



**Itinerari formatiu específic (IFE)
Auxiliar en vendes i atenció al públic**



Mòdul Professional 1: Vida saludable i cura d'un mateix
Durada: 210 hores

Mòdul Professional 2: Comunicació i relacions interpersonals
Durada: 210 hores

Mòdul Professional 3: Viure en entorns propers
Durada: 175 hores

Mòdul Professional 4: Ús d'establiments i serveis
Durada: 140 hores

Mòdul Professional 5: Organització personal
Durada: 175 hores

Mòdul Professional 6: Activitats comunitàries
Durada: 140 hores

Mòdul professional 7: Participació ciutadana
Durada: 140 hores

Mòdul professional 8: Iniciació a l'activitat laboral
Durada: 385 hores

Mòdul professional 9: Organització de les empreses
Durada: 105 hores

Mòdul professional 10: Món laboral
Durada: 105 hores

Mòdul professional 11: Desenvolupament en el lloc de treball
Durada: 140 hores

Mòdul professional 12: Tutoria I
Durada: 70 hores

Mòdul professional 13: Tutoria II
Durada: 70 hores

Mòdul professional 14: Tutoria III
Durada: 70 hores

Mòdul professional 15: Tutoria IV
Durada: 70 hores

Mòdul professional 16: Tècniques bàsiques de marxandatge
Durada: 245 hores

Mòdul professional 17: Atenció al client
Durada: 140 hores

Mòdul professional 18: Preparació de comandes i venda de productes



Durada: 140 hores

Mòdul professional 19: Treballs de reprografia

Durada: 245 hores

Mòdul professional 20: Formació en centres de treball

Durada: 385 hores



Mòdul Professional 1: Vida saludable i cura d'un mateix

Durada: 210 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Desenvolupa recursos, habilitats i estratègies afavorint el seu desenvolupament personal per mitjà de la cura de la pròpia higiene i aparença.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Mostra una aparença personal adequada a l'edat i el lloc o activitats pròpies.
- 1.2 Analitza la necessitat de tenir cura d'un mateix.
- 1.3 Aplica hàbits d'higiene en la vida diària.
- 1.4 Valora la necessitat de mantenir una bona higiene personal.
- 1.5 Utilitza la roba adequada segons l'ús i temporada.

2. Actua de forma saludable adquirint i aplicant els coneixements necessaris per al manteniment de la salut.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Diferencia salut de malaltia.
- 2.2 Identifica els símptomes més habituals de malalties comunes.
- 2.3 Reconeix les situacions que comporten un risc per a la salut i coneix mitjans per evitar-les.
- 2.4 Coneix i segueix les mesures de protecció i prevenció habituals i necessàries en el desenvolupament de les activitats i situacions de la vida diària.
- 2.5 Respon d'una manera adequada davant els problemes de salut i dels accidents.
- 2.6 Utilitza adequadament la farmaciola.
- 2.7 Coneix el procediment per a la realització de petites cures.
- 2.8 Coneix les nocions bàsiques que permeten la comprensió de la seva sexualitat.
- 2.9 Coneix els diferents mètodes anticonceptius.
- 2.10 Coneix els elements que condicionen una bona salut.
- 2.11 Valora la salut com a font de benestar i equilibri personal.

3. Incorpora hàbits d'alimentació saludables aplicant els coneixements dels aliments i realitzant tècniques d'elaboració i conservació de menjars senzills

Criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica els principals grups d'aliments i les proporcions necessàries d'ingesta per a seguir una alimentació sana.
- 3.2 Coneix els diferents tipus de presentació d'aliments.
- 3.3 Interpreta l'etiquetatge bàsic dels aliments.
- 3.4 Coneix els moments dels àpats i la necessitat d'acomplir-los.
- 3.5 Aplica els coneixements dels aliments per a seguir una dieta equilibrada.
- 3.6 Coneix i segueix les normes d'higiene a l'hora d'elaborar menjars.
- 3.7 Planifica i descriu les actuacions necessàries per elaborar menjars senzills.
- 3.8 Elabora diferents menjars senzills.
- 3.9 Mesura i calcula les quantitats, el temps i la temperatura necessàries per elaborar àpats senzills.



- 3.10 Discrimina i utilitza els estris i/o aparells necessaris per a l'elaboració de menjars senzills.
- 3.11 Coneix i segueix les normes de conservació dels aliments.
- 3.12 Neteja els espais, estris i aparells utilitzats.
- 3.13 Segueix hàbits de taula adequats.
- 3.14 Valora els beneficis de mantenir hàbits d'alimentació saludable.

Continguts

- 1. Cura de la higiene personal i imatge personal:
 - 1.1 Coneixement del cos.
 - 1.2 Elements d'higiene personal.
 - 1.3 La imatge personal.
 - 1.4 Roba i complements.

- 2. Estil de vida saludable:
 - 2.1 Concepte de salut i malaltia.
 - 2.2 La farmaciola. Elements que la formen i el seu ús.
 - 2.3 Els canvis del cos.
 - 2.4 La sexualitat.
 - 2.5 Els mètodes anticonceptius.
 - 2.6 L'exercici físic i el descans.
 - 2.7 Les substàncies nocives per a la salut.

- 3. Els aliments i la seva preparació:
 - 3.1 Els grups d'aliments.
 - 3.2 L'etiquetatge dels aliments: definició i funcions.
 - 3.3 Salut i alimentació. La dieta equilibrada. Regulació de quantitats.
 - 3.4 Ús i funcionament dels aparells i estris de cuina.
 - 3.5 Els menús.
 - 3.6 Preparació de menjars senzills.
 - 3.7 La conservació dels aliments.
 - 3.8 Higiene i neteja.
 - 3.9 Hàbits de taula.

Mòdul Professional 2: Comunicació i relacions interpersonals

Durada: 210 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Aplica habilitats comunicatives i socioemocionals en situacions habituals i predictibles de la vida quotidiana utilitzant recursos lingüístics bàsics i de reconeixement i expressió d'emocions.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Utilitza les habilitats de comunicació necessàries per fer demandes, oferir informació i expressar-se i relacionar-se en diferents contextos.
- 1.2 Utilitza les habilitats necessàries per iniciar i mantenir una conversa ajustant-se al context.



- 1.3 Comprèn i utilitza els components no verbals que afavoreixen la comunicació.
- 1.4 Es comunica amb les persones que formen part de la seva xarxa de relacions per expressar sentiments, demanar ajuda i compartir opinions.
- 1.5 Distingeix diferents actes comunicatius.
- 1.6 Utilitza el llenguatge escrit amb finalitats comunicatives.
- 1.7 Mostra interès a comunicar-se amb els altres.
- 1.8 Desenvolupa habilitats socials bàsiques.
- 1.9 Reconeix les emocions pròpies i les dels altres.
- 1.10 Desenvolupa habilitats per regular les emocions pròpies.
- 1.11 Desenvolupa habilitats per afavorir l'autoestima.
- 1.12 Expressa els sentiments en diferents situacions.
- 1.13 Aplica estratègies de gestió i resolució de conflictes.

2. Utilitza les tecnologies de la informació i la comunicació per informar-se, comunicar-se, aprendre i facilitar les tasques laborals i de la vida quotidiana contribuint al desenvolupament personal, laboral i social.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Utilitza i coneix diferents mitjans per cercar informació: premsa, ràdio, televisió i internet.
- 2.2 Aplica estratègies de cerca i gestió de la informació per adquirir coneixements per a la vida quotidiana.
- 2.3 Coneix els diferents dispositius mòbils i el seu ús.
- 2.4 Coneix les diferents xarxes socials i el seu ús.
- 2.5 Interpreta i analitza la informació que apareix en els diferents mitjans de comunicació i en mostra una valoració crítica.
- 2.6 Fa un ús responsable del mòbil i segueix la normativa establerta per l'ús al centre educatiu i a altres espais.
- 2.7 Coneix i aplica normes de seguretat a la xarxa.
- 2.8 Gaudeix de la utilització dels mitjans de comunicació.

Continguts

1. Aplicació d'habilitats comunicatives:
 - 1.1 Habilitats comunicatives.
 - 1.1.1 La comunicació oral.
 - 1.1.2 La comunicació no verbal.
 - 1.1.3 La comunicació escrita.
 - 1.1.4 Etapes d'un procés comunicatiu.
 - 1.1.5 Situacions comunicatives: diàleg, conflicte, debat, ironies, joc...
 - 1.1.6 La conversa.
 - 1.1.7 El valor de la comunicació en les relacions socials.
 - 1.2 Habilitats socioemocionals.
 - 1.2.1 Habilitats socials bàsiques.
 - 1.2.2 Les emocions.
 - 1.2.3 Regulació emocional.
 - 1.2.4 Habilitats facilitadores de l'autoestima.
 - 1.2.5 Gestió i resolució de conflictes.



- 2. La informació a través dels mitjans de comunicació:
 - 2.1 Els mitjans de comunicació: la premsa, la ràdio, la televisió, Internet.
 - 2.2 La tecnologia com a eina de comunicació i relació.
 - 2.3 Consum responsable.
 - 2.4 Valoració i criteri en relació amb la informació.
 - 2.5 Normes de seguretat a la xarxa.

Mòdul Professional 3: Viure en entorns propers

Durada: 175 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

- 1. Manté en condicions òptimes els espais d'ús quotidià utilitzant els estris, les eines i els aparells necessaris per fer-ho.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Coneix els procediments implícits en les tasques de neteja dels espais d'ús quotidià.
- 1.2 Coneix les rutines de neteja de la llar: diàries, setmanals, mensuals, anuals.
- 1.3 Fa les tasques de neteja dels espais d'ús quotidià.
- 1.4 Coneix els productes de neteja i el seu ús i seguretat.
- 1.5 Interpreta l'etiquetatge dels productes de neteja.
- 1.6 Coneix el funcionament dels aparells electrodomèstics relacionats amb la neteja de la llar.
- 1.7 Coneix les eines i el funcionament dels aparells electrodomèstics relacionats amb el manteniment dels espais d'ús quotidià.
- 1.8 Condiciona els espais d'ús quotidià.
- 1.9 Fa petites reparacions en els espais d'ús quotidià.
- 1.10 Valora la necessitat de mantenir nets i endreçats els espais d'ús quotidià

- 2. Adquireix i aplica habilitats de desenvolupament personal en relació a la cura i manteniment de la roba contribuint al creixement de la seva autonomia i autodeterminació.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Interpreta l'etiquetatge de la roba.
- 2.2 Utilitza criteris per triar l'opció adient de rentat: a mà, a màquina, bugaderia.
- 2.3 Coneix els programes i els símbols de la rentadora i assecadora i utilitza l'adient.
- 2.4 Col·loca la roba a la rentadora i assecadora seguint els criteris adequats.
- 2.5 Desenvolupa activitats per rentar a mà.
- 2.6 Coneix els diferents productes de neteja de la roba.
- 2.7 Desenvolupa habilitats per estendre la roba
- 2.8 Plega, classifica i endreça la roba.
- 2.9 Coneix el procediment d'ús de la planxa.
- 2.10 Coneix i utilitza els procediments per cosir petits desperfectes de la roba.
- 2.11 Té cura de la roba i del seu manteniment.



3. Desenvolupa recursos en les activitats quotidianes adquirint habilitats i estratègies en la planificació de menús, els processos d'elaboració d'àpats i els elements i aparells necessaris per fer-ho.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Interpreta l'etiquetatge dels aliments.
- 3.2 Planifica menús setmanals.
- 3.3 Planifica una dieta equilibrada i variada.
- 3.4 Segueix les normes d'higiene a l'hora d'elaborar menjars.
- 3.5 Planifica les actuacions necessàries per elaborar menjars.
- 3.6 Mesura i calcula les quantitats, el temps i la temperatura necessàries per elaborar diferents menjars.
- 3.7 Prepara diversos tipus de menjar d'acord amb els diferents tipus d'àpats, necessitats personals i l'època de l'any.
- 3.8 Utilitza els estris i/o aparells necessaris per cuinar.
- 3.9 Coneix i segueix les normes de conservació dels aliments.
- 3.10 Neteja els espais, estris i aparells utilitzats.
- 3.11 Segueix els hàbits de taula adequats.
- 3.12 Manté els hàbits adequats en bars i restaurants.
- 3.13 Interpreta la carta o el menú.
- 3.14 Coneix i aplica criteris de consum responsable en relació amb la gestió de residus i a la conveniència de consumir productes de temporada i proximitat.
- 3.15 Valora els beneficis de mantenir hàbits d'alimentació saludable.

Continguts:

1. La cura i el manteniment dels espais d'ús quotidià:
 - 1.1 Les tasques de la llar.
 - 1.2 Utensilis i aparells de neteja i manteniment.
 - 1.3 Els productes de neteja: dosificació, seguretat i responsabilitat mediambiental.
 - 1.4 Netejat i brutícia.
 - 1.5 Espais de la llar i necessitats de neteja.

2. La cura i el manteniment de la roba:
 - 2.1 Etiquetatge de la roba.
 - 2.2 Processos de rentar i assecar.
 - 2.2.1 La rentadora i l'assecadora.
 - 2.3 Rentat a mà.
 - 2.4 Productes de neteja.
 - 2.5 Criteris de classificació de les peces de roba.
 - 2.6 La planxa.
 - 2.7 Elements bàsics de costura.

3. Elaboració i conservació de menjars i aliments:
 - 3.1 L'etiquetatge dels aliments.
 - 3.2 Conservació i manipulació d'aliments.
 - 3.3 Planificació de menús.
 - 3.4 Menús saludables, de temporada i esdeveniments especials.
 - 3.5 Elaboració de menjars.



- 3.6 Estris i aparells: coneixement i ús.
- 3.7 Les mesures de quantitats, temps i temperatura.
- 3.8 Instruments de mesura: la balança.
- 3.9 Hàbits d'higiene i neteja.
- 3.10 Establiments públics de menjars: bars i restaurants.
- 3.11 La carta i el menú.
- 3.12 Criteris de consum responsable: reciclatge i control de quantitats, aliments de temporada i proximitat.

Mòdul Professional 4: Ús d'establiments i serveis

Durada: 140 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Adquireix coneixements i habilitats en els desplaçaments utilitzant els mitjans, les eines i les estratègies necessàries afavorint el desenvolupament personal.

Criteris d'avaluació

- 1.1 S'orienta en l'espai proper i descriu itineraris habituals.
- 1.2 Consulta possibilitats d'itineraris fent servir aplicacions o buscadors.
- 1.3 Interpreta la informació que apareix al navegador.
- 1.4 Coneix els diferents mitjans de transport i sap utilitzar els més habituals..
- 1.5 Discrimina el mitjà de transport adequat pel recorregut a realitzar.
- 1.6 Coneix els principals títols de transport: ús, preus i estils de compra.
- 1.7 Interpreta un plànol.
- 1.8 Coneix les normes de circulació bàsiques.

2. Adquireix coneixements i habilitats en l'ús dels serveis i equipaments comunitaris contribuint al desenvolupament de la pròpia autonomia i autodeterminació i propiciant l'exercici de la ciutadania.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Coneix els diferents serveis i equipaments i el seu ús: comercials , culturals esportius, educatius i altres.
- 2.2 Identifica la localització dels serveis del seu entorn.
- 2.3 Interpreta els símbols d'identificació i localització dels diferents serveis.
- 2.4 Utilitza criteris coherents per comprar d'acord amb les necessitats i pot valorar relacions de qualitat/preu.
- 2.5 Desenvolupa habilitats de relació i comunicació amb persones segons el rol corresponent a cada servei.
- 2.6 Aplica estructures comunicatives relacionades amb salutacions, agraïments, disculpes, demandes, acceptació d'ajuda, oferiment d'ajuda.. .
- 2.7 Identifica els diferents bitllets i monedes de curs legal.
- 2.8 Utilitza la moneda en situacions simulades i reals.
- 2.9 Desenvolupa habilitats per detectar errors i exercir el dret a reclamació.
- 2.10 Coneix els elements necessaris per a la compra online.
- 2.11 Compara preus i relacions de qualitat.



2.12 Segueix mecanismes de seguretat en la compra online.

Continguts

1. L'orientació espacial i els mitjans de transport:

1.1 Orientació espacial.

1.2 Els plànols.

1.3 Logotips, senyals i símbols referents als diferents transports.

1.4 Itineraris de transport.

1.5 Ús de navegadors mòbils

1.6 Educació vial.

2. Els serveis i equipaments públics. Característiques, accés, funcions, ús i normes:

2.1 Serveis de consum.

2.2 Serveis culturals.

2.3 Serveis esportius.

2.4 Serveis formatius.

2.5 Localització de serveis de la comunitat i/o entorn.

2.6 Símbols d'identificació i localització dels serveis.

2.7 Sistema monetari.

2.8 Operacions de compra i venda: càlculs, comparatives de preus, previsió de necessitats.

2.9 La comunicació emprada en la utilització dels serveis.

2.10 Compra online. Mecanismes i ús. Seguretat

Mòdul Professional 5: Organització personal

Durada: 175 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Realitza els tràmits de la vida quotidiana fent servir instruments i eines facilitadores de la planificació i gestió personal del temps, aplicant els coneixements dels serveis comunitaris, la seva utilitat i les maneres d'accedir-hi i propiciant l'exercici dels drets com a ciutadà i ciutadana.

Criteris d'avaluació

1.1 Coneix els diferents serveis mèdics i d'urgències i la seva utilitat.

1.2 Coneix els serveis del seu ajuntament i d'altres serveis administratius públics i la seva utilitat

1.3 Coneix altres serveis administratius públics i la seva utilitat.

1.4 Sap utilitzar els serveis que necessita.

1.5 Desenvolupa estratègies comunicatives i/o de relació necessàries en l'ús de serveis.

1.6 Coneix i utilitza els procediments per a la demanda de cita prèvia per a les gestions que ho requereixen.

1.7 Coneix les aplicacions o les webs d'organismes i serveis.

1.8 Sap utilitzar les webs dels principals organismes i serveis per realitzar les gestions essencials.



1.9 Coneix la documentació associada als serveis i gestions administratives que pugui requerir.

1.10 Interpreta les consignes per omplir un formulari via telemàtica, via presencial, telefònica...

1.11 Utilitza adequadament els documents acreditatius més habituals.

1.12 Coneix criteris per arxivar i tenir cura dels documents d'interès personal.

1.13 Sap fer una planificació personal del seu temps.

1.14 Coneix l'ús de l'agenda i instruments similars com a eina per a la gestió del temps i la planificació personal.

2. Administra els béns propis assolint i aplicant coneixements d'economia domèstica contribuint al desenvolupament personal i social i de la seva autonomia.

Críteris d'avaluació

2.1 Fa un pressupost periòdic d'ingressos i despeses.

2.2 Valora les despeses que pot fer d'acord amb el seu pressupost.

2.3 Coneix els serveis bancaris i la utilitat.

2.4 Coneix les aplicacions i les webs de les entitats financeres.

2.5 Coneix les diferents formes de pagament.

2.6 Aplica sistemes de seguretat a l'hora de fer pagaments presencials i online.

2.7 Utilitza eines de càlcul per gestionar la seva economia.

2.8 Diferencia entre serveis domèstics bàsics i d'altres no essencials.

2.9 Distribueix el pressupost tenint en compte les despeses en serveis domèstics bàsics.

2.10 Coneix les webs i els llocs físics de les empreses que ofereixen serveis bàsics: aigua, llum, gas, telefonia/internet, habitatge i les gestions que s'hi realitzen.

2.11 Llegeix i entén els rebuts dels serveis domèstics.

2.12 Coneix i valora la importància del consum responsable.

2.13 Coneix el dret a sol·licitar ajuts i el procediment per fer-ho.

2.14 Coneix els drets dels consumidors i consumidoras.

Continguts

1. Les gestions de la vida diària:

1.1 Els serveis i llocs públics: característiques, localització, accés, funcions, ús, normes...

1.2 La documentació personal.

1.3 Funcions de la documentació administrativa.

1.4 Procediments per utilitzar els serveis.

1.5 Procediments per emplenar la documentació.

1.6 Gestió del temps.

1.7 L'agenda i altres instruments de planificació temporal.

1.8 Les webs i les aplicacions dels organismes oficials i el seu ús.

2. L'economia domèstica:

2.1 El pressupost: elements, periodicitat, càlcul...

2.2 Administració d'un pressupost.

2.3 Eines de càlcul.

2.4 Les entitats financeres i el seu funcionament.



- 2.5 Formes de pagament: en efectiu, en targeta, per Internet...
- 2.6 Les despeses de consum domèstic: aigua, llum, gas, telefonia i internet, lloguer,...
- 2.7 Control de la despesa i consum responsable.
- 2.8 Les prestacions i els ajuts.

Mòdul professional 6: Activitats comunitàries

Durada: 140 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Desenvolupa habilitats socials que afavoreixen la participació en activitats comunitàries i d'oci contribuint a l'exercici de la ciutadania.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Coneix i expressa els interessos personals.
 - 1.2 Participa en les activitats socials properes i d'oci, d'acord amb els interessos personals.
 - 1.3 Consensua amb els altres activitats d'oci d'acord amb els interessos personals.
 - 1.4 Aplica l'ús responsable de les tecnologies.
 - 1.5 Coneix i evita els riscos de salut i seguretat en els diferents contextos d'oci.
 - 1.6 Utilitza estratègies d'enfrontament davant de situacions conflictives.
 - 1.7 Gaudeix de les activitats d'oci relacionades amb el benestar físic i emocional.
 - 1.8 Participa de forma responsable a les xarxes socials.
 - 1.9 Aplica un consum responsable en el joc online.
 - 1.10 Aplica i coneix sistemes i criteris de seguretat i protecció en l'entorn virtual.
2. Adquireix coneixements sobre els procediments per participar en activitats socials vinculades amb l'oci desenvolupant recursos per a l'autonomia personal afavorint l'autodeterminació.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Adquireix les habilitats necessàries per accedir a la informació relacionada amb l'oci.
- 2.2 Compara activitats d'oci tenint en compte variables com preu, horari, lloc i idoneïtat.
- 2.3 Coneix i practica diferents propostes per gaudir d'espais de lleure amb la finalitat de relaxar-se, divertir-se, estar en forma o descansar en solitari i/o en grup.
- 2.4 Aplica l'ús de la tecnologia i de diferents dispositius com a facilitadors de la comunicació, la recerca d'informació i l'oci.
- 2.5 Segueix les normes dels establiments d'oci i mostra conductes cíviques i de convivència.

Continguts

- 1. Les habilitats socials que ajuden a la participació en activitats d'oci:
 - 1.1 Activitats socials properes i d'oci.
 - 1.2 Autoconeixement i interessos personals.



- 1.3 Habilitats comunicatives: demanda d'informació, d'ajuda, expressió de preferències i desitjos, consens...
 - 1.4 Habilitats per contactar i quedar amb els altres.
 - 1.5 Ús responsable de les tecnologies.
 - 1.6 Conductes de risc: consum de substàncies nocives, seguretat en les pràctiques esportives...
 - 1.7 Estratègies d'enfrontament davant situacions conflictives.
-
- 2. Els procediments per participar en activitats d'oci:
 - 2.1 Coneixement i cerca d'activitats d'oci: centres cívics, agendes d'oci, diari, cartelleres, Internet i altres mitjans de comunicació.
 - 2.2 Elecció entre diferents ofertes i preferències.
 - 2.3 La compra d'entrades: consulta de tarifes que s'ajustin al pressupost.
 - 2.4 Ús de la tecnologia amb diferents finalitats: comunicació, recerca d'informació, compra, joc i activitats de lleure.
 - 2.5 Els horaris i les normes dels locals d'oci.

Mòdul Professional 7: Participació ciutadana

Durada: 140 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Coneix i exerceix els drets i els deures com a ciutadà participant com a agent actiu de la societat.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Diferència entre drets i deures.
- 1.2 Coneix els principals drets i deures de la ciutadania.
- 1.3 Demostra actituds i comportaments d'acord amb els valors d'una societat democràtica.
- 1.4 Desenvolupa actituds cíviques a l'entorn comunitari.
- 1.5 Desenvolupa actituds de sensibilitat i respecte davant qualsevol persona sense discriminació per raons de sexe, religió, grup ètnic, creences..
- 1.6 Distingeix situacions discriminatòries i injustes.
- 1.7 Té una actitud crítica davant situacions discriminatòries.
- 1.8 Coneix la protecció i defensa de drets que poden oferir les entitats i associacions de l'entorn.

- 2. Coneix els principis bàsics del sistema democràtic i els mecanismes de participació ciutadana reconeixent-ne/identificant-ne/distingint-ne les institucions i les organitzacions polítiques i contribuint a l'exercici de la ciutadania.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Coneix les principals institucions de govern i els seus representants.
- 2.2 Coneix els mecanismes de participació de la democràcia.
- 2.3 Utilitza diferents formes de participació ciutadana.
- 2.4 Adquireix confiança en les seves possibilitats de participació ciutadana.
- 2.5 Coneix les entitats del seu entorn que afavoreixen la participació ciutadana.



Continguts

1. Els drets i els deures:

- 1.1 Concepte de dret i deure.
- 1.2 Drets i deures de la ciutadania.
- 1.3 Principis democràtics.
- 1.4 Normes i valors cívics i comunitaris.
- 1.5 Anàlisi i denúncia de situacions discriminatòries.
- 1.6 Entitats de l'entorn que poden oferir protecció i defensa de drets.

2. Els mecanismes de participació ciutadana:

- 2.1 Les institucions de govern i els seus representants.
- 2.2 Les eleccions.
- 2.3 Altres mitjans de participació: queixes, assemblees, debats, enquestes d'opinió, recollida de signatures, plataformes, eines de participació virtuals.
- 2.4 Entitats de participació ciutadana.

Mòdul Professional 8: Iniciació a l'activitat laboral

Durada: 385 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Identifica les tasques assignades com a part d'un procés amb un objectiu final de producció.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Coneix l'objectiu final de l'activitat que es desenvoluparà.
- 1.2 Situa l'activitat que es farà en l'esquema de les tasques que cal desenvolupar per arribar a l'objectiu final.
- 1.3 Relaciona l'activitat assignada amb les tasques que desenvolupen altres persones en el procés.
- 1.4 Valora la contribució de l'activitat desenvolupada per aconseguir l'objectiu final.
- 1.5 Accepta les normes establertes en el desenvolupament de l'activitat.
- 1.6 Es comunica de forma adequada amb els companys per poder desenvolupar l'activitat proposada.

- 2. Fa les tasques assignades manipulant correctament les eines i aplicant les mesures de seguretat adients.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica cadascun dels passos que cal seguir per fer la tasca assignada.
- 2.2 Identifica les eines necessàries per fer l'activitat.
- 2.3 Selecciona l'eina adient per la tasca que cal fer.
- 2.4 Manipula les eines amb seguretat i amb les mesures de prevenció de riscos establertes.
- 2.5 Demana ajuda o aclariments si és necessari.
- 2.6 Fa l'activitat proposada.
- 2.7 Corregeix o refà la tasca si és necessari.



2.8 Col·labora amb els companys en la realització de les tasques.

2.9 Valora el resultat del seu treball en la tasca assignada.

3. Deixa constància dels resultats del treball fet en els suports designats.

Críteris d'avaluació

3.1 Comunica al seu responsable la finalització de la tasca.

3.2 Registra en el suport adient els passos realitzats.

3.3 Registra les possibles incidències que hagin sorgit en el desenvolupament de l'activitat.

3.4 Participa en l'anàlisi del desenvolupament de l'activitat que s'ha fet.

Continguts

1. Identificació de tasques:

1.1 Descripció de l'activitat que s'ha de fer (fer un àlbum de fotos, un pastís, preparar el berenar, trasplantar una planta, construir una maqueta senzilla, fer un objecte de fang, classificar cargols, llapis o altres objectes, etc.). Objectiu final del procés.

1.2 Etapes de l'activitat. Esquema. Identificació de la tasca en l'esquema que cal seguir.

1.3 Relació entre les tasques que cal desenvolupar i l'objectiu final. Col·laboració entre companys per aconseguir l'objectiu final. Valoració de la tasca que cal fer per aconseguir l'objectiu final.

1.4 Normes que cal seguir en el desenvolupament de les tasques.

1.5 Aplicació d'estratègies de comunicació en la relació amb els companys de treball.

2. Realització de l'activitat:

Tasques assignades. Identificació dels passos que cal seguir

2.1 Tasques assignades. Identificació dels passos que cal seguir.

2.2 Identificació i selecció de les eines que es necessitaran en el desenvolupament de la tasca assignada.

2.3 Realització de la tasca. Manipulació d'eines. Cura i manteniment de les eines utilitzades.

2.4 Identificació de possibles errors en el desenvolupament de la tasca assignada. Correcció.

2.5 Col·laboració amb els companys. Demanda d'ajuda o aclariments.

2.6 Valoració de la feina feta.

3. Resultat de l'activitat:

3.1 Finalització de la tasca. Comunicació al responsable.

3.2 Enregistrament de les activitats fetes en diferents suports: paper, electrònic, en graelles d'activitats, etc.

3.3 Detecció d'incidències. Enregistrament. Mesures correctives que s'han aplicat.

3.4 Posada en comú sobre els desenvolupament de l'activitat. Anàlisi de les incidències.

Mòdul Professional 9: Organització de les empreses

Durada: 105 hores.



Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Interpreta el funcionament del mercat de treball de l'entorn més proper analitzant les empreses del sector econòmic.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Analitza el treball com a peça clau de desenvolupament de la persona.
- 1.2 Identifica el sector econòmic relacionat amb el perfil professional corresponent.
- 1.3 Reconeix empreses tipus del sector.
- 1.4 Valora la necessitat d'organització del mercat de treball.

2. Interpreta l'organització i funcionament d'una empresa tipus del sector relacionant-la amb els serveis que ofereix.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Analitza l'organigrama de les empreses.
- 2.2 Identifica les tasques i funcions dels diferents professionals que componen l'organigrama.
- 2.3 Identifica les àrees de treball de les empreses.
- 2.4 Valora la importància de la feina individual en el treball en equip.

Continguts

1. El treball i el mercat laboral:

- 1.1 Les necessitats humanes vinculades al treball.
- 1.2 Treball remunerat i no remunerat.
- 1.3 Població activa, ocupada i aturada. Autoocupació. Valors associats.
- 1.4 Trets bàsics del mercat laboral. Oferta i demanda. Diferenciació dels sectors econòmics. Característiques del sector econòmic. Noves tendències.

2. Interpretació de l'organització i funcionament d'una empresa:

- 2.1 L'empresa com a unitat de producció i oferta d'ocupació.
 - 2.1.1 Identificació dels objectius i funcions de l'empresa.
 - 2.1.2 Àrees de treball.
 - 2.1.3 Organigrama.
- 2.2 Tipologia d'empreses segons la dimensió i la forma jurídica.
- 2.3 Habilitats professionals i personals en el treball en equip.

Mòdul Professional 10: Món laboral

Durada: 105 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica estratègies de recerca de feina relacionant les competències professionals amb les tècniques i recursos per a la cerca de feina.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Elabora el currículum.
- 1.2 Elabora una carta de presentació.



- 1.3 Utilitza eines 2.0 en la cerca de feina.
- 1.4 Aplica habilitats de comunicació durant l'entrevista de selecció.

2. Compleix amb els compromisos de la relació laboral analitzant la normativa bàsica de dret laboral.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Interpreta els drets i deures que comporta un contracte de treball.
- 2.2 Diferencia les modalitats de contractació.
- 2.3 Reconeix els aspectes que defineixen una relació contractual.
- 2.4 Distingeix els elements bàsics d'una nòmina.
- 2.5 Identifica els convenis col·lectiu que regulen l'ocupació.

3. Avalua els riscos derivats de l'activitat professional, analitzant les condicions de treball i els factors de risc presents en l'entorn laboral.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Valora la importància de la cultura preventiva en tots els àmbits i activitats de l'empresa.
- 3.2 Relaciona les condicions laborals amb la salut del treballador o treballadora.
- 3.3 Classifica els factors de risc en l'activitat i els danys que se'n poden derivar.
- 3.4 Identifica les situacions de risc més habituals en els entorns de treball derivats del perfil professional.
- 3.5 Identifica les condicions de treball amb significació per a la prevenció en els entorns de treball relacionats amb el perfil professional.

4. Aplica mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva, determinant les més adequades a les tasques i funcions del perfil professional.

Criteris d'avaluació

- 4.1 Determina les tècniques de prevenció i de protecció individual i col·lectiva que s'han d'aplicar per evitar els danys en el seu origen i minimitzar-ne les seves conseqüències en cas que siguin inevitables.
- 4.2 Analitza el significat i l'abast dels diferents tipus de senyalització de seguretat.
- 4.3 Identifica els protocols d'actuació en cas d'emergència.
- 4.4 Identifica la composició i l'ús de la farmaciola de l'empresa.
- 4.5 Identifica els requisits i les condicions per a la vigilància de la salut del treballador o treballadora i la seva importància com a mesura de prevenció.

Continguts

- 1. Cerca de treball:
 - 1.1 El currículum, el portafolis i el videocurrículum.
 - 1.2 La carta de presentació.
 - 1.3 Canals de cerca de feina tradicionals i eines 2.0.
 - 1.4 L'entrevista.
- 2. El lloc de treball:
 - 2.1 El contracte de treball i les modalitats de contractació.



- 2.2 La jornada laboral.
- 2.3 El salari mínim interprofessional.
- 2.4 La nòmina, les aportacions a la Seguretat Social i les retencions per IRPF.
- 2.5 Drets i deures dels treballadors.
 - 2.5.1 Estatut dels treballadors.
 - 2.5.2 Convenis col·lectius.
- 2.6 Altra normativa laboral.

- 3. Avaluació dels riscos professionals:
 - 3.1 L'avaluació de riscos en l'empresa com a element bàsic de l'activitat preventiva.
 - 3.2 Importància de la cultura preventiva en totes les fases de l'activitat professional.
 - 3.3 Efectes de les condicions de treball sobre la salut.
 - 3.4 Risc professional. Anàlisi i classificació de factors de risc.
 - 3.5 Riscos genèrics en el seu sector professional.
 - 3.6 Determinació dels possibles danys a la salut dels treballadors que poden derivar-se de les situacions de risc detectades en el seu sector professional.

- 4. Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa:
 - 4.1 Identificació de les mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva.
 - 4.2 Interpretació de la senyalització de seguretat.
 - 4.3 Consignes d'actuació davant d'una situació d'emergència.
 - 4.4 Protocols d'actuació davant d'una situació d'emergència.
 - 4.5 Identificació dels procediments d'atenció sanitària immediata.

Mòdul Professional 11: Desenvolupament en el lloc de treball

Durada: 140 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Descriu les activitats professionalitzadores fetes a l'empresa o entitat relacionant-les amb els aprenentatges dels mòduls professionals.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Coneix el sector laboral de l'empresa on fa la formació en centres de treball.
- 1.2 Coneix el funcionament de l'empresa on fa la formació en centres de treball.
- 1.3 Identifica les tasques laborals fetes.
- 1.4 Redacta les activitats formatives fetes a l'empresa.
- 1.5 És curós/a en l'explicació de les activitats fetes.
- 1.6 Empra habilitats comunicatives.

- 2. Autoavalua les competències professionals fetes a l'empresa o entitat analitzant-ne l'assoliment.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica el nivell de realització de les activitats formatives en començar la formació en centres de treball.
- 2.2 Identifica el grau d'assoliment de les competències professionals.
- 2.3 Reflexiona sobre els possibles conflictes a l'empresa.
- 2.4 Valora qualitativament les activitats fetes en l'empresa.



2.5 Calcula el temps emprat en la realització de cadascuna de les activitats formatives.

2.6 És rigorós/a en la valoració de les pròpies competències professionals.

Continguts

1. Descripció de les activitats professionalitzadores.

1.1 Identificació del sector laboral i de l'empresa.

1.2 Identificació de les tasques laborals.

1.3 Quadern de seguiment de la formació en centres de treball.

1.4 Emplenament del quadern de seguiment de la formació en centres de treball.

1.5 Rigorositat en l'emplenament del quadern de pràctiques.

2. Autoavaluació de les competències professionals fetes a la formació en centres de treball:

2.1 Competències professionals del perfil.

2.2 Gestió de conflictes a l'empresa.

2.3 Valoració de l'adquisició de les competències professionals.

2.4 Seqüenciació de les tasques fetes durant la jornada a l'empresa en la formació en centres de treball.

2.5 Mostra una actitud favorable en la valoració de les competències professionals.

Mòdul Professional 12: Tutoria I

Durada: 70 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica les característiques individuals relacionant-les amb els interessos professionals.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica els trets bàsics de la seva personalitat.

1.2 Expressa les seves competències, interessos personals i actituds vers la formació acadèmica.

1.3 Relaciona les habilitats i capacitats personals amb els interessos professionals

2. Desenvolupa habilitats per participar en la dinàmica del grup valorant-ne la importància del treball en equip.

Criteris d'avaluació

2.1 Valora els avantatges del treball en equip i de la cohesió de grup davant la individualitat.

2.2 Diferencia rols que poden haver-hi en un grup i les relacions entre els seus membres.

2.3 Identifica l'impacte que genera el propi rol en el grup.

3. Participa democràticament en la vida del centre educatiu relacionant els drets i deures de l'alumnat amb el funcionament del centre.



Criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica els drets i deures de l'alumnat.
- 3.2 Respecta les opinions diferents a la pròpia i els acords del grup tot valorant-ne el diàleg.
- 3.3 Posa en pràctica les normes de convivència del centre.
- 3.4 Accepta les conseqüències que se'n deriven de les seves decisions respecte a les normes establertes.

Continguts

1. Coneixement d'un mateix:
 - 1.1 Característiques individuals de les persones: factors de personalitat, capacitats, habilitats, actituds, interessos.
 - 1.2 Autoavaluació de les competències personals i socials.
2. El grup classe:
 - 2.1 Elements que configuren un grup: l'ambient, la cohesió, els objectius.
 - 2.2 Rols que intervenen en les dinàmiques de grup.
 - 2.3 Els punts forts del treball en equip.
 - 2.4 Estratègies que afavoreixen la relació social i la intercomunicació.
3. Drets i deures:
 - 3.1 Els drets i deures de l'alumnat.
 - 3.1.1 Normes d'organització i gestió de centres NOFC.
 - 3.2 Les normes i el projecte de convivència.
 - 3.3 L'elecció democràtica dels delegats o delegades de classe.
 - 3.3.1 Funcions del delegat o delegada.
 - 3.3 Aplicació dels drets i deures de l'alumnat en relació amb els altres membres de la comunitat educativa.

Mòdul Professional 13: Tutoria II

Durada: 70 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Desenvolupa habilitats per participar en la dinàmica del grup valorant-ne la importància del treball en equip.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Valora els avantatges del treball en equip i de la cohesió de grup davant la individualitat.
 - 1.2 Diferencia rols que poden haver-hi en un grup i les relacions entre els seus membres.
 - 1.3 Identifica l'impacte que genera el propi rol en el grup.
2. Participa democràticament en la vida del centre educatiu relacionant els drets i deures de l'alumnat amb el funcionament del centre.

Criteris d'avaluació



- 2.1 Identifica els drets i deures de l'alumnat.
- 2.2 Respecta les opinions diferents a la pròpia i els acords del grup tot valorant-ne el diàleg.
- 2.3 Posa en pràctica les normes de convivència del centre.
- 2.4 Accepta les conseqüències que se'n deriven de les seves decisions respecte a les normes establertes.

3. Desenvolupa mètodes d'aprenentatge aplicant estratègies d'organització i tècniques d'estudi.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Desenvolupa les habilitats cognitives.
- 3.2 Aplica tècniques de selecció i tractament de la informació.
- 3.3 Pren consciència del seu grau d'aprenentatge.
- 3.4 Valora la capacitat d'esforç per avançar en els diferents aprenentatges.

4. Aplica habilitats comunicatives en l'entorn escolar desenvolupant les habilitats socioemocionals.

Críteris d'avaluació

- 4.1 Desenvolupa habilitats comunicatives en el context escolar.
- 4.2 Desenvolupa habilitats per expressar opinions pròpies i respectar les dels altres.
- 4.3 Participa en diferents situacions comunicatives.
- 4.4 Accepta propostes plantejades en el grup.
- 4.5 Fa propostes en activitats plantejades en el grup i en el centre educatiu.
- 4.6 Reconeix les emocions pròpies i les dels altres.
- 4.7 Desenvolupa habilitats per regular les emocions pròpies.
- 4.8 Desenvolupa habilitats per afavorir l'autoestima.
- 4.9 Expressa els sentiments en diferents situacions.
- 4.10 Identifica situacions problemàtiques.
- 4.11 Aplica estratègies de gestió i resolució de conflictes.

Continguts

1. El grup classe:
 - 1.1 Elements que configuren un grup: l'ambient, la cohesió, els objectius.
 - 1.2 Rols que intervenen en les dinàmiques de grup.
 - 1.3 Els punts forts del treball en equip.
 - 1.4 Estratègies que afavoreixen la relació social i la intercomunicació.
2. Drets i deures:
 - 2.1 Els drets i deures de l'alumnat.
 - 2.1.1 Normes d'organització i funcionament de centres NOFC.
 - 2.2 Les normes i el projecte de convivència.
 - 2.3 L'elecció democràtica dels delegats de classe.
 - 2.3.1 Funcions del delegat o delegada.
 - 2.4 Aplicació dels drets i deures de l'alumnat en relació amb els altres membres de la comunitat educativa.



3. Estratègies d'aprenentatge:

3.1 Desenvolupament de les habilitats cognitives.

3.1.1 Capacitats mentals bàsiques: l'escolta, la comprensió, l'anàlisi, la captació, la interpretació.

3.1.2 Estratègies de planificació i organització de l'estudi.

3.2 Aplicació de tècniques de selecció i tractament de la informació.

3.2.1 Tècniques de selecció d'informació.

3.2.2 Tècniques del tractament de la informació.

3.2.3 Tècniques d'expressió oral: debats, presentacions en públic.

3.2.4 Presentació de treballs.

3.3 Avaluació.

3.3.1 Autoavaluació.

3.3.2 Proves d'avaluació.

4. Aplicació d'habilitats comunicatives en l'entorn escolar:

4.1 Habilitats comunicatives.

4.1.1 Expressió d'opinions.

4.1.2 Facilitadors i obstacles en la comunicació.

4.1.3 Diferents situacions comunicatives a l'aula i al centre: assemblea, debat.

4.1.4 Eines de participació a l'aula i al centre.

4.1.5 Importància de les relacions interpersonals en el desenvolupament humà.

4.2 Habilitats socioemocionals.

4.2.1 Les emocions.

4.2.2 Regulació emocional.

4.2.3 Habilitats facilitadores de l'autoestima.

4.2.4 Identificació de situacions problemàtiques.

4.2.5 Gestió i resolució de conflictes.

Mòdul Professional 14: Tutoria III

Durada: 70 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Participa democràticament en la vida del centre educatiu relacionant els drets i deures de l'alumnat amb el funcionament del centre.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica els drets i deures de l'alumnat.

1.2 Respecta les opinions diferents a la pròpia i els acords del grup tot valorant-ne el diàleg.

1.3 Posa en pràctica les normes de convivència del centre.

1.4 Accepta les conseqüències que deriven de les seves decisions respecte a les normes establertes.

2. Desenvolupa mètodes d'aprenentatge aplicant estratègies d'organització i tècniques d'estudi.



Críteris d'avaluació

- 2.1 Desenvolupa les habilitats cognitives.
- 2.2 Aplica tècniques de selecció i tractament de la informació.
- 2.3 Pren consciència del seu grau d'aprenentatge.
- 2.4 Valora la capacitat d'esforç per avançar en els diferents aprenentatges

3. Aplica habilitats comunicatives en l'entorn escolar desenvolupant les habilitats socioemocionals.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Desenvolupa habilitats comunicatives en el context escolar.
- 3.2 Desenvolupa habilitats per expressar opinions pròpies i respectar les dels altres.
- 3.3 Participa en diferents situacions comunicatives.
- 3.4 Accepta propostes plantejades en el grup.
- 3.5 Fa propostes en activitats plantejades en el grup i en el centre educatiu.
- 3.6 Reconeix les emocions pròpies i les dels altres.
- 3.7 Desenvolupa habilitats per regular les emocions pròpies.
- 3.8 Desenvolupa habilitats per afavorir l'autoestima.
- 3.9 Expressa els sentiments en diferents situacions.
- 3.10 Identifica situacions problemàtiques.
- 3.11 Aplica estratègies de gestió i resolució de conflictes.

Continguts

1. Drets i deures:

- 1.1 Els drets i deures de l'alumnat .
 - 1.1.1 Normes d'organització i funcionament de centres NOFC
- 1.2 Les normes i el projecte de convivència
- 1.3 L'elecció democràtica dels delegats i delegades de classe.
 - 1.3.1 Funcions del delegat o delegada.
- 1.4 Aplicació del drets i deures de l'alumnat en relació amb els altres membres de la comunitat educativa.

2. Estratègies d'aprenentatge:

- 2.1 Desenvolupament de les habilitats cognitives.
 - 2.1.1 Capacitats mentals bàsiques: l'escolta, la comprensió, l'anàlisi, la captació, la interpretació.
 - 2.1.2 Estratègies de planificació i organització de l'estudi.
- 2.2 Aplicació de tècniques de selecció i tractament de la informació.
 - 2.2.1 Tècniques de selecció d'informació.
 - 2.2.2 Tècniques del tractament de la informació.
 - 2.2.3 Tècniques d'expressió oral: debats, presentacions en públic.
 - 2.2.4 Presentació de treballs.
- 2.3 Avaluació.
 - 2.3.1 Autoavaluació.
 - 2.3.2 Proves d'avaluació.

3. Aplicació d'habilitats comunicatives en l'entorn escolar:

- 3.1 Habilitats comunicatives.



- 3.1.1 Expressió d'opinions.
- 3.1.2 Facilitadors i obstacles en la comunicació.
- 3.1.3 Diferents situacions comunicatives a l'aula i al centre: assemblea, debat.
- 3.1.4 Eines de participació a l'aula i al centre.
- 3.1.5 Importància de les relacions interpersonals en el desenvolupament humà
- 3.2 Habilitats socioemocionals.
 - 3.2.1 Les emocions.
 - 3.2.2 Regulació emocional.
 - 3.2.3 Habilitats facilitadores de l'autoestima.
 - 3.2.4 Identificació de situacions problemàtiques.
 - 3.2.5 Gestió i resolució de conflictes.

Mòdul Professional 15: Tutoria IV

Durada: 70 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Participa democràticament en la vida del centre educatiu relacionant els drets i deures de l'alumnat amb el funcionament del centre.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els drets i deures de l'alumnat.
- 1.2 Respecta les opinions diferents a la pròpia i els acords del grup tot valorant-ne el diàleg.
- 1.3 Posa en pràctica les normes de convivència del centre.
- 1.4 Accepta les conseqüències que se'n deriven de les seves decisions respecte a les normes establertes.

2. Aplica habilitats comunicatives en l'entorn escolar desenvolupant les habilitats socioemocionals.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Desenvolupa habilitats comunicatives en el context escolar.
- 2.2 Desenvolupa habilitats per expressar opinions pròpies i respectar les dels altres.
- 2.3 Participa en diferents situacions comunicatives.
- 2.4 Accepta propostes plantejades en el grup.
- 2.5 Fa propostes en activitats plantejades en el grup i en el centre educatiu.
- 2.6 Reconeix les emocions pròpies i les dels altres.
- 2.7 Desenvolupa habilitats per regular les emocions pròpies.
- 2.8 Desenvolupa habilitats per afavorir l'autoestima.
- 2.9 Expressa els sentiments en diferents situacions.
- 2.10 Identifica situacions problemàtiques.
- 2.11 Aplica estratègies de gestió i resolució de conflictes.

3. Determina el propi itinerari formatiu i professional relacionant les competències professionals amb l'objectiu professional.



Críteris d'avaluació

- 3.1 Identifica les competències professionals pròpies de la professió.
- 3.2 Identifica els llocs de treball relacionats amb el perfil del títol.
- 3.3 Realitza l'autoavaluació de les competències professionals.
- 3.4 Valora la formació com a procés d'aprenentatge al llarg de la trajectòria formativa i professional.
- 3.5 Identifica l'objectiu professional d'acord amb els itineraris formatius i professionalitzadors.

Continguts

1. Drets i deures:
 - 1.1 Els drets i deures de l'alumnat.
 - 1.1.1 Reglament de règim intern del centre.
 - 1.1.2 Les normes i el projecte de convivència.
 - 1.1.3 L'elecció democràtica dels delegats i delegades de classe.
 - 1.1.3.1 Funcions del delegat o delegada.
 - 1.1.4 Aplicació dels drets i deures de l'alumnat en relació amb els altres membres de la comunitat educativa.
 2. Aplicació d'habilitats comunicatives en l'entorn escolar:
 - 2.1 Habilitats comunicatives.
 - 2.1.1 Expressió d'opinions.
 - 2.1.2 Facilitadors i obstacles en la comunicació.
 - 2.1.3 Diferents situacions comunicatives a l'aula i al centre: assemblea, debat.
 - 2.1.4 Eines de participació a l'aula i al centre.
 - 2.1.5 Importància de les relacions interpersonals en el desenvolupament humà.
 - 2.2 Habilitats socioemocionals.
 - 2.2.1 Les emocions.
 - 2.2.2 Regulació emocional.
 - 2.2.3 Habilitats facilitadores de l'autoestima.
 - 2.2.4 Identificació de situacions problemàtiques.
 - 2.2.5 Gestió i resolució de conflictes.
 3. Itinerari formatiu i professional:
 - 3.1 Competències professionals requerides per les ocupacions del perfil professional corresponent.
 - 3.2 Llocs de treball relacionats amb el perfil del títol.
 - 3.3 Autoconeixement professional (interessos professionals, motivacions vers el treball i coneixements i competències professionals).
 - 3.4 Autoavaluació de les competències professionals.
 - 3.5 Aprenentatge al llarg de la vida.
 - 3.5.1 Identificació de l'objectiu professional.
 - 3.5.2 Itineraris formatius i professionalitzadors.

Mòdul Professional 16: Tècniques bàsiques de marxandatge

Durada: 245 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació



1. Col·labora en el muntatge dels elements d'animació del punt de venda i els expositors de productes, reconeixent els criteris comercials que cal utilitzar.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica la ubicació física dels diferents sectors del punt de venda.
- 1.2 Reconeix les zones fredes i calentes del punt de venda.
- 1.3 Diferencia els tipus de mobiliari utilitzats en el punt de venda i els elements promocionals utilitzats habitualment.
- 1.4 Reconeix els passos i processos d'elaboració i muntatge dels elements d'animació, els expositors de productes i els aparadors.
- 1.5 Col·loca expositors de productes i góndoles amb fins comercials, seguint les instruccions pertinents.
- 1.6 Col·loca cartelleria i altres elements d'animació, seguint criteris de marxandatge i d'imatge de l'empresa.
- 1.7 Segueix les instruccions de muntatge i ús del fabricant i les normes de seguretat i prevenció de riscos laborals.
- 1.8 Utilitza els equips de protecció individual adequats a l'activitat.

2. Fa la reposició de productes en els lineals i expositors segons les instruccions i criteris establerts, seleccionant la tècnica bàsica de marxandatge adequada a les característiques del producte.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Coneix els paràmetres físics i comercials que determinen la col·locació de productes en els diferents nivells, les zones del lineal i la posició.
- 2.2 Descric el procés de trasllat dels productes conduint portapalets o carretons de mà, seguint les normes de seguretat.
- 2.3 Classifica l'assortiment per grups, seccions, categories, famílies i referències.
- 2.4 Reconeix els efectes que produeixen en el consumidor les diferents maneres d'ubicar els productes en el lineal.
- 2.5 Identifica el lloc i la disposició dels productes a partir d'un planograma, una foto o un gràfic del lineal i l'etiqueta del producte.
- 2.6 Fa inventari de les unitats del punt de venda i detecta buits o ruptures d'estocs.
- 2.7 Utilitza equips de lectura de codis de barres (lectors òptics) o altres de lectura digital per a la identificació i el control dels productes.
- 2.8 Col·loca productes en diferents tipus de lineals i expositors seguint criteris de marxandatge i les instruccions pertinents.
- 2.9 Neteja i condiciona lineals i prestatgeries per a la col·locació correcta de productes.
- 2.10 Aplica les mesures específiques de manipulació i higiene dels diferents productes.
- 2.11 Utilitza els equips de protecció individual adequats a l'activitat.

3. Col·loca etiquetes i dispositius de seguretat valorant la rellevància del sistema de codificació European Article Numbering Association (EAN) en el control del punt de venda .

Criteris d'avaluació



- 3.1 Identifica diferents tipus de dispositius de seguretat que s'utilitzen en el punt de venda.
- 3.2 Col·loca dispositius de seguretat segons diferents tipus de producte seguint les instruccions rebudes utilitzant els sistemes de protecció pertinents.
- 3.3 Retira els dispositius de seguretat segons els procediments previstos.
- 3.4 Interpreta etiquetes normalitzades i codis EAN 13.
- 3.5 Verifica la codificació de productes identificant-ne les característiques, les propietats i la localització.
- 3.6 Etiqueta productes manualment i utilitzant eines específiques d'etiquetatge i seguint criteris de marxandatge.
- 3.7 Valora la rellevància de la codificació dels productes en el control del punt de venda.

4. Empaqueta productes aplicant la tècnica seleccionada amb els criteris comercials i d'imatge establerts per l'empresa.

Criteris d'avaluació

- 4.1 Coneix diferents tècniques d'empaquetatge de productes.
- 4.2 Reconeix la simbologia de formes, colors i textures en la transmissió de la imatge de l'empresa.
- 4.3 Identifica elements i materials que s'utilitzen en l'empaquetatge i la presentació comercial de productes.
- 4.4 Selecciona els materials necessaris per a l'empaquetatge en funció de la tècnica establerta i de la imatge de l'empresa.
- 4.5 Condiciona el producte per a l'empaquetatge, en col·loca elements protectors, i en retira el preu i els dispositius de seguretat.
- 4.6 Empaqueta productes assegurant-ne la consistència i la presentació d'acord amb criteris comercials de l'empresa.
- 4.7 Aplica les mesures de prevenció de riscos laborals relacionades amb l'empaquetatge.
- 4.8 Utilitza els equips de protecció individual adequats a l'activitat.
- 4.9 Col·loca motius ornamentals de forma atractiva.
- 4.10 Retira les restes del material utilitzat per assegurar l'ordre i la netedat del lloc de treball.

Continguts

1. Muntatge d'elements d'animació del punt de venda i expositors:
 - 1.1 Concepte de marxandatge.
 - 1.2 Distribució de la superfície de vendes.
 - 1.3 Principis bàsics de comportament del consumidor.
 - 1.4 Flux de circulació dels clients: la zona freda i la zona calenta. Mètodes per escalfar punts freds.
 - 1.5 Ubicació dels sectors més importants.
 - 1.6 Tipus de mobiliari en el punt de venda.
 - 1.7 Diferents formes de disposició del mobiliari.
 - 1.8 Elements i materials de publicitat en el punt de venda: marxandatge.
 - 1.9 L'aparador: funcions i muntatge.
 - 1.10 Els cartells: funcions i procediments d'elaboració.



1.11 Normes de seguretat i prevenció de riscos laborals.

2. Disposició de productes en lineals:

2.1 Concepte de lineal.

2.2 Funció del lineal.

2.3 Nivells i zones del lineal.

2.4 Unitats de mesures de pes, volum, longitud i conversió.

2.5 Les famílies de productes.

2.6 Regles d'implantació de productes.

2.7 Implantació horitzontal, vertical, creuada, malla, entre d'altres.

2.8 Concepte de "frontal" (facing).

2.9 Normes per a la implantació correcta.

2.10 Reaprovisionament del lineal.

3. Col·locació d'etiquetes i dispositius de seguretat:

3.1 Instruments per a la protecció contra el furt.

3.2 L'escàner.

3.3 La codificació de l'assortiment.

3.4 El codi de barres.

3.5 Codis de lectura ràpida.

3.6 L'etiqueta: definició i funcions.

3.7 Requisits informatius que l'etiqueta ha de complir.

3.8 Tècniques bàsiques d'elaboració d'etiquetes.

3.9 Col·locació d'etiquetes segons el producte.

4. Empaquetatge i presentació comercial:

4.1 Embolcall i paqueteria.

4.2 Empaquetatge: valor afegit al producte.

4.3 Estils i modalitats.

4.4 Materials utilitzats.

4.5 Tècniques d'empaquetatge.

4.6 Sensibilització mediambiental.

4.7 Normes de seguretat i prevenció de riscos laborals.

Mòdul Professional 17: Atenció al client

Durada: 140 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica tècniques de comunicació en l'atenció a clients i possibles clients en l'àmbit de la seva responsabilitat, aplicant protocols establerts.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica probables situacions d'atenció al client en la professió.

1.2 Obté informació de clients i possibles clients, segons instruccions rebudes.

1.3 Utilitza tècniques de comunicació verbal.

1.4 Empra tècniques de comunicació no verbal.



- 1.5 Manté actituds que afavoreixen la comunicació.
- 1.6 Manté converses, utilitzant les fórmules, lèxic comercial i nexes de comunicació.
- 1.7 Respon a diferents tipus de qüestions professionals bàsiques utilitzant el lèxic comercial i el registre adequats.
- 1.8 S'expressa amb correcció i de forma efectiva en una comunicació professional habitual.
- 1.9 Manté una actitud conciliadora i sensible respecte als altres, mostrant cordialitat i amabilitat en el tracte.

2. Col·labora en les activitats de venda, reconeixent el catàleg de productes i/o serveis oferts i la tipologia de client a qui es dirigeixen.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Diferencia tercers relacionats amb l'empresa: clients, proveïdors i públic en general.
- 2.2 Reconeix les característiques del producte o servei ofert.
- 2.3 Valora la pulcritud i correcció, tant en el vestir com en la imatge corporal, elements clau en l'atenció al client.
- 2.4 Identifica els protocols de venda i/o prestació del servei habituals en la professió.
- 2.5 Identifica els protocols de venda i/o prestació del servei específics de diferents tipus d'empresa.
- 2.6 Empra la terminologia bàsica de comunicació comercial en la professió.
- 2.7 Informa el client del catàleg de béns i/o serveis disponibles i de les seves característiques i qualitats esperables, i, si escau, dels terminis necessaris per dur a terme el servei o tenir el producte.
- 2.8 Manté en tot moment el respecte cap al client.
- 2.9 Adequa les respostes en funció del públic.
- 2.10 Fa el tancament de la venda o la comanda, sol·licitant al client que comuniqui l'opció elegida.

3. Fa les activitats auxiliars de venda en l'establiment comercial o en el lliurament a domicili i informa el client del servei realitzat, utilitzant els protocols d'actuació establerts per l'empresa.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Lliura al client els articles elaborats segons els protocols establerts.
- 3.2 Informa dels serveis realitzats i els temps emprats.
- 3.3 Recull la conformitat del client amb el bé i/o servei rebut, segons instruccions rebudes.
- 3.4 Embolica i/o envasa el producte per al lliurament al client, segons els protocols establerts.
- 3.5 Identifica i/o emet el document justificant del cobrament de la venda del bé i/o servei d'acord amb les instruccions rebudes.
- 3.6 Fa el cobrament en efectiu, donant el canvi, en cas necessari, amb exactitud i claredat, i verificant l'autenticitat de monedes i bitllets.
- 3.7 Manté en tot moment el respecte cap al client.
- 3.8 Valora com un bon resultat del treball realitzat i una atenció al client pulcre i acurada permet fidelitzar el client.



3.9 Informa, si és el cas, del servei postvenda i dels terminis de garantia dels productes i/o serveis.

4. Col·labora en l'atenció a clients que presenten queixes i reclamacions, o en serveis postvenda, aplicant els protocols d'actuació establerts.

Criteris d'avaluació

4.1 Recull les objeccions que el client plantegi, i les trasllada als responsables segons els protocols establerts.

4.2 Recull en el límit de les seves responsabilitats les queixes, reclamacions o suggeriments segons els procediments establerts per l'empresa.

4.3 Subministra la informació i la documentació necessària al client per a la presentació d'una reclamació per escrit.

4.4 Recull els formularis presentats pel client per a la presentació d'una reclamació.

4.5 Trameta les queixes i reclamacions que sobrepassen el seu àmbit d'actuació, a la persona responsable dins l'organització o empresa, d'acord amb el procediment establert.

4.6 Mostra una actitud favorable cap a la millora de la qualitat dels productes i/o serveis, reconeixent els possibles errors i millorant la pròpia actuació.

4.7 Comparteix informació amb l'equip de treball.

Continguts

1. Aplicació de tècniques de comunicació comercial:

1.1 El procés de comunicació. Agents i elements que intervenen. Canals de comunicació amb el client.

1.2 Barreres i dificultats comunicatives. Estratègies per a superar o minimitzar les barreres i dificultats.

1.3 Comunicació verbal. Emissió i recepció de missatges orals.

1.4 Motivació, frustració i mecanismes de defensa. Comunicació no verbal.

1.5 Empatia i receptivitat.

1.6 Habilitats socials aplicades a la professió: empatia, capacitat de comunicació, flexibilitats, responsabilitat i organització.

1.7 Protocols d'atenció al client de la professió.

2. Venda de productes i serveis:

2.1 El client. Públic en general. Tercers relacionats amb l'empresa.

2.2 Comunicació i informació. Terminologia comercial.

2.3 Coneixement del producte o servei. Tipologia de públic en funció del producte o servei.

2.4 Exposició, presentació i demostració de les qualitats dels productes i serveis.

2.5 El venedor. Característiques, funcions i actituds. Qualitats i aptituds per a la venda i desenvolupament del procés de venda.

2.6 El venedor professional: model d'actuació.

2.7 Tècniques de venda. Fases de la venda. Informació de servei postvenda.

2.8 Aspectes rellevants de la Llei d'ordenació del comerç minorista.

3. Activitats auxiliars de venda i informació al client:

3.1 Rols, objectius i relació client-professional.



- 3.2 Atenció personalitzada com a base de la confiança en l'oferta del servei.
 - 3.3 Criteris de valoració de la satisfacció del client amb el producte o servei rebut.
 - 3.4 Cobrament en efectiu. Document justificant del cobrament.
 - 3.5 Servei postvenda.
 - 3.6 Fidelització del client.
 - 3.7 Documentació bàsica vinculada al lliurament de productes o la prestació de serveis.
4. Tractament de queixes i reclamacions. Escolta activa. Empatia. Actitud positiva i tranquil·la:
- 4.1 Aplicació de tècniques utilitzades en l'actuació davant les reclamacions.
 - 4.2 Documents necessaris o proves en una reclamació. Procediment de recollida de les reclamacions.
 - 4.3 Documents relacionats amb el servei postvenda: garanties i altres.
 - 4.4 Organismes públics i privats de defensa dels drets i interessos del consumidor.
 - 4.5 Utilització d'eines i recursos informàtics de gestió de reclamacions.

Mòdul Professional 18: Preparació de comandes i venda de productes

Durada: 140 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Interpreta la informació continguda en ordres de comanda convencionals i en línia, seguint les instruccions rebudes.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els documents i els procediments per Internet propis de les comandes en diferents tipus d'empreses.
- 1.2 Interpreta amb detall la informació continguda en ordres de comanda tipus.
- 1.3 Omple amb correcció ortogràfica i gramatical i de forma ordenada, neta i clara els apartats de les ordres de comanda.
- 1.4 Diferencia les fases i les particularitats dels processos de preparació de comandes de productes i de serveis.
- 1.5 Reconeix els errors o carència de dades en l'ordre de comanda.
- 1.6 Identifica els equips telemàtics de lectura i/o transmissió de dades (lectors, PDA, tauletes, entre d'altres).

2. Selecciona les mercaderies o productes de forma efectiva, ordenada i segura, per a la preparació de la comanda en el temps i forma establerts, localitzant els productes segons els protocols establerts i respectant les normes de manipulació i seguretat.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Reconeix l'organització del magatzem i els criteris de col·locació dels productes.
- 2.2 Localitza de forma eficaç els productes d'una comanda, optimitzant les rutes dintre el magatzem.
- 2.3 Identifica la simbologia bàsica en la manipulació i embalatge de productes bàsics.



- 2.4 Reconeix la simbologia que determina la posició física del producte dins del magatzem o en el transport i trasllat.
 - 2.5 Reconeix la importància d'aplicar les normes de manipulació i conservació dels productes per prevenir danys o desperfectes.
 - 2.6 Manté una actitud de prevenció i seguretat en la manipulació de productes de diferents característiques.
 - 2.7 Interpreta la informació que conté l'etiqueta del producte, i l'incorpora a la comanda.
3. Prepara comandes per a la seva expedició, segons les instruccions rebudes, aplicant procediments manuals i automàtics d'emalatge i etiquetatge mitjançant equipaments específics.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Descriu les fases i els procediments generals per a la preparació de comandes: selecció, agrupament, etiquetatge, presentació final.
 - 3.2 Identifica els principals tipus d'envasos i embalatges, relacionant-los amb les característiques físiques i tècniques dels productes o mercaderies que contenen.
 - 3.3 Utilitza els críteris d'etiquetatge establerts, consignant, si escau, el nombre d'unitats, mides i/o pes dels productes o mercaderies embalades.
 - 3.4 Aplica les recomanacions bàsiques de conservació i embalatge de comandes de mercaderies o productes interpretant la simbologia relacionada.
 - 3.5 Pren les mesures oportunes per minimitzar i reduir els residus generats pels processos d'emalatge.
 - 3.6 Emplena, segons les instruccions rebudes, els documents relacionats amb l'expedició de la comanda: albarans, ordres de repartiment, o altres documents de transport.
 - 3.7 Identifica el material necessari per embalar un producte o mercaderia, segons les seves característiques, el volum i el pes, la destinació i el mitjà de transport.
 - 3.8 Comprova la dimensió final de la comanda, verificant els límits indicats en les instruccions rebudes.
 - 3.9 Maneja amb la precisió requerida els equipaments de pesatge i/o recompte manual i/o mecànic, utilitzant les unitats de mesura i pes especificades en les ordres de comanda.
 - 3.10 Aplica les mesures i normes de seguretat, higiene i salut establertes retirant els residus generats en la preparació i embalatge.
 - 3.11 Registra en els documents de control i/o en l'aplicació informàtica, la informació de les mercaderies i/o productes que s'incorporen a la comanda.
 - 3.12 Verifica la coincidència entre l'ordre de comanda i la composició de la unitat de comanda, número i referència de les mercaderies.
4. Expedeix directament els productes als clients en els establiments d'autoservei, segons els protocols establerts per l'empresa.

Críteris d'avaluació

- 4.1 Fa les operacions de pesatge i amidament amb els equips i eines requerits.
- 4.2 Identifica els documents de lliurament associats a la venda i la seva funció.
- 4.3 Descriu les funcions del servei d'atenció al client.



- 4.4 Mostra una actitud cordial i amable en l'atenció al client.
- 4.5 Fa el cobrament en efectiu de la venda, i verifica l'autenticitat dels bitllets i monedes segons els protocols establerts.
- 4.6 Lliura els documents justificatius de la venda i promociona els sistemes de fidelització de clients segons les instruccions rebudes.
- 4.7 Informa sobre els procediments de devolucions segons els protocols de l'empresa.

Continguts

1. Interpretació de les ordres de comanda:

- 1.1. Tipologia d'empreses.
- 1.2. Circuit comercial. Comandes rebudes de clients. Comandes a proveïdors, o a fàbrica. La preparació de comandes per servir a clients.
- 1.3. Documentació bàsica en la rebuda i preparació de comandes.
- 1.4. Tipus de productes: característiques, tipus de comanda.
- 1.5. Equips de transmissió de dades: PDA i altres.

2. Selecció de mercaderies o productes:

- 2.1 Organització de magatzems. Criteris de selecció de productes. Sistemes de preparació de comandes (picking).
- 2.2 Sistemes i equips de localització i organització de mercaderies en el magatzem.
- 2.3 Diferenciació de mercaderies, productes acabats i productes semielaborats.
- 2.4 Equips de manipulació de productes al magatzem.
- 2.5 Rutes de recollida de productes.
- 2.6 Manipulació i conservació.
- 2.7 Simbologia en la manipulació manual, conservació i embalatge de comandes de productes.
- 2.8 Etiquetatge de productes.
- 2.9 Normativa de prevenció i seguretat en el magatzem i en la manipulació i conservació de productes.
- 2.10 Col·locació de productes en l'establiment comercial. Tipologia de productes. Selecció per a la preparació de comandes.

3. Preparació de comandes per a la seva expedició:

- 3.1 Tipus de mercaderies/productes.
- 3.2 Mètodes de preparació, pes, control i validació de comandes: manuals, semiautomàtics i automàtics.
- 3.3 Manipulació i conservació de productes. Recomanacions de seguretat, higiene i salut.
- 3.4 Pesatge, col·locació i visibilitat. Unitats de pes. Equips de pesatge.
- 3.5 Unitats de comanda. Caixes, palets, safates, entre d'altres. Càrrega. Manipulació.
- 3.6 Organitzador personal (PDA), escàners, pistoles, lectors de codis de barres, codis QR.
- 3.7 Operativa bàsica en la preparació de comandes.
- 3.8 Documentació per a la preparació de comandes.
- 3.9 Tipus d'envasos i embalatges. Etiquetatge per al transport.
- 3.10 Aprofitament de l'espai en caixes, mitjà de transport i magatzem.



3.11 Mitjans i equips de manipulació, embalatge i preparació de comandes. Agrupació de productes de la comanda. Finalització de comandes.

3.12 Normes de prevenció de riscos laborals d'aplicació a la preparació de comandes. Equips de protecció individuals per a la manipulació manual de càrregues. Accidents i riscos habituals. Higiene postural. Recomanacions en la manipulació manual de càrregues.

4. Expedició directa de productes a clients en establiment d'autoservei:

4.1 Establiments autoservei. Sectors habituals: alimentació, parament de la llar, tèxtil, electrodomèstic, equipament i material esportiu, bricolatge, entre d'altres.

4.2 Operacions de pesatge i amidament amb equips i eines. Balances digitals.

4.3 Terminal punt de venda (TPV). Funcionament.

4.4 Documentació associada a la venda directa. Tiquet. Factura simple. Factura.

4.5 Pagament en efectiu. Devolució del canvi. Comprovant de pagament.

4.6 Promocions, descomptes, tiquets regal o descompte. Sistemes fidelització de clients.

4.7 Procediment de reclamació del producte.

Mòdul Professional 19: Treballs de reprografia

Durada: 245 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Atén i assessora possibles clients, rebent tipus d'encàrrecs de reprografia, emplenant ordres de treball i gestionant la documentació relacionada d'acord amb els procediments establerts.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica els diferents passos en el protocol de relació amb els clients establert per una empresa tipus, reconeixent les tècniques de comunicació habituals.

1.2 Reconeix els originals més comuns que es reproduïxen en les empreses de reprografia.

1.3 Coneix els documents de lliurament, cobrament, expedició i ordre de treball, entre altres, la seva estructura, sistema d'emplenament (manual o informàtic) i funció que exerceixen.

1.4 Relaciona els factors que intervenen en la valoració dels encàrrecs més comuns de reprografia amb el procés de reproducció i amb els materials necessaris.

1.5 Emplena els documents més comuns utilitzats en el procés d'encàrrec de treballs de reprografia.

1.6 Valora els treballs tenint en compte la possibilitat legal de reproducció, les característiques del treball (còpia, fotocòpia, impressió o traçat), del suport (paper o acetat, entre d'altres) i de l'acabat (formatació, enquadernació, plegat).

2. Fa operacions de control de magatzem en reprografia, aplicant criteris establerts per a la recepció de suports i consumibles, i utilitzant procediments normalitzats per a la seva classificació i emmagatzematge.



Críteris d'avaluació

- 2.1 Segueix instruccions tècniques per a l'aprovisionament de materials i control de l'emmagatzemament en una empresa de tipus de reprografia.
 - 2.2 Identifica els factors que intervenen en el manteniment d'estoc mínim per assegurar la disponibilitat de materials en els processos de reprografia.
 - 2.3 Relaciona els materials i consumibles emprats en reprografia amb el modus i condicions d'emmagatzemament que requereixen.
 - 2.4 Coneix les característiques dels mitjans i equips de càrrega i transport dels materials i consumibles més comuns utilitzats en reprografia relacionant-los amb les seves aplicacions.
 - 2.5 Classifica els materials més comuns utilitzats en reprografia tals com suports de reproducció, consumibles de reproducció i d'acabat o enquadernació, segons la seva naturalesa i mode d'aplicació.
 - 2.6 Adopta les normes de seguretat, salut i protecció ambiental vigents en les operacions de trasllat i emmagatzemament de materials i consumibles.
3. Despatxa encàrrecs de treballs de reprografia, fent les operacions de cobrament, empaquetat i embalatge d'acord amb els procediments establerts.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Utilitza terminals de venda o equips informàtics per gestionar els documents de cobrament, aplicant els procediments de control i arxiu de documents establerts.
 - 3.2 Fa operacions senzilles de control de qualitat sobre el treball elaborat.
 - 3.3 Utilitza els materials i estris d'acord amb les característiques del producte i amb la forma de lliurament.
 - 3.4 Identifica els mitjans i equips per a cobraments més comuns, com la caixa enregistradora i TPV, entre d'altres, i en coneix les característiques i el funcionament.
 - 3.5 Fa operacions de cobrament assegurant el lliurament al client del tiquet o rebut que acrediti el pagament.
 - 3.6 Emplena els documents mercantils necessaris per gestionar el cobrament, com albarans, factures, notes de lliurament o d'altres.
 - 3.7 Emplena els documents d'expedició de mercaderies, assegurant que les dades contingudes permeten la identificació dels paquets i el lliurament en destinació.
4. Comprova els originals per fer-ne la reproducció, valorant-ne la viabilitat tècnica d'acord amb els criteris de qualitat establerts.
- 4.1 Reconeix els paràmetres de qualitat continguts en les ordres de treball per a la reproducció dels originals.
 - 4.2 Identifica els materials: originals, tipus de suport, formats, elements visualitzadors i altres, per les seves característiques i funcionalitat, relacionant-los amb els equips més adequats per a la reproducció.
 - 4.3 Identifica els sistemes d'alimentació, pas i sortida dels equips, per la seva funció, format i aplicacions possibles: informàtiques, de reproducció, impressió i acabats.
 - 4.4 Relaciona els productes que s'han d'obtenir amb el suport i amb l'equip de reproducció disponible.
 - 4.5 Utilitza els suports adequats: mida, gramatge, textura, color i els equips òptims per a la reproducció de l'original.



4.6 Adapta els originals i arxius digitals al mitjà de reproducció.

5. Disposa els recursos necessaris per reproduir originals, seleccionant-los d'acord amb les instruccions rebudes.

Criteris d'avaluació

5.1 Interpreta la informació de les consoles dels equips de reprografia i del programari d'impressió i enregistrament relacionant-la amb les necessitats de reproducció dels originals.

5.2 Relaciona la iconografia característica de les consoles dels equips de reprografia i del programari d'impressió amb el seu significat en els treballs de reprografia.

5.3 Identifica la iconografia dels paràmetres modificables en els equips amb les funcions associades i la seva influència en la reproducció.

5.4 Selecciona els paràmetres adequats a la consola de l'equip segons les necessitats de la reproducció plantejades.

5.5 Selecciona els paràmetres adequats en el programari d'impressió segons les necessitats de la reproducció plantejades.

6. Reprodueix originals o mostres autoritzades ajustant els paràmetres dels equips de reprografia d'acord amb les ordres de treball.

Criteris d'avaluació

6.1 Coneix les màquines de reproducció utilitzades en reprografia, els tipus d'originals, el sistema de reproducció i les operacions auxiliars que puguin desenvolupar.

6.2 Fa operacions de càrrega o substitució dels diferents consumibles utilitzats en els equips de reprografia, complint les normes de seguretat, salut i protecció ambiental vigents.

6.3 Fa les proves necessàries per garantir la qualitat requerida en l'ordre de treball i en les normes establertes.

6.4 Reajusta els paràmetres en funció dels resultats obtinguts.

6.5 Ajusta els paràmetres de reproducció, com la mida, gramatge, acabat, b/n, color, línia, trama i d'altres, en funció de les ordres de treball i partint d'originals en suport paper i/o digital.

6.6 Fa les operacions de posada al punt de l'aparell d'alimentació i sortida de la màquina de reprografia, assegurant la continuïtat durant la tirada i determinant la velocitat adequada al suport i original que cal reproduir.

6.7 Fa les còpies necessàries segons les instruccions rebudes.

6.8 Adopta les normes de seguretat, salut i protecció ambiental vigents en les operacions de reprografia.

7. Fa el manteniment de primer nivell dels equips propis de reprografia, aplicant els procediments establerts al manual tècnic o en els plans de manteniment corresponent.

Criteris d'avaluació

7.1 Coneix les operacions de manteniment i les parts dels equips que cal mantenir.

7.2 Fa les operacions de neteja i manteniment en equips de reprografia d'acord amb les instruccions rebudes.



- 7.3 Neteja els elements òptics i de les consoles de maniobra.
- 7.4 Neteja els elements mecànics eliminant els residus de les zones indicades als manuals corresponents.
- 7.5 Adopta les normes de seguretat, salut i protecció ambiental vigents en les operacions de manteniment d'equips de reprografia.
- 7.6 Classifica i retira els residus generats (com paper, plàstic, cartutxos de tòners, envasos de tintes, metalls i vidres, entre altres) als llocs destinats a aquest efecte.
- 7.7 Utilitza els equips de protecció individual relacionats amb la neteja i manteniment dels equips de reprografia.

Continguts

- 1. Recepció d'encàrrecs-tipus de treballs de reprografia:
 - 1.1 Protocols de relació i comunicació amb els clients.
 - 1.2 Aplicació de tècniques de comunicació habituals amb clients.
 - 1.3 Especificacions de les comandes: client, tipus de treball, quantitat, colors, format i d'altres.
 - 1.4 Treballs de còpia, fotocòpia, impressió i traçat.
 - 1.5 Suports habituals en els treballs de reprografia: tipus de papers, acetats, entre d'altres.
 - 1.6 Acabats més habituals en reprografia: enquadernació, plegat, fres, entre d'altres.
 - 1.7 Documents per identificar i tramitar els encàrrecs de treballs de reprografia.
 - 1.8 Emplenament d'ordres de treball.
 - 1.9 Valoració d'encàrrecs en reprografia. Tarifes de preus.

- 2. Control del magatzem de reprografia:
 - 2.1 Recepció de materials. Instruccions d'aprovisionament.
 - 2.2 Condicions d'emmagatzematge de suports, consumibles i d'altres materials. Mitjans i equips de classificació. Càrrega i transport.
 - 2.3 Control de l'emmagatzemament i manteniment d'estocs mínims.
 - 2.4 Normes de seguretat, salut i protecció ambiental en les operacions d'emmagatzemament de suports i consumibles de reprografia. Riscos específics i factors implicats. Mesures preventives. Elements de protecció individual.

- 3. Despatx de tipus d'encàrrecs de treballs de reprografia:
 - 3.1 Terminals de venda. Equips informàtics de cobrament.
 - 3.2 Comprovació dels treballs. Normes i instruccions pel lliurament d'aquests.
 - 3.3 Valoració dels treballs realitzats. Comprovació de les tarifes d'aplicació.
 - 3.4 Operacions de cobrament.
 - 3.5 Procediments per al control i arxiu de documents relacionats amb els encàrrecs de treballs de reprografia.
 - 3.6 Emplenament de documents de lliurament. Albarans. Factures. Notes de lliurament.
 - 3.7 Tècniques d'empaquetament.
 - 3.8 Materials d'empaquetament i embalatge.
 - 3.9 Paper de bombolles, paper kraft, cantoneres, tubs, precintament o d'altres.
 - 3.10 Estris i equips d'embalatge funcional. Identificació dels paquets.
 - 3.11 Emplenament de documents per a l'expedició de mercaderies.



4. Comprovació d'originals per a la seva reproducció:

4.1 Viabilitat de reproducció: relació amb els equips i qualitat requerida.

4.2 Identificació d'originals. Tipus de suport. Format.

4.3 Identificació del suport. Mida. Gramatge. Textura. Color.

4.4 Selecció de l'equip de reprografia en funció del sistema d'alimentació, format, reproducció i acabats.

5. Preparació d'equips de reprografia:

5.1 Preparació de suports i consumibles.

5.2 Equips de reprografia. Característiques i funcions.

5.3 Elements dels equips de reprografia: alimentació, pas i sortida. Paràmetres configurables. Influència en la reproducció.

5.4 Consoles. Iconografia característica. Significat.

5.5 Utilització del programari d'impressió.

5.6 Instruccions tècniques per a la preparació dels equips.

5.7 Operacions de posada en marxa.

6. Reproducció d'originals i mostres mitjançant equips de reprografia:

6.1 Màquines i sistemes de reproducció. Operacions auxiliars que poden desenvolupar. Operacions d'inici i d'aturada.

6.2 Operacions de càrrega. Substitució de consumibles.

6.3 Control del sistema d'alimentació.

6.4 Qualitat en la reproducció.

6.5 Paràmetres modificables durant la reproducció.

6.6 Proves de reproducció.

6.7 Reajustament de paràmetres.

6.8 Verificacions de funcionament.

6.9 Normes de seguretat, salut i protecció ambiental en les operacions de reprografia. Riscos específics i factors implicats. Mesures preventives. Elements de protecció individual.

7. Manteniment d'equips de reprografia:

7.1 Nivells del manteniment.

7.2 Identificació de parts dels equips que cal mantenir.

7.3 Operacions de manteniment.

7.4 Neteja d'elements òptics.

7.5 Revisió i neteja d'elements mecànics.

7.6 Operacions de principi i fi de jornada.

7.7 Classificació i retirada de residus.

7.8 Comunicació d'averies.

7.9 Normes de seguretat, salut i protecció ambiental en les operacions de manteniment d'equips de reprografia. Riscos específics i factors implicats. Mesures preventives. Sistemes de seguretat dels equips. Elements de protecció individual.

Mòdul Professional 20: Formació en centres de treball

Durada: 385 hores.



Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Coneix l'estructura, l'organització i les condicions de treball de l'empresa, centre o servei, relacionant-les amb les activitats que fa.

Criteris d'avaluació

1.1 Coneix les característiques generals de l'empresa, centre o servei i l'organigrama i les funcions de cada àrea.

1.2 Coneix els procediments de treball en el desenvolupament de l'activitat.

1.3 Coneix les competències dels llocs de treball en el desenvolupament de l'activitat.

1.4 Valora les condicions de treball en el clima laboral de l'empresa, centre o servei.

1.5 Valora la importància de treballar en grup per aconseguir amb eficàcia els objectius establerts en l'activitat i resoldre els problemes que es plantegen.

2. Desenvolupa actituds ètiques i laborals pròpies de l'activitat professional d'acord amb les característiques del lloc de treball i els procediments establerts pel centre de treball.

Criteris d'avaluació

2.1 Compleix l'horari establert.

2.2 Mostra una presentació personal adequada.

2.3 És responsable en l'execució de les tasques assignades.

2.4 Valora la importància de la seva activitat professional.

2.5 Manté organitzada la seva àrea de treball.

2.6 Té cura dels materials, equips o eines que utilitza en la seva activitat.

2.7 Manté una actitud de respecte vers el medi ambient.

2.8 Es relaciona adequadament amb la resta de personal de l'empresa.

2.9 Treballa en equip.

3. Fa les activitats formatives de referència seguint protocols establerts pel centre de treball.

Criteris d'avaluació

3.1 Executa les tasques segons els procediments establerts.

3.2 Coneix les característiques dels mitjans de producció, equips i eines.

3.3 Aplica les normes de prevenció de riscos laborals en l'activitat professional.

3.4 Fa servir els equips de protecció individual segons els riscos de l'activitat professional i les normes establertes pel centre de treball.

3.5 Aplica les normes internes i externes vinculades a l'activitat.

Activitats formatives de referència

1. Activitats formatives de referència relacionades amb les tasques bàsiques de marxandatge.

1.1 Col·laboració en el muntatge dels expositors de productes.

1.2 Col·laboració en el muntatge dels aparadors.



- 1.3 Tasques de reposició de productes en lineals i expositors.
 - 1.4 Classificació de productes de l'assortiment.
 - 1.5 Col·locació de productes de l'assortiment segons protocols establerts.
 - 1.6 Tasques d'etiquetatge i col·locació de dispositius de seguretat.
 - 1.7 Tasques d'empaquetat de productes.
2. Activitats formatives de referència relacionades amb les tasques bàsiques d'atenció al client.
- 2.1 Aplicació de tècniques de comunicació i cordialitat en l'atenció a clients.
 - 2.2 Atenció bàsica a clients/usuaris en diferents canals de comunicació segons protocols establerts.
 - 2.3 Atenció bàsica en serveis de seguiment postvenda segons protocols establerts.
 - 2.4 Atenció bàsica en serveis de reclamacions i d'atenció al client segons protocols establerts.
 - 2.5 Tasques protocol·litzades en campanyes d'informació o promoció de productes o serveis.
3. Activitats formatives de referència relacionades amb les activitats bàsiques de venda.
- 3.1 Col·laboració en activitats de venda reconeixent el catàleg de productes i/o serveis.
 - 3.2 Selecció de mercaderies o productes per confeccionar comandes.
 - 3.3 Preparació, segons instruccions rebudes, de comandes per a la seva expedició.
 - 3.4 Embolicat i/o envasat del producte final per al lliurament al client.
 - 3.5 Realització del document justificant del cobrament de la venda i/o servei.
 - 3.6 Realització del cobrament i lliurament del comprovant de pagament.
 - 3.7 Activitats auxiliars de venda.
4. Activitats formatives de referència relacionades amb els treballs en reprografia.
- 4.1 Recepció i despatx d'encàrrecs de reprografia.
 - 4.2 Realització d'operacions de control de magatzem en reprografia.
 - 4.3 Comprovació i preparació d'originals per a la reproducció.
 - 4.4 Preparació i manteniment d'equips de reprografia.
 - 4.5 Reproducció d'originals i mostres mitjançant equips de reprografia.
 - 4.6 Classificació i retirada dels residus generats.