

PROGRAMES DE FORMACIÓ I INSERCIÓ:

1. Identificació del perfil professional

Perfil professional: Auxiliar de pastisseria i forneria

Codi: PFI HT05

Família professional: Hoteleria i turisme

Títol de referència: Professional bàsic en activitats de forneria i pastisseria

Durada total: 1000 hores

2. Perfil professional

2.1 Competència general del perfil

La competència general del títol consisteix a rebre matèries primeres, preelaborar i elaborar productes bàsics de fleca i pastisseria, presentar-los per a la seva venda i dispensar, aplicant els protocols establerts, les normes d'higiene alimentària, prevenció de riscos laborals, protecció mediambiental corresponents.

2.2 Competències del perfil

Aquest perfil desenvolupa les següents competències:

- a) Realitzar tasques bàsiques de recepció i preparació de matèries primeres i productes auxiliars per a l'elaboració de productes de fleca i pastisseria, evitant danys i controlant el ritme del procés.
- b) Preparar la zona de treball (taules, maquinària i estris) i subministrar les matèries primeres requerides.
- c) Reposar, seguint instruccions, gèneres i matèries primeres, en les zones de preelaboració i elaboració de productes bàsics de fleca i pastisseria.
- d) Regenerar productes conservats de forn i pastisseria, utilitzant les tècniques adequades de descongelació, entre d'altres.
- e) Realitzar preelaboracions i elaboracions complexes de fleca i pastisseria, seguint instruccions i aplicant les tècniques de manipulació de matèries primeres.
- f) Conservar preelaboracions i elaboracions de forn, pastisseria i pastisseria, utilitzant diferents mètodes, com ara refrigeració i envàs al buit, entre d'altres, garantint la seva posterior regeneració i ús.
- g) Presentar de forma atractiva els productes acabats de forn i pastisseria per facilitar la seva promoció, venda i respondre a imatge de l'empresa, utilitzant criteris comercials i altres indicacions.
- h) Atendre a clients durant la venda o en qualsevol altre moment, seguint el procediment i els protocols establerts.
- i) Comunicar al superior les disfuncions i anomalies observades en el funcionament d'equips i utilitatges, utilitzant fitxes o altres procediments de comunicació establerts.
- j) Adaptar-se a les noves situacions laborals originades per canvis tecnològics i organitzatius en la seva activitat laboral, utilitzant les ofertes formatives al seu abast i localitzant els recursos mitjançant les tecnologies de la informació i la comunicació.
- k) Complir les tasques pròpies del seu nivell amb autonomia i responsabilitat, emprant criteris de qualitat i eficiència en el treball assignat i efectuant de forma individual o com a membre d'un equip.
- l) Comunicar-se eficaçment, respectant l'autonomia i competència de les diferents persones que intervenen en el seu àmbit de treball, contribuint a la qualitat del treball realitzat.
- m) Assumir i complir les mesures de prevenció de riscos i seguretat laboral en la realització de les activitats laborals, evitant danys personals, laborals i ambientals.

- n) Complir les normes de qualitat, d'accessibilitat universal i disseny per a tots que afecten la seva activitat professional.
- o) Actuar amb esperit emprenedor, iniciativa personal i responsabilitat en l'elecció dels procediments de la seva activitat professional.
- p) Exercir els seus drets i complir amb les obligacions derivades de la seva activitat professional, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, participant activament en la vida econòmica, social i cultural.

2.3 Relació de qualificacions i unitats de competència del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals incloses en el perfil professional

2.3.1 Qualificacions professionals completes:

HOT414_1: Operacions bàsiques de pastisseria (RD 1179/2008, d'11 de juliol), que comprèn les següents unitats de competència:

UC1333_1: Executar operacions bàsiques d'aprovisionament intern i conservació de preelaboracions i elaboracions de pastisseria.

UC1334_1: Preelaborar, elaborar i presentar elaboracions senzilles de pastisseria i assistir en elaboracions complexes.

2.4 Entorn professional

2.4.1 Aquest professional exerceix la seva activitat en forns i pastisseries treballant per compte d'altri en petites, mitjanes i grans empreses d'aquest sector productiu. Així mateix, pot desenvolupar la seva activitat, seguint instruccions i amb cert grau d'autonomia, en petits establiments dedicats a la producció i venda d'aquests productes.

2.4.2 Les ocupacions i llocs de treball més rellevants són els següents:

- Auxiliar de pastisseria i forneria.
- Auxiliar de pastisseria
- Auxiliar de magatzem de pastisseria.
- Empleat/da d'establiment de pastisseria.

3. Ensenyaments del perfil professional

3.1. Objectius generals del perfil

Els objectius generals d'aquest perfil professional són els següents:

- a) Identificar i valorar les matèries primeres que s'utilitzen en l'elaboració de productes de forn i pastisseria i les seves aplicacions en cada fase del procés productiu per a la realització de tasques bàsiques de recepció i preparació de matèries primeres i productes auxiliars.
- b) Realitzar el manteniment bàsic de maquinària, motlles i utilitatges utilitzats en l'elaboració de productes de fleca i pastisseria per a la posada a punt de la zona de treball.
- c) Aplicar les tècniques i maquinàries adequades segons el tipus de productes preelaborats o elaborats per procedir a la seva conservació i posterior regeneració.
- d) Aplicar procediments i utilitzar els equips adequats per etiquetar, envasar i embalar productes de fleca i pastisseria.
- e) Aplicar les tècniques que es requereixen per realitzar preelaboracions i elaboracions de pastisseria i fleca.

- f) Emprar procediments de registre i transmissió d'informació per a la comunicació de disfuncions i anomalies.
- g) Aplicar procediments d'acabat i presentació dels productes de fleca i pastisseria per a la seva atractiva exposició i venda.
- h) Aplicar protocols de venda de productes de pastisseria i fleca per a l'atenció al client.
- i) Reconèixer les especificacions que han de complir les àrees de treball, equips i instal·lacions per a realitzar les operacions de neteja i higiene.
- j) Aplicar mesures higienicosanitàries, coneixent la normativa de seguretat alimentària per a intervenir en les operacions de conservació, regeneració, preelaboració i elaboració de productes de fleca i pastisseria.
- k) Identificar materials i tècniques d'empaquetat, relacionant-los amb el tipus de producte i la imatge de l'empresa per fer la presentació atractiva de producte.
- l) Identificar les necessitats dels clients i la informació precisa per a satisfer-les, aplicant tècniques i protocols de resolució d'incidències i queixes per atendre els clients.
- m) Comparar i seleccionar recursos i ofertes formatives existents per a l'aprenentatge al llarg de la vida per adaptar-se a les noves situacions laborals i personals.
- n) Desenvolupar la iniciativa, la creativitat i l'esperit emprenedor, així com la confiança en si mateix, la participació i l'esperit crític per a resoldre situacions i incidències tant de l'activitat professional com de la personal.
- o) Desenvolupar treballs en equip, assumint els seus deures, respectant els altres i cooperant amb ells, actuant amb tolerància i respecte als altres per a la realització eficaç de les tasques i com a mitjà de desenvolupament personal.
- p) Utilitzar les tecnologies de la informació i de la comunicació per informar-se, comunicar-se, aprendre i facilitar les tasques laborals.
- q) Relacionar els riscos laborals i ambientals amb l'activitat laboral amb el propòsit d'utilitzar les mesures preventives corresponents per a la protecció personal, evitant danys a les altres persones i en el medi ambient.
- r) Desenvolupar les tècniques de la seva activitat professional assegurant l'eficàcia i la qualitat en el seu treball, proposant, si escau, millores en les activitats de treball.
- s) Reconèixer els seus drets i deures com a agent actiu en la societat, tenint en compte el marc legal que regula les condicions socials i laborals per participar com a ciutadà democràtic.

3.2 Mòduls professionals

Els mòduls d'aquest perfil professional, són els que a continuació es relacionen:

3017. Processos bàsics de pastisseria.
 MFPE037 Operacions bàsiques de forneria.
 MFPE032 Atenció al client i dispensació en pastisseria i forneria
 MFCT. Formació en centres de treball.
 MPI. Projecte integrat
 MPRL. Formació bàsica en prevenció de riscos.

3.3 Desenvolupament dels mòduls:

Mòdul Professional: Processos bàsics de pastisseria
Codi: 3017

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Conserva gèneres crus i elaborats per a la seva posterior regeneració i ús, operant equips senzills i utilitzant tècniques específiques segons el tipus de producte.

Criteris d'avaluació

- Relaciona les matèries primeres que s'utilitzen en pastisseria amb les seves qualitats físiques, com ara color, mida i gust, entre d'altres.
- Identifica les formes usuals de subministrament de les matèries primeres utilitzades en pastisseria.
- Diferencia els mètodes de conservació de gèneres de pastisseria, com ara la congelació o l'envàs al buit.
- Realitza les operacions necessàries per regenerar gèneres crus o elaborats, tenint en compte el seu envasament, emmagatzematge i conservació.
- Aplica les operacions prèvies que necessiten els productes crus i elaborats en funció del mètode o equip escollit per a la seva regeneració.
- Reconeix la importància d'obtenir el màxim rendiment de les matèries primeres i productes conservats per rendibilitzar els costos i evitar desgasts innecessaris

2. Prepara masses senzilles de pastisseria dolça i salada, utilitzant tècniques bàsiques d'elaboració de productes, com el pastat i la fermentació, entre d'altres.

Criteris d'avaluació

- Prepara els estris de treball i les matèries primeres per a la seva posterior elaboració a partir de les fitxes tècniques.
- Prepara la massa, aplicant procediments segons el tipus i l'acabat previst.
- Dóna forma a les peces en funció del producte a elaborar.
- Controla el procés de fermentació.
- Verifica la fluïdesa, color i flexibilitat del producte, segons els resultats a obtenir
- Fregeix els productes, valorant el temps i la temperatura de cocció i aplicant els procediments de volteig i altres segons els requeriments de qualitat i acabat.
- Controla el procés de cocció en el forn, valorant el temps i la temperatura i aplicant procediments de rectificació, segons les observacions realitzades.
- Valora la utilització dels motlles, equips i temperatures de les masses obtingudes, segons es destinin al seu ús immediat o a l'emmagatzematge.
- Aplica els procediments adequats en l'ús de les matèries primeres i dels mitjans energètics, avaluant el seu efecte en els costos de producció.
- Aplica mètodes i productes de neteja durant els procediments d'elaboració i cocció per mantenir a punt la maquinària i utilitatge utilitzats en l'elaboració de masses, valorant les normes d'higiene en l'elaboració d'aliments.

3. Prepara pastes dolces i salades de poca complexitat, utilitzant tècniques bàsiques per obtenir productes de pastisseria acabats o preparats d'ús posterior.

Criteris d'avaluació

- Prepara els estris de treball i les matèries primeres per a la seva posterior elaboració a partir de la valoració de les fitxes tècniques.
- Prepara pastes bàsiques dolces i salades, aplicant procediments segons el tipus i l'acabat previst.
- Aboca la pasta bàsica dolça o salada sobre el motllo, verificant la seva fluïdesa, color i

- flexibilitat, segons els acabats previstos
- d) Dona forma a les peces en funció del productes a elaborar.
 - e) Valora el temps i la temperatura de cocció i aplica els procediments requerits de qualitat i acabat.
 - f) Controla el procés de cocció, valorant el temps i la temperatura i aplicant procediments de rectificació, segons les observacions realitzades.
 - g) Valora la utilització dels motlles els recipients, els equips i les temperatures de les pastes obtingudes, segons es destinin al seu ús immediat o a l'emmagatzematge.
 - h) Aplica els procediments adequats en l'ús de les matèries primeres i dels mitjans energètics, avaluant el seu efecte en els costos de producció.
 - i) Aplica mètodes i productes de neteja durant els procediments d'elaboració i cocció per mantenir a punt la maquinària i utiltatge utilitzats en l'elaboració de pastes, valorant les normes d'higiene en l'elaboració d'aliments.

4. Realitza activitats auxiliars en la preparació de cremes i farcits dolços i salats, utilitzant tècniques bàsiques d'elaboració, de manera que resultin aptes per al seu consum i ús posterior en productes de pastisseria.

criteris d'avaluació

- a) Prepara els estris de treball i les matèries primeres per a la seva posterior elaboració a partir de la valoració de les fitxes tècniques.
- b) Prepara cremes bàsiques elaborades a partir de productes lactis o batuts i els diferents tipus de farcits, dolços i salats, realitzats a partir de fruites, verdures, arrossos i picades, entre d'altres, aplicant procediments segons tipus i acabat previst.
- c) Prepara cremes i farcits per a productes de forn, segons recepta i procediment d'aplicació.
- d) Valora el temps i la temperatura de cocció i aplica els procediments requerits de qualitat i acabat.
- e) Controla el procés de cocció, valorant temps i temperatures i aplicant procediments de rectificació, segons les observacions realitzades.
- f) Aplica les cremes i farcits sobre el producte, verificant la seva fluïdesa, color i textura, segons acabats previstos.
- g) Valora la utilització dels motlles, equips i temperatures de les pastes i farcits obtingudes, segons es destinin al seu ús immediat o emmagatzematge.
- h) Aplica procediments en l'ús de les matèries primeres i dels mitjans energètics, avaluant el seu efecte en els costos de producció.
- i) Aplica mètodes i productes de neteja durant els procediments d'elaboració i cocció per mantenir a punt la maquinària i utiltatge utilitzats en l'elaboració de cremes i farcits dolços i salats, valorant les normes de higiene en l'elaboració d'aliments.

5. Realitza activitats auxiliars a la preparació de xarops, confitures i gelatines, utilitzant tècniques bàsiques d'elaboració de manera que resultin aptes per al seu consum i ús posterior en productes de pastisseria.

criteris d'avaluació

- a) Prepara els estris de treball i les matèries primeres per a la seva posterior elaboració a partir de la valoració de les fitxes tècniques.
- b) Prepara xarops, confitures i gelatines realitzats a partir de fruites, licors i sucres, entre d'altres, aplicant procediments segons tipus i acabat previst.
- c) Prepara xarops, confitures i gelatines per a productes de forn segons recepta i procediment d'aplicació.
- d) Aplica sobre el producte els xarops, confitures i gelatines verificant la seva fluïdesa, color i extensió, segons acabats previstos.
- e) Controla el procés d'elaboració, valorant temps i temperatures i aplicant procediments de rectificació, segons les observacions realitzades.
- f) Valora la utilització dels motlles, equips i temperatures dels xarops, confitures i gelatines obtinguts, segons es destinin al seu ús immediat o l'emmagatzematge.

- g) Aplica procediments en l'ús de les matèries primeres i dels mitjans energètics, avaluant el seu efecte en els costos de producció.
- h) Aplica mètodes i productes de neteja durant els procediments d'elaboració i cocció per mantenir a punt la maquinària i utilitatge utilitzats en l'elaboració de cremes i farcits, valorant les normes d'higiene en l'elaboració d'aliments.

6. Prepara xocolates, granissats, batuts, sucs, cafès i infusions i altres begudes elaborades a partir d'especificacions per al seu consum directe.

Criteris d'avaluació

- a) Prepara els estris de treball i les matèries primeres per a la seva posterior elaboració a partir de la valoració de les fitxes tècniques.
- b) Prepara begudes específiques de pastisseries realitzades a partir de fruites, licors i sucres, entre d'altres, aplicant procediments segons tipus i acabat previst.
- c) Valora el temps i la temperatura d'elaboració i aplica els procediments requerits, segons requeriments de qualitat i acabat.
- d) Controla el procés d'elaboració, valorant temps i temperatures i aplicant procediments de rectificació, segons les observacions realitzades.
- e) Valora la utilització dels recipients, equips i temperatures de les begudes específiques obtingudes, segons es destinin al seu ús immediat o emmagatzematge.
- f) Aplica procediments en l'ús de les matèries primeres i dels mitjans energètics, avaluant el seu efecte en els costos de producció.
- g) Aplica mètodes i productes de neteja durant els procediments d'elaboració i cocció per mantenir a punt la maquinària i utilitatge utilitzats en l'elaboració de begudes específiques de pastisseries, valorant les normes d'higiene en l'elaboració d'aliments.

7. Compleix les normes higienicosanitàries de seguretat laboral i de manipulació d'aliments per evitar riscos laborals, ambientals i de toxiinfeccions alimentàries en l'elaboració de masses i farcits.

Criteris d'avaluació

- a) Observa les normes higienicosanitàries, de seguretat laboral i de manipulació d'aliments en pastisseria, referents a instal·lacions, maquinària i estris.
- b) Valora la perillositat que suposa la manipulació dels materials, eines, estris i màquines utilitzats en la pastisseria.
- c) Aplica les mesures de seguretat i de protecció personal i col·lectiva en l'execució d'operacions en l'àrea de treball.
- d) Identifica les causes més freqüents d'accidents en la manipulació de materials, eines, màquines i equips de treball emprats.
- e) Reconeix l'etiquetatge dels estris i productes de neteja, tenint en compte les seves propietats i aplicacions per garantir eficàcia, seguretat i respecte ambiental.
- f) Selecciona els productes i estris de neteja autoritzats, tenint en compte la maquinària i utilitatge utilitzats en les elaboracions de productes de pastisseria.

Durada: 264 hores.

Continguts bàsics

Continguts

Conservació i regeneració de gèneres crus i elaborats:

- Matèries primeres més comunes en pastisseria: farines, greixos, ous i ovoproductes, sucre i làctics. Classificació i aplicacions.
- Presentació de les matèries primeres.
- Necessitats bàsiques de conservació de les matèries primeres en temps i forma. Mètodes de conservació. Equips utilitzats.

- Envasament de les matèries primeres.
- Fases del procés de regeneració de les matèries primeres. Mètodes i equips.
- Optimització i rendibilitat dels gèneres.

Preparació de masses fermentades senzilles de pastisseria:

- Fitxes tècniques, maquinària i utilitatge.
- Masses bàsiques: per a fregir i per a coure al forn.
 - Fregides: rosquilles, bunyols i altres.
 - Enfornades: de múltiples aplicacions dolces i salades i brioix.
- Cocció de masses: fregides i en el forn. Control i rectificació del procés de cocció.
- Emmagatzematge i ús de les masses.
- Equips per regenerar masses.
- Mètodes de neteja i manteniment bàsic de maquinària i equips.

Preparació de pastes dolces i salades bàsiques:

- Fitxes tècniques, maquinària i utilitatge.
- Pastes bàsiques, dolces i salades: batudes i emulsionades, escaldades, trencades i fullades.
 - Batudes i emulsionades: pa de pessic, magdalenes i plum cake.
 - Escaldades: choux i xurros.
 - Trencades: brisa salada i dolça.
 - Fullades: full bàsic.
- Mètodes de cocció de les pastes. Cocció en el forn. Control i rectificació de la cocció.
- Emmagatzematge i ús de les pastes dolces i salades.
- Equips per regenerar masses.
- Mètodes de neteja i manteniment bàsic de maquinària i equips.

Preparació de cremes i farcits dolços i salats:

- Fitxes tècniques, maquinària i utilitatge.
- Cremes i farcits bàsics.
 - A partir de productes làctics i batuts.
 - A partir de verdures.
 - A partir de fruites, fruits secs i altres.
 - A partir de picada de carn, peix i escabetxos.
- Processos d'elaboració de cremes i farcits.
- Mètodes de cocció de les cremes i farcits. Control i rectificació de la cocció de cremes i farcits.
- Emmagatzematge i ús de les cremes i farcits dolços i salats
- Equips per regenerar cremes i farcits.
- Mètodes de neteja i manteniment bàsic de maquinària i equips.

Preparació de xarops, confitures i gelatines:

- Fitxes tècniques, maquinària i utilitatge.
- Xarops, confitures i gelatines. A partir de fruites, almívars, sucres, espessidors i altres. Característiques.
- Processos d'elaboració de xarops, confitures i gelatines. Control i rectificació dels processos d'elaboració.
- Mètodes de cocció de xarops, confitures i gelatines.
- Aplicacions de xarops, confitures i gelatines.
- Emmagatzematge i ús dels xarops, confitures i gelatines.
- Equips per regenerar xarops, confitures i gelatines.
- Mètodes de neteja i manteniment de maquinària i equips.

Preparació de xocolates, granissats, batuts, sucs, cafès i infusions:

- Fitxes tècniques, maquinària i utilitatge.
- Begudes d'ús en pastisseria. A partir de fruites, licors i sucres.

- Mètodes d'elaboració de les begudes d'ús en pastisseria. Control i rectificació dels processos d'elaboració.
- Presentació de les begudes d'ús en pastisseria.
- Emmagatzematge de les begudes d'ús en pastisseria.
- Equips per a regenerar les begudes d'ús en pastisseria.
- Mètodes de neteja i manteniment bàsic de maquinària i equips.

Compliment de les normes higienicosanitàries de seguretat laboral, i de manipulació d'aliments en l'elaboració de masses i farcits:

- Normatives higienicosanitàries i de seguretat laboral.
- Identificació de riscos i perillositat.
- Mesures de seguretat
- Causes freqüents d'accidents: talls, cremades i ferides.
- Prevenició de riscos.
- Higiene alimentària i manipulació d'aliments. Requisits dels manipuladors d'aliments.
- Riscos per a la salut derivats d'una incorrecta manipulació dels aliments.
- Els productes de neteja. Etiquetatge i utilització.
- Recollida, classificació i eliminació de residus

Mòduls de formació professional específica del perfil professional del programa de formació i inserció (PFI):

Operacions bàsiques de forneria

Codi: MFPE031

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Elabora diferents tipus de pans senzills, utilitzant les matèries primeres i la maquinària adients i aplicant les tècniques bàsiques per a la seva obtenció.

Criteris d'avaluació

- Identifica i relaciona les matèries primeres que s'utilitzen en forneria amb les seves qualitats físiques, com ara colors i textures, entre d'altres.
- Prepara la maquinària, estris i matèries primeres, segons la fitxa tècnica de procediments per a l'elaboració de pans.
- Relaciona la fermentació del llevat, premsat o fresc i químic entre d'altres, amb els diferents tipus de masses i l'elaboració dels pans.
- Reconeix les textures pròpies de les principals masses d'acord a estàndards d'idoneïtat, com elasticitat, olor i color, entre altres, que es requereixen per a cada tipus de pa.
- Obté la massa seguint el procediment establert.
- Valora els temps de repòs de les masses i la fermentació per a l'obtenció d'un producte que doni un resultat òptim.
- Dona forma a les masses per obtenir l'acabat i la presentació desitjada del producte.
- Aplica les tècniques de cocció adequades per elaborar diferents tipus de pans (pa comú, pans especials i pans semicuits, entre d'altres).
- Segueix les fases de l'elaboració dels tipus de pans més habituals.
- Aplica tècniques de conservació i regeneració segons la naturalesa del pa.
- Aplica mètodes i productes de neteja per mantenir a punt la maquinària i utilitatge utilitzats en l'elaboració del pa.

Durada: 70 hores

Continguts bàsics

Elaboració de diferents tipus de pans senzills utilitzant la maquinària i les matèries primeres adients:

- Matèries primeres. Tipus i característiques bàsiques.
 - Farines: de blat, integrals, de cereals entre altres.
 - Llevats. Tipus i presentacions comercials. Llevat químic. Funció en el processos d'elaboració.
 - Ous i ovoproductes.
 - Matèries grasses: greixos d'origen animal i d'origen vegetal.
 - Làctics: llets, nates i altres.
 - Sucres.
- Maquinària i estris. Característiques bàsiques, funció i utilització.
- Característiques de les masses. Textura, elasticitat i color entre altres.
- Preparació i fermentació de les masses.
- Formació de les peces: divisió, fenyiment, format i modelatge.
- Tècniques de cocció per als pans.
- Acabat i presentació dels pans.
- Tècniques de conservació i regeneració del pa.
- Neteja de maquinària i manteniment bàsic de maquinària i equips.
- Aplicació de les normes higienicosanitàries.

Atenció al client i dispensació en pastisseria i forneria

Codi: MFPE032

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

- a) Identifica les característiques bàsiques del client tipus del producte i/o servei de la professió, i del seu comportament.
- b) Identifica probables situacions d'atenció al client en la professió.
- c) Obté informació de clients i possibles clients, segons instruccions rebudes.
- d) Utilitza tècniques de comunicació verbal.
- e) Empra tècniques de comunicació no verbal.
- f) Manté actituds que afavoreixin la comunicació.
- g) Manté converses, utilitzant les fórmules, lèxic comercial i nexes de comunicació.
- h) Respon a diferents tipus de qüestions professionals bàsiques utilitzant el lèxic comercial i el registre adequats.
- i) S'expressa amb correcció i de forma efectiva en una comunicació professional habitual.
- j) Manté una actitud conciliadora i sensible respecte als altres, mostrant cordialitat i amabilitat en el tracte.
- k) Transmet informació de la professió amb claredat, de forma ordenada, estructura clara i precisa.

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

Criteris d'avaluació

- a) Lliura al client els articles elaborats segons els protocols establerts.
- b) Informa dels serveis realitzats i els temps emprats.
- c) Recull la conformitat del client amb el bé i/o servei rebut, segons instruccions rebudes.

- d) Embolica i/o envasa el producte per al lliurament al client, segons els protocols establerts.
- e) Identifica i/o emet el document justificant del cobrament de la venda del bé i/o servei d'acord amb les instruccions rebudes.
- f) Realitza el cobrament en efectiu, donant el canvi, en cas necessari, amb exactitud i claredat, i verificant l'autenticitat de monedes i bitllets.
- g) Manté en tot moment el respecte cap al client.

3. Col·loca en mostradors, aparadors i expositors, productes de forn i pastisseria, atenent les característiques dels productes i seguint tècniques bàsiques de venda.

Criteris d'avaluació

- a) Identifica criteris físics i comercials que determinen la col·locació de productes de forn i pastisseria en diferents zones i nivells.
- b) Diferencia els efectes que produeixen en el consumidor els diferents models d'ubicar els productes.
- c) Compara diferents mètodes utilitzats per a la classificació del producte per grups i categories en els expositors.
- d) Col·loca els productes de forn i pastisseria, segons el grup, ubicació respecte l'obrador, efecte visual a aconseguir, entre altres.
- e) Marca les etiquetes d'identificació, venda i control dels productes, utilitzant lectors òptics i equips de lectura de codis de barres.
- f) Aplica les mesures específiques de manipulació i higiene dels diferents productes.

Durada: 66 hores.

Continguts bàsics

Aplicació de tècniques de comunicació comercial:

- El procés de comunicació. Agents i elements que intervenen. Canals de comunicació amb el client.
- Barreres i dificultats comunicatives. Estratègies per a superar o minimitzar les barreres i dificultats.
- Comunicació verbal. Emissió i recepció de missatges orals.
- Motivació, frustració i mecanismes de defensa. Comunicació no verbal.
- Empatia i receptivitat.
- Habilitats socials aplicades a la professió: empatia, capacitat de comunicació, flexibilitats, responsabilitat i organització.
- Protocols d'atenció al client de la professió.

Activitats auxiliars de venda i informació al client:

- Rols, objectius i relació client-professional.
- Tipologia de client i relació amb la prestació del servei.
- Atenció personalitzada com a base de la confiança en l'oferta del servei.
- Necessitats i gustos del client. Criteris de valoració de la satisfacció del client amb el producte o servei rebut.
- Objecions dels clients. Tractament.
- Paràmetres clau per a la classificació del producte rebut o la prestació de serveis sol·licitada.
- Servei postvenda.
- Fidelització del client.
- Documentació bàsica vinculada al lliurament de productes o la prestació de serveis.

Col·locació de productes de forn i pastisseria en mostradors, aparadors i expositors:

- Concepte i funció del taulell, aparador i expositor.
- Efectes en el consumidor de la distribució dels productes.
- Mètodes de classificació de productes dolços i salats de forn i pastisseria, segons zones d'exposició.
- Col·locació dels productes en els expositors.
- Etiquetatge de productes.
- Aplicació de les normes higienicosanitàries i de manipulació d'aliments.
- Normes de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Mòduls de formació professional comuns a tots els perfils

Mòdul: Formació en centres de treball

Codi: MFCT

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica l'estructura, l'organització i les condicions de treball de l'empresa, centre o establiment i les relaciona amb les activitats que realitza de la seva especialització.

Criteris d'avaluació:

- a) Identifica les característiques generals de l'empresa, centre o establiment i l'organigrama i les funcions de cada àrea.
- b) Identifica els procediments de treball en el desenvolupament de l'activitat.
- c) Identifica les competències dels llocs de treball en el desenvolupament de l'activitat.
- d) Identifica l'entorn de l'empresa, tipus de clients i proveïdors.
- e) Identifica les activitats de responsabilitat social de l'empresa, centre o servei envers l'entorn.
- f) Identifica el canals de comunicació més freqüents en l'empresa o establiment.
- g) Relaciona avantatges i inconvenients de l'estructura de l'empresa o establiment davant d'altres tipus d'organització relacionades.
- h) Identifica el conveni col·lectiu o el sistema d relacions laborals al qual s'acull l'empresa o establiment.
- i) Valora les condicions de treball en el clima laboral de l'empresa o establiment.
- j) Valora i sap treballar en equip per aconseguir amb eficàcia els objectius pactats en el pla d'activitat.

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

Criteris d'avaluació:

- a) Compleix l'horari de treball.
- b) Mostra una presentació i higiene personal correcta.
- c) Es mostra responsable en les tasques assignades.
- d) S'adapta als canvis de les tasques assignades.
- e) Valora les seves activitats professionals en el lloc de pràctiques.
- f) Manté i deixa organitzat el seu lloc de treball.
- g) Té cura dels materials, equips de treball i eines que utilitza en la seva pràctica diària.
- h) Manté una actitud clara de respecte vers el medi ambient.
- i) Es coordina amb el personal del seu equip on fa les pràctiques.
- j) Estableix una comunicació i relació correcta amb el personal de l'empresa o establiment.

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

Criteris d'avaluació:

- a) Realitza les tasques segons els procediments establerts.
- b) Identifica les característiques particulars dels mitjans de producció, equips i eines.
- c) Aplica i segueix les normes de riscos laborals en l'activitat professional.
- d) Fa ús dels equips de protecció individual segons activitat de especialitat que cursa.
- e) Entén, interpreta i expressa la informació amb la terminologia i els mitjans propis de l'activitat.

Durada: 180 hores

Continguts bàsics

- Estructura i organigrama d'una empresa o establiment.
- Canals de comunicació i bones pràctiques laborals
- Treball en equip.
- Autonomia en el treball.
- Capacitat en el treball.
- Compromís.
- Respecte per la diversitat d'opinions.
- Planificació.
- Normes de prevenció de riscos laborals característiques i pròpies del lloc de pràctiques.
- Normes i respecte cap al medi ambient.

Mòdul: Projecte integrat

Codi: MPI

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

1. Aplica de manera globalitzada diverses competències desenvolupades al llarg del procés d'aprenentatge relacionades amb el perfil professional i amb l'entorn laboral corresponent.

Criteris d'avaluació:

- a) Realitza les activitats seguint pautes teòriques apreses per la posada en marxa el projecte
- b) Identificar les necessitats del projecte.
- c) Identifica les fases del projecte
- d) Amplia coneixements i fa recerca d'informació per realitzar el projecte, si s'escau.
- e) Fa ús de les TIC per fer recerca i completar les fases del projecte.

2. Desenvolupa actituds i aptituds que segueixen al model que promou al màxima la vinculació amb l'entorn productiu, el treball en contextos reals i l'exposició i difusió del treball a l'exterior.

Criteris d'avaluació:

- a) Sap escoliar i rebre instruccions en benefici del projecte i del grup de treball
- b) Sap treballar de manera autònoma quan ho requereix el projecte.
- c) Acaba les tasques encomanades de manera correcta.
- d) Sap treballa en equip i valora la feina dels altres
- e) Respecta els temps de les fases del projecte.
- f) Es mostra actiu i amb interès per acabar el Projecte amb el temps marcat.

Durada: 40 hores (transversals)

Continguts bàsics

Organització d'un projecte en un àmbit real de feina:

- Planificació de les fases del PI
- Treball en Equip.
- Autonomia en el treball.
- Capacitat en el treball.
- Compromís.
- Respecte per la diversitat d'opinions.

Mòdul: Formació bàsica en prevenció de riscos laborals

Codi: MPRL

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. 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:

- a) Valora la importància de la cultura preventiva en tots els àmbits i activitats de l'empresa.
- b) Relaciona les condicions laborals amb la salut del treballador.
- c) Classifica els factors de risc en l'activitat i els danys derivats dels mateixos.
- d) Identifica les situacions de risc més habituals en els entorns de treball derivats d'aquest perfil professional.
- e) Identifica les condicions de treball amb significació per a la prevenció en els entorns de treball relacionats amb el perfil professional.

2. Aplica mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva, determinant les més adequades a les tasques i funcions d'aquest perfil professional.

Criteris d'avaluació:

- a) 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 les seves conseqüències en cas que siguin inevitables.
- b) Analitza el significat i l'abast dels diferents tipus de senyalització de seguretat.
- c) Identifica els protocols d'actuació en cas d'emergència.
- d) Identifica la composició i l'ús de la farmaciola de l'empresa.
- e) 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.

Durada: 35 hores

Continguts bàsics

Avaluació de riscos professionals

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

Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa

- Identificació de les mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva.
- Interpretació de la senyalització de seguretat.
- Consignes d'actuació davant d'una situació d'emergència.
- Protocols d'actuació davant d'una situació d'emergència.
- Identificació dels procediments d'atenció sanitària immediata.