cumplimiento de la normativa vigente.
- f) Recepción, almacenaje y distribución de los productos alimentarios:
- Recepción del pedido. Verificado de la documentación. Comprobación del estado de la mercancía recibida. Plazos de entrega, calidad, precio, control de temperatura, embalajes y envases.
 - Supervisión de la adecuada zonificación del almacén de productos alimentarios. Área de productos frescos, no perecederos y refrigerados.
 - Devolución de mercancías a personas proveedoras.
 - Señalización del almacén. Fines. Seguridad.
 - Supervisión del procedimiento de envíos a domicilio. Condiciones a cumplir de los medios de transporte.
 - Comprobación de la documentación en la devolución por la clientela de un producto expedido.
 - Supervisión del registro informático de la documentación de las mercancías. Recepción, almacenamiento y distribución.
 - Actualización de inventarios.
- g) Realización de actividades comerciales, económicas y monetarias
- Emisión y tramitación de facturas de la venta de productos alimentarios.
 - Modificaciones de precios, cualidades de los productos, tiques y facturas. Configuración del terminal punto de venta.
 - Elaboración de la documentación informatizada. Pedidos, albarán y carta de portes.
 - Planificación del calendario de cobros y pagos del comercio alimentario. Necesidades, compromisos y obligaciones de pago.
 - Comprobación de ventas y cobros. Arqueo de caja.
 - Elaboración de documentos comerciales de gestión del comercio alimentario. Facturas y emails. Utilización de hojas de cálculo. Diseños atractivos.
 - Comprobación de la documentación de la orden del pedido del o de la cliente.

ANEXO II

Secuenciación y distribución horaria semanal de los módulos profesionales.

Ciclo formativo de grado medio: Comercialización de Productos Alimentarios				
MÓDULO PROFESIONAL	Duración (horas)	Primer curso (h/semana)	Segundo curso	
			2 trimestres (h/semana)	1 trimestre (horas)
1606. Constitución de pequeños negocios alimentarios	96	3		
1607. Marketing del comercio alimentario	96	3		
1608. Dinamización del punto de venta en comercios de alimentación	96	3		
1609. Atención comercial en negocios alimentarios	128	4		
1610. Seguridad y calidad alimentaria en el comercio	128	4		
1614. Ofimática aplicada al comercio alimentario	128	4		
0156. Inglés	128	4		
1616. Formación y orientación laboral	96	3		
CV0001. Inglés técnico I-M. Horario reservado para la docencia en inglés	64	2		
1611. Preparación y acondicionamiento de productos frescos y transformados	154		7	
1612. Logística de productos alimentarios	176		8	
1613. Comercio electrónico en negocios alimentarios	154		7	
1615. Gestión de un comercio alimentario	132		6	
CV0002. Inglés técnico II-M. Horario reservado para la docencia en inglés	44		2	
1617. Formación en centros de trabajo.	380			380
Total en el ciclo formativo	2.000	30	30	380

ANEXO III

Profesorado

A. ATRIBUCIÓN DOCENTE

MÓDULOS PROFESIONALES	Especialidad del profesorado	Cuerpo
CV0001.Inglés técnico I-M CV0002.Inglés técnico II-M	Inglés	-Catedrático de Enseñanza Secundaria -Profesor de Enseñanza Secundaria

B. FORMACIÓN INICIAL REQUERIDA AL PROFESORADO DE CENTROS DOCENTES DE TITULARIDAD PRIVADA O DE OTRAS ADMINISTRACIONES DISTINTAS DE LA EDUCATIVA

MÓDULOS PROFESIONALES	REQUISITOS DE FORMACIÓN INICIAL
CV0001.Inglés técnico I-M CV0002.Inglés técnico II-M	Los indicados para impartir la materia de Inglés, de Educación Secundaria Obligatoria o Bachillerato, según establece el Real Decreto 860/2010, de 2 de julio, por el que se regulan las condiciones de formación inicial del profesorado de los centros privados para ejercer la docencia en las enseñanzas de educación secundaria obligatoria o del bachillerato (BOE núm.173, de 17/07/2010).

ANEXO IV

Currículo de los módulos profesionales: Inglés técnico I-M y II-M

1. Módulo profesional: Inglés técnico I-M.
Código: CV0001

A. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Reconoce información profesional y cotidiana contenida en discursos orales emitidos en lengua estándar, analizando el contenido global del mensaje y relacionándolo con los recursos lingüísticos correspondientes.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha situado el mensaje en su contexto.
- b) Se ha identificado la idea principal del mensaje.
- c) Se ha reconocido la finalidad del mensaje directo, telefónico o por otro medio auditivo.
- d) Se ha extraído información específica en mensajes relacionados con aspectos cotidianos de la vida profesional y cotidiana.
- e) Se han secuenciado los elementos constituyentes del mensaje.
- f) Se han identificado las ideas principales de un discurso sobre temas conocidos, transmitidos por los medios de comunicación y emitidos en lengua estándar y articuladas con claridad.
- g) Se han reconocido las instrucciones orales y se han seguido las indicaciones.
- h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin

entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

2. Interpreta información profesional contenida en textos escritos sencillos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han seleccionado los materiales de consulta y diccionarios técnicos.
- b) Se han leído de forma comprensiva textos claros en lengua estándar.
- c) Se ha interpretado el contenido global del mensaje.
- d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- e) Se ha identificado la terminología utilizada.
- f) Se han realizado traducciones de textos en lengua estándar utilizando material de apoyo en caso necesario.

- g) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax, entre otros.

3. Emite mensajes orales claros estructurados, participando como agente activo en conversaciones profesionales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- b) Se ha comunicado utilizando fórmulas, nexos de unión y estrategias de interacción.
- c) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones.
- d) Se han descrito hechos breves e imprevistos relacionados con su profesión.
- e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- f) Se han expresado sentimientos, ideas u opiniones.
- g) Se han enumerado las actividades de la tarea profesional.
- h) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
- i) Se ha justificado la aceptación o no de propuestas realizadas.
- j) Se ha argumentado la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.
- k) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

4. Elabora textos sencillos en lengua estándar, respetando las reglas gramaticales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han redactado textos breves relacionados con aspectos cotidianos y/o profesionales.
- b) Se ha organizado la información de manera coherente y cohesionada.
- c) Se han realizado resúmenes de textos relacionados con su entorno profesional.
- d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.
- e) Se han resumido las ideas principales de informaciones dadas, utilizando sus propios recursos lingüísticos.
- f) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.

5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país teniendo en cuenta las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua inglesa.
- b) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua inglesa.
- c) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.
- d) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua inglesa.

B. Contenidos:

Comprensión de mensajes orales:

- Mensajes profesionales del sector y cotidianos.
- Mensajes directos (en persona, por videoconferencia...), telefónicos y grabados.
- Conociendo la terminología específica del sector.
- Sabiendo extraer la idea principal e ideas secundarias.
- Siendo conscientes de los distintos recursos gramaticales y lingüísticos para que la comunicación sea posible.

Interpretación de mensajes escritos:

- Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.
- Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología específica del sector.
- Idea principal e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, y otros.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
- Terminología específica del sector.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, y otros.
- Entonación como recurso de cohesión del texto oral.

Emisión de textos escritos:

- Elaboración de textos sencillos profesionales del sector y cotidianos.
- Adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Registro.
- Selección léxica, selección de estructuras sintácticas, selección de contenido relevante.
- Uso de los signos de puntuación.
- Coherencia en el desarrollo del texto.

Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua inglesa:

- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

C. Orientaciones pedagógicas:

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de atención a la clientela, información y asesoramiento, desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y cumplimiento de procesos y protocolos de calidad; todo ello en inglés, incluyendo aspectos como:

- El uso y aplicación de las diversas técnicas de comunicación para informar y asesorar a la clientela durante los procesos de servicio.
- El desarrollo y formalización de procesos y protocolos de calidad asociados a las actividades del servicio.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se aplican en los procesos correspondientes a la cualificación profesional.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo y las competencias del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:

- La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación y las técnicas de imagen personal utilizando el inglés.
- Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a la prestación de servicios en inglés.
- La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante quejas o reclamaciones de la clientela en inglés.

2. Módulo profesional: Inglés técnico II-M

Código: CV0002

A. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Produce mensajes orales sencillos en lengua inglesa, en situaciones habituales del ámbito social y profesional de la empresa reconociendo y aplicando las normas propias de la lengua inglesa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado mensajes de saludos, presentación y despedida, con el protocolo y las pautas de cortesía asociadas.
- b) Se han utilizado con fluidez mensajes propuestos en la gestión de citas.
- c) Se ha transmitido mensajes relativos a justificación de retrasos, ausencias, o cualquier otra eventualidad.
- d) Se han empleado con suficiente fluidez las expresiones habituales para el requerimiento de la identificación de los interlocutores.
- e) Se han identificado mensajes sencillos relacionados con el sector.

2. Mantiene conversaciones en lengua inglesa, sencillas y rutinarias del sector interpretando la información de partida.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha utilizado un vocabulario técnico básico adecuado al contexto de la situación.
- b) Se han utilizado los mensajes adecuados de saludos, presentación, identificación y otros, con las pautas de cortesía asociadas dentro del contexto de la conversación.
- c) Se han atendido consultas directas telefónicamente con supuestos clientes y clientas y personas proveedoras.
- d) Se ha identificado la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor.
- e) Se han formulado las preguntas necesarias para favorecer y confirmar la recepción correcta del mensaje.
- f) Se han proporcionado las respuestas correctas a los requerimientos e instrucciones recibidos.
- g) Se han realizado las anotaciones oportunas en inglés en caso de ser necesario.
- h) Se han utilizado las fórmulas comunicativas básicas más usuales utilizadas en el sector.
- i) Se han comprendido sin dificultad los puntos principales de la información.

3. Cumplimenta documentos rutinarios de carácter técnico en inglés, reconociendo y aplicando las normas propias de la lengua inglesa.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado un vocabulario básico de uso general en la documentación propia del sector.
- b) Se ha identificado las características básicas y datos clave del documento.
- c) Se ha analizado el contenido y finalidad de distintos documentos tipo de otros países en inglés.
- d) Se han cumplimentado documentos profesionales relacionados con el sector.
- e) Se han redactado cartas de agradecimiento a personas proveedoras y clientela en inglés.
- f) Se han cumplimentado documentos de incidencias y reclamaciones.
- g) Se ha recepcionado y remitido email y fax en inglés con las expresiones correctas de cortesía, saludo y despedida.
- h) Se han utilizado las herramientas informáticas en la redacción y cumplimentación de los documentos.

4. Redacta documentos sencillos de carácter administrativo/laboral reconociendo y aplicando las normas propias de la lengua inglesa y del sector.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado un vocabulario básico de uso general en la documentación propia del ámbito laboral.
- b) Se ha elaborado un Currículum Vitae siguiendo el modelo europeo (Europass) u otros propios de los países de habla inglesa.
- c) Se han identificado bolsas de empleo en inglés accesibles por medios tradicionales y utilizando las nuevas tecnologías.

- d) Se ha redactado la carta de presentación para una oferta de empleo.
- e) Se han descrito las habilidades personales más adecuadas a la solicitud de una oferta de empleo.
- f) Se ha insertado un Currículum Vitae en una bolsa de empleo en inglés.
- g) Se han redactado cartas de citación, rechazo y selección para un proceso de selección en la empresa.
- h) Se ha desarrollado una actitud de respeto hacia las distintas formas de estructurar el entorno laboral.
- i) Se ha valorado la lengua inglesa como medio de relación y entendimiento en el contexto laboral.

5. Interpreta textos, documentos, conversaciones, grabaciones u otros en lengua inglesa relacionados con la cultura general de negocio y empresa utilizando las herramientas de apoyo más adecuadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha interpretado información básica sobre la empresa, el producto y el servicio.
- b) Se han interpretado estadísticas y gráficos en inglés sobre el ámbito profesional.
- c) Se han aplicado los conocimientos de la lengua inglesa a las nuevas Tecnologías de la Comunicación y de la Información.
- d) Se ha valorado la dimensión de la lengua inglesa como medio de comunicación base en la relación empresarial, tanto europea como mundial.

B. Contenidos:

Mensajes orales sencillos en inglés en situaciones propias del sector:

- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico sobre: Presentación de personas, saludos y despedidas, tratamientos de cortesía, identificación de los interlocutores, gestión de citas, visitas, justificación de retrasos o ausencias, alojamientos, medios de transportes, horarios, actos culturales y análogos.
- Recepción y transmisión de mensajes de forma: presencial, telefónica o telemática.
- Solicitudes y peticiones de información.
- Convenciones y pautas de cortesía en las relaciones profesionales: horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.
- Estilos comunicativos formales e informales: la recepción y relación con la clientela.

Conversación básica en lengua inglesa en el ámbito de la atención a la clientela

- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionados con la contratación, la atención a la clientela, quejas y reclamaciones: documentos básicos. Formulación de disculpas en situaciones delicadas
- Planificación de agendas: concierto, aplazamiento y anulación de citas.
- Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios y valores añadidos, condiciones de pago, etc.
- Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, usadas en la atención a la clientela, externa e interna.

Cumplimentación de documentación administrativa y comercial en inglés:

- Interpretación de las condiciones de un contrato de compraventa.
- Complimentación de documentación comercial básica: propuestas de pedido, albaranes, facturas proforma, facturas, documentos de transporte, documentos de pago u otros.
- Recursos, estructuras lingüísticas, y léxico básico relacionados con la gestión de pedidos, contratación, intención y preferencia de compra, devoluciones y descuentos.

Redacción de documentación relacionada con la gestión laboral en inglés:

- Recursos, estructuras lingüísticas, y léxico básico relacionados con el ámbito laboral: Currículum Vitae en distintos modelos. Bolsas de empleo. Ofertas de empleo. Cartas de presentación.
- La selección y contratación del personal: Contratos de trabajo. Cartas de citación, admisión y rechazo en procesos de selección.
- La organización de la empresa: puestos de trabajo y funciones

Interpretación de textos con herramientas básicas de apoyo (TIC):

- Uso de diccionarios temáticos, correctores ortográficos, programas de traducción automática aplicados a textos relacionados con:
- La cultura de empresa y objetivos: distintos enfoques.

- Artículos de prensa específicos del sector.
- Descripción y comparación de gráficos y estadística. Comprensión de los indicadores económicos más habituales.
- Agenda. Documentación para la organización de citas, encuentros, y reuniones. Organización de las tareas diarias.
- Consulta de páginas webs con contenidos económicos en inglés con información relevante para la empresa.

C. Orientaciones pedagógicas:

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de atención a la clientela, información y asesoramiento y cumplimiento de procesos y protocolos de calidad, todo ello en inglés, incluyendo aspectos como:

- El uso y aplicación de las diversas técnicas de comunicación para informar y asesorar a la clientela durante los procesos de servicio.
- El desarrollo y formalización de procesos y protocolos de calidad asociados a las actividades del servicio.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se aplican fundamentalmente en los procesos propios del nivel de cualificación.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo y las competencias del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:

- La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación y las técnicas de imagen personal utilizando el inglés.
- Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a la prestación de servicios en inglés.
- La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante quejas o reclamaciones de la clientela en inglés.

ANEXO V

Espacios mínimos

Espacio formativo	Superficie m ²	
	30 alumnos/alumnas	20 alumnos/alumnas
Aula polivalente.	60	40
Taller de tienda de alimentación *	210	160
Taller de almacén alimentario *	100	75

**Estos espacios pueden ser sustituidos por una tienda de alimentación o un almacén alimentario no ubicados en el centro educativo*

ANEXO VI

Titulaciones académicas requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el ciclo formativo en los centros de titularidad privada, o de otras Administraciones distintas de la educativa.

Titulaciones requeridas para impartir los módulos profesionales que conforman el título para los centros de titularidad privada, de otras Administraciones distintas a la educativa	
Módulos Profesionales	Titulaciones
1606. Constitución de pequeños negocios alimentarios. 1607. Mercadotecnia del comercio alimentario. 1608. Dinamización del punto de venta en comercios de alimentación. 1609. Atención comercial en negocios alimentarios. 1610. Seguridad y calidad alimentaria en el comercio. 1611. Preparación y acondicionamiento de productos frescos y transformados. 1612. Logística de productos alimentarios. 1613. Comercio electrónico en negocios alimentarios. 1614. Ofimática aplicada al comercio alimentario. 1615. Gestión de un comercio alimentario. 0156. Inglés. 1616. Formación y orientación laboral.	– Licenciatura, Ingeniería, Arquitectura o el título de Grado correspondiente, u otros títulos equivalentes.