



## Cicle formatiu de grau bàsic de Serveis comercials

### 1. Relació de mòduls professionals i unitats formatives

#### Mòdul Professional 1: ciències aplicades I

Durada: 198 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

UF1: matemàtiques i ciències aplicades I. 132 hores

UF2: educació física. 66 hores

#### Mòdul Professional 2: ciències aplicades II

Durada: 198 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

UF1: matemàtiques i ciències aplicades II. 132 hores

UF2: educació física. 66 hores

#### Mòdul Professional 3: comunicació i ciències socials I

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

UF1: comunicació i ciències socials I. 99 hores

#### Mòdul Professional 4: comunicació i ciències socials II

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

UF1: comunicació i ciències socials II. 132 hores

#### Mòdul professional 5: entorn laboral

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: incorporació al treball I. 33 hores

UF 2: incorporació al treball II. 33 hores

UF 3: prevenció de riscos en el lloc de treball. 33 hores

#### Mòdul professional 6: tècniques bàsiques de marxandatge

Durada: 231 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: reposició de producte i muntatge en el punt de venda. 132 hores

UF 2: etiquetatge i empaquetatge de productes. 99 hores

#### Mòdul professional 7: operacions auxiliars d'emmagatzematge

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: operacions bàsiques de recepció. 33 hores

UF 2: operacions bàsiques de manipulació. 66 hores

UF 3: operacions bàsiques d'expedició. 33 hores

**Mòdul professional 8: atenció al client**

Durada: 66/99 hores

Unitats formatives que el componen:

Hores de lliure disposició: 33 hores

UF 1: atenció al client. 66 hores

**Mòdul professional 9: preparació de comandes i venda de productes**

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: preparació de comandes i venda de productes. 66 hores

**Mòdul professional 10: tractament informàtic de dades**

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: equips informàtics i enregistrament de dades. 99 hores

UF 2: tractament bàsic de la informació. 66 hores

**Mòdul professional 11: aplicacions bàsiques d'ofimàtica**

Durada: 132/165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF 1: comunicacions digitals bàsiques. 66 hores

UF 2: ofimàtica bàsica. 66 hores

**Mòdul professional 12: síntesi**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: síntesi. 99 hores

**Mòdul professional 13: formació en centres de treball**

Durada: 317 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

## 2. Descripció dels mòduls professionals i de les unitats formatives

### Mòdul Professional 1: ciències aplicades I

Durada: 198 hores.

UF1: matemàtiques i ciències aplicades I. 132 hores

UF2: educació física. 66 hores.

UF1: matemàtiques i ciències aplicades I.

Durada 132 hores

UF2: educació física.

Durada 66 hores

Els mòduls professionals de Ciències aplicades i de Comunicació i ciències socials son comuns a tots els cicles formatius.

Aquests àmbits s'hauran de desenvolupar seguint l'[Annex 6](#) del [Decret d'ordenació dels ensenyaments de l'educació bàsica](#).

### Mòdul Professional 2: ciències aplicades II.

Durada: 198 hores.

UF1: matemàtiques i ciències aplicades II. 132 hores

UF2: educació física. 66 hores

UF1: matemàtiques i ciències aplicades II.

Durada 132 hores

UF2: educació física.

Durada 66 hores

Els mòduls professionals de Ciències aplicades i de Comunicació i ciències socials son comuns a tots els cicles formatius.

Aquests àmbits s'hauran de desenvolupar seguint l'[Annex 6](#) del [Decret d'ordenació dels ensenyaments de l'educació bàsica](#).

### Mòdul Professional 3: comunicació i ciències socials I.

Durada: 99 hores

Unitats formatives que el componen:

UF1: comunicació i ciències socials I. 99 hores.

UF1: comunicació i ciències socials I.

Durada: 99 hores

Els mòduls professionals de Ciències aplicades i de Comunicació i ciències socials son comuns a tots els cicles formatius.

Aquests àmbits s'hauran de desenvolupar seguint l'[Annex 6](#) del [Decret d'ordenació dels ensenyaments de l'educació bàsica](#).

### Mòdul Professional 4: comunicació i ciències socials II.

Durada: 132 hores.

Unitats formatives que el componen:

UF1: comunicació i ciències socials II. 132 hores.

UF1 comunicació i ciències socials II.

Durada: 132 hores.

Els mòduls professionals de Ciències aplicades i de Comunicació i ciències socials son comuns a tots els cicles formatius.

Aquests àmbits s'hauran de desenvolupar seguint l'[Annex 6](#) del [Decret d'ordenació dels ensenyaments de l'educació bàsica](#).

## Mòdul professional 5: entorn laboral

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: incorporació al treball I. 33 hores

UF 2: incorporació al treball II. 33 hores

UF 3: prevenció de riscos en el lloc de treball. 33 hores

UF 1: incorporació al treball I

Durada: 33 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 l'organització d'una empresa-tipus del sector.
- 1.4 Identifica possibilitats d'autoocupació en el sector professional.

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

#### Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica les competències professionals pròpies de la professió.
- 2.2 Identifica els jaciments d'ocupació i inserció laboral relacionats amb el perfil del títol.
- 2.3 Realitza l'autoavaluació de les competències professionals i capacitats clau.
- 2.4 Valora la formació com a procés d'aprenentatge al llarg de la trajectòria formativa i professional.
- 2.5 Identifica l'objectiu professional d'acord amb els itineraris formatius i professionalitzadors.

### 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.
- 1.5 L'empresa com a unitat de producció i oferta d'ocupació (objectius i funcions de l'empresa, elements que integren l'empresa i organització de l'empresa).
- 1.6 Tipologia d'empreses segons la dimensió i la forma jurídica.
- 1.7 Esperit emprenedor.

2. Itinerari formatiu i professional:

- 2.1 Competències professionals requerides per les ocupacions del perfil professional corresponent.
- 2.2 Jaciments d'ocupació i d'inserció laboral i factors d'ocupabilitat relacionats amb el perfil del títol.
- 2.3 Autoconeixement professional (interessos professionals, motivacions vers el treball i coneixements i competències professionals).
- 2.4 Autoavaluació de les competències professionals i les capacitats clau.
- 2.5 Identificació de les habilitats emprenedores.
- 2.6 Aprenentatge al llarg de la vida.
  - 2.6.1 Identificació de l'objectiu professional.
  - 2.6.2 Itineraris formatius i professionalitzadors.

UF 2: incorporació al treball II  
Durada: 33 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 recerca de feina.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Elabora el curriculum vitae.
- 1.2 Elabora una carta de presentació.
- 1.3 Utilitza eines 2.0 en la recerca 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.

Continguts

- 1. Recerca de feina:
  - 1.1 El currículum vitae, el portafoli i el vídeo-currículum.
  - 1.2 La carta de presentació.
  - 1.3 Canals de recerca de feina tradicionals i eines 2.0.
  - 1.4 L'entrevista.
- 2. El lloc de feina:
  - 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.

UF 3: prevenció de riscos en el lloc de treball

Durada: 33 hores

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

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

2. Aplica mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva, analitzant les situacions de risc en l'entorn laboral derivat del perfil professional.

Criteris d'avaluació

- 2.1 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 conseqüències en cas que siguin inevitables.
- 2.2 Analitza el significat i l'abast dels diferents tipus de senyalització de seguretat.
- 2.3 Identifica els protocols d'actuació en cas d'emergència.
- 2.4 Identifica la composició i l'ús de la farmaciola de l'empresa.
- 2.5 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. Avaluació de riscos professionals:

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

2. Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa:

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

Mòdul professional 6: tècniques bàsiques de marxandatge

Durada: 231 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: reposició de producte i muntatge en el punt de venda. 132 hores

UF 2: etiquetatge i empaquetatge de productes. 99 hores

UF 1: reposició de producte i muntatge en el punt de venda

Durada: 132 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 Identifica les zones fredes i calentes del punt de venda.
- 1.3 Descriu els criteris comercials de distribució dels productes i el mobiliari en el punt de venda.
- 1.4 Diferencia els diferents tipus de mobiliari utilitzats en el punt de venda i els elements promocionals utilitzats habitualment.
- 1.5 Reconeix els passos i processos d'elaboració i muntatge dels elements d'animació, els expositors de productes i els aparadors.
- 1.6 Col·loca expositors de productes i góndoles amb fins comercials, seguint les instruccions pertinents.
- 1.7 Col·loca cartelleria i altres elements d'animació, seguint criteris de marxandatge i d'imatge de l'empresa.
- 1.8 Segueix les instruccions de muntatge i ús del fabricant i les normes de seguretat i prevenció de riscos laborals.
- 1.9 Utilitza els equips de protecció individual adequats a l'activitat.

2. Realitza 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 Identifica 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 Descriu el procés de trasllat dels productes conduint portapalets o carretons de mà, seguint les normes de seguretat.
- 2.3 Descriu la classificació de 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 Realitza 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 Transmet la informació relativa al punt de venda utilitzant aplicacions informàtiques a nivell d'usuari, com el processador de text i els fulls de càlcul.
- 2.9 Col·loca productes en diferents tipus de lineals i expositors seguint criteris de marxandatge i les instruccions pertinents.
- 2.10 Neteja i condiciona lineals i prestatgeries per a la col·locació correcta de productes.
- 2.11 Aplica les mesures específiques de manipulació i higiene dels diferents productes.
- 2.12 Utilitza els equips de protecció individual adequats a l'activitat.

### Continguts

1. Muntatge d'elements d'animació del punt de venda i expositors:
  - 1.1 Concepte de marxandatge.
  - 1.2 Criteris de 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.
- 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 Mètodes físics i psicològics per escalfar punts freds.
- 1.9 Elements i materials de publicitat en el punt de venda: marxandatge.
- 1.10 L'aparador: funcions i muntatge.
- 1.11 Els cartells: funcions i procediments d'elaboració.
- 1.12 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 "facing".
- 2.9 Normes per a la implantació correcta.
- 2.10 Reaprovisionament del lineal.

## UF 2: etiquetatge i empaquetatge de productes

Durada: 99 hores

### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. 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

- 1.1 Identifica diferents tipus de dispositius de seguretat que s'utilitzen en el punt de venda.
- 1.2 Col·loca dispositius de seguretat segons diferents tipus de producte seguint les instruccions rebudes utilitzant els sistemes de protecció pertinents.
- 1.3 Retira els dispositius de seguretat segons els procediments previstos.
- 1.4 Assigna codis a diferents productes segons els processos d'assignació establerts.
- 1.5 Interpreta etiquetes normalitzades i codis EAN 13.
- 1.6 Verifica la codificació de productes identificant-ne les característiques, les propietats i la localització.
- 1.7 Etiqueta productes manualment i utilitzant eines específiques d'etiquetatge i seguint criteris de marxandatge.
- 1.8 Valora la rellevància de la codificació dels productes en el control del punt de venda.

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

#### Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica diferents tècniques d'empaquetatge de productes.
- 2.2 Reconeix la simbologia de formes, colors i textures en la transmissió de la imatge de l'empresa.
- 2.3 Identifica elements i materials que s'utilitzen en l'empaquetatge i la presentació comercial de productes.



- 2.4 Selecciona els materials necessaris per a l'empaquetatge en funció de la tècnica establerta i de la imatge de l'empresa.
- 2.5 Condiciona el producte per al seu empaquetatge, col·locant elements protectors i retirant el preu i els dispositius de seguretat.
- 2.6 Empaqueta productes assegurant-ne la consistència i la presentació d'acord amb criteris comercials de l'empresa.
- 2.7 Aplica les mesures de prevenció de riscos laborals relacionades amb l'empaquetatge.
- 2.8 Utilitza els equips de protecció individual adequats a l'activitat.
- 2.9 Col·loca motius ornamentals de forma atractiva.
- 2.10 Retira les restes del material utilitzat per assegurar l'ordre i la netedat del lloc de treball.

#### Continguts

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

- 1.1 Tecnologia al servei del marxandatge.
- 1.2 Instruments per a la protecció contra el furt.
- 1.3 L'escàner.
- 1.4 La codificació de l'assortiment.
- 1.5 Origen de la codificació comercial.
- 1.6 El codi de barres.
- 1.7 Codis de lectura ràpida.
- 1.8 L'etiqueta: definició i funcions.
- 1.9 Requisits informatius que l'etiqueta ha de complir.
- 1.10 Tècniques bàsiques d'elaboració d'etiquetes.
- 1.11 Col·locació d'etiquetes segons el producte.

##### 2. Empaquetatge i presentació comercial:

- 2.1 Embolcall i paqueteria.
- 2.2 Empaquetatge: valor afegit al producte.
- 2.3 Estils i modalitats.
- 2.4 Materials utilitzats.
- 2.5 Tècniques d'empaquetatge.
- 2.6 Sensibilització mediambiental.
- 2.7 Normes de seguretat i prevenció de riscos laborals.

#### Mòdul professional 7: operacions auxiliars d'emmagatzematge

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: operacions bàsiques de recepció. 33 hores

UF 2: operacions bàsiques de manipulació. 66 hores

UF 3: operacions bàsiques d'expedició. 33 hores

UF 1: operacions bàsiques de recepció

Durada: 33 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Fa operacions bàsiques de recepció de mercaderies segons els protocols establerts, tenint en compte les característiques i les condicions d'emmagatzematge previstes.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Relaciona etiquetes, embalatges i mitjans de transport amb la tipologia de productes i destinacions per a la seva correcta manipulació.

- 1.2 Identifica diferents tipus de càrregues i mercaderies en funció de les seves característiques específiques de manipulació.
- 1.3 Verifica la correspondència entre les mercaderies rebudes i les seves etiquetes i/o el contingut de l'albarà.
- 1.4 Identifica els diferents tipus de documents relacionats amb la recepció: comanda, albarà, etiquetes, cartes de port, acta i informe de recepció.
- 1.5 Reconeix les discrepàncies i les anomalies més freqüents de les càrregues.
- 1.6 Extreu una mostra d'una càrrega per inspeccionar-la.
- 1.7 Classifica mercaderies d'acord amb les seves característiques i condicions de conservació.
- 1.8 Realitza els processos de desconsolidació de càrregues manualment o utilitzant les eines adequades.
- 1.9 Realitza el desembalatge de càrregues manualment o utilitzant les eines adequades.
- 1.10 Compleix les instruccions de desembalatge tenint en compte les possibilitats de reutilització de caixes i altres materials de protecció.
- 1.11 Emplena les fitxes de magatzem segons protocols establerts.
- 1.12 Informa del resultat de la recepció utilitzant els mitjans i/o aplicacions informàtiques establerts per l'empresa.
- 1.13 Cerca informació complementària en cas que sigui necessari.

#### Continguts

1. Recepció de mercaderies i gestió d'entrades:
  - 1.1 Els mitjans de transport.
  - 1.2 Procediments de control de descàrregues.
  - 1.3 Concepte i classificació de les mercaderies.
  - 1.4 Procediments de desembalatge. Eines. Reutilització d'embalatges.
  - 1.5 Documents relacionats amb la recepció de mercaderies.
  - 1.6 Registre de mercaderies.
  - 1.7 Prevenció de riscos en la manipulació de càrregues.

UF 2: operacions bàsiques de manipulació

Durada: 66 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Etiqueta mercaderies mitjançant aplicacions informàtiques específiques, valorant que el registre i la codificació possibilita el control i la traçabilitat.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica diferents sistemes de codificació de mercaderies.
- 1.2 Reconeix els continguts i els significats de diferents tipus de codis.
- 1.3 Consulta les relacions de codis del magatzem.
- 1.4 Etiqueta les mercaderies amb el codi de forma visible.
- 1.5 Identifica els símbols i els pictogrames utilitzats a l'embalatge.
- 1.6 Reconeix les condicions de manipulació i conservació dels productes.
- 1.7 Obté la informació de traçabilitat de les mercaderies a partir de l'etiqueta i els documents de control.
- 1.8 Formalitza l'alta en el registre d'estocs utilitzant aplicacions informàtiques.
- 1.9 Respecta i aplica les mesures de seguretat i prevenció de riscos al magatzem.

2. Emmagatzema productes i mercaderies aplicant els protocols rebuts quant a la ubicació i les condicions d'emmagatzematge en funció de l'espai disponible.

#### Criteris d'avaluació

- 2.1 Classifica diferents tipus de magatzems.
- 2.2 Identifica la ubicació física de les diferents zones del magatzem segons les dimensions i el tipus de magatzem, i les diferents zones.
- 2.3 Descriu sistemes bàsics i regles generals d'ubicació de mercaderies en el magatzem per optimitzar l'espai disponible.
- 2.4 Realitza moviment de mercaderies i productes segons les ordres rebudes per optimitzar l'espai d'emmagatzematge o procedir a la seva expedició o el seu subministrament.
- 2.5 Col·loca càrregues o mercaderies al lloc indicat en l'ordre de treball, tenint en compte les seves característiques i les seves condicions de manipulació.
- 2.6 Utilitza lectors de codis i/o mitjans informàtics per transmetre amb precisió la informació dels moviments de càrregues i mercaderies que es duen a terme.
- 2.7 Aplica i respecta les mesures de seguretat i prevenció de riscos al magatzem.
- 2.8 Manté el magatzem net i ordenat.

3. Reconeix la configuració, tipus, components i accessoris del carretó elevador industrial.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica la configuració de la plataforma porta forca.
- 3.2 Identifica la configuració del carretó tèrmic.
- 3.3 Identifica la configuració del carretó elèctric.
- 3.4 Identifica els components dels carretons elevadors industrials: bateries de tracció, carregador de bateries, hidràulica de treball, tipus de pals, accessoris.
- 3.5 Identifica els diferents tipus de màquines i els relaciona amb les seves aplicacions.
- 3.6 Identifica els diferents tipus de palets i els relaciona amb les seves aplicacions.

4. Realitza la posada en funcionament i comandament del carretó elevador industrial.

Criteris d'avaluació

- 4.1 Reconeix i compleix les normes d'apilament i conducció.
- 4.2 Compleix les normes de seguretat en el treball i prevenció de riscos.
- 4.3 Utilitza els equips de protecció individual.
- 4.4 Realitza les comprovacions diàries i setmanals de seguretat i manteniment.
- 4.5 Posa en marxa i opera el carretó elevador industrial elèctric amb destresa i seguretat.
- 4.6 Posa en marxa i opera el carretó elevador industrial tèrmic amb destresa i seguretat.

5. Col·labora en l'elaboració d'inventaris de mercaderies i fa operacions bàsiques de control d'existències mitjançant eines informàtiques de control de magatzems.

Criteris d'avaluació

- 5.1 Identifica els productes a inventariar.
- 5.2 Descriu la documentació tècnica relacionada amb el magatzem.
- 5.3 Identifica els conceptes d'estoc mínim, estoc màxim i estoc de seguretat.
- 5.4 Reconeix els indicadors per evitar el trencament d'estocs.
- 5.5 Comunica segons les instruccions rebudes les necessitats de reaprovisionament.
- 5.6 Reconeix la importància dels terminis d'aprovisionament de proveïdors i la demanda d'expedicions.
- 5.7 Identifica els tipus d'emmagatzematges, així com d'inventaris i les seves variables.
- 5.8 Col·labora en el recompte dels productes que hi ha en un magatzem i elabora comunicats d'incidència en cas necessari.
- 5.9 Assenyala els mecanismes que s'utilitzen per assegurar la renovació d'estocs per evitar l'acumulació de productes que puguin quedar obsolets.
- 5.10 Organitza un sistema òptim de reposició física d'estocs en petits magatzems segons les instruccions rebudes.
- 5.11 Identifica el sistema òptim de reposició física d'estocs en magatzems automatitzats.

5.12 Utilitza sistemes lectors de codis i/o aplicacions informàtiques específiques de control de magatzems.

5.13 Emplena formularis, manualment o amb aplicacions informàtiques, d'informació de control de magatzem segons les instruccions rebudes.

5.14 Valora la rellevància del control de magatzem en la distribució comercial i en el procés productiu.

### Continguts

1. Etiquetatge i codificació de mercaderies:

1.1 Sistemes de codificació.

1.2 Procediment d'assignació de codis.

1.2 Etiquetes: tipus i funcions.

1.3 Eines de control de l'etiquetatge. Traçabilitat.

1.4 La retolació, la senyalització, els símbols i els pictogrames en els embalatges.

1.5 Mesures de prevenció de riscos laborals.

2. Emmagatzematge de productes i mercaderies:

2.1 Objectius i finalitat de l'emmagatzematge de productes.

2.2 Seqüència d'operacions en el magatzem.

2.3 Tipus de magatzems. Segons el tipus de producte i el grau d'automatització.

2.4 Zones del magatzem. Recepció, emmagatzematge, operacions auxiliars i expedició. Circulació en el magatzem.

2.5 Equips mecànics per a la manipulació de mercaderies.

2.6 Normes de seguretat i higiene que regulen la conservació i el manteniment de mercaderies. Condicions específiques: temperatura, refrigeració, productes peribles, productes perillosos, entre d'altres.

2.7 Requeriments específics d'indumentària segons els diferents tipus de magatzems.

2.8 Seguretat i prevenció de riscos en les operacions auxiliars d'emmagatzematge.

3. Carretó elevador industrial:

3.1 Plataforma porta forquilles.

3.2 El carretó tèrmic.

3.3 El carretó elèctric.

3.4 Components dels carretons elevadors industrials: bateries de tracció, carregador de bateries, hidràulica de treball, tipus de pals, accessoris.

3.5 Diferents tipus de màquines i aplicacions.

3.6 Tipus de palets.

4. Posada en funcionament i comandament del carretó elevador industrial:

4.1 Normes d'apilament i conducció.

4.2 Compliment de les normes de seguretat en el treball.

4.3 Realització de les comprovacions diàries i setmanals de seguretat i manteniment.

4.4 Posada en marxa i operació d'un carretó elevador industrial elèctric.

4.5 Posada en marxa i operació d'un carretó elevador industrial tèrmic.

5. Operacions bàsiques de control d'existències:

5.1 Sistemes d'emmagatzematge: bloc, prestatgeries convencionals, compactes, dinàmiques, entre d'altres.

5.2 Tipus d'ubicacions: aleatòria i fixa, avantatges i inconvenients.

5.3 Tipus d'estocs i indicadors. Estoc mínim, estoc màxim i estoc de seguretat.

5.4 Sistemes de reposició de les mercaderies.

5.5 L'inventari: finalitat i tipus.

5.6 Procés d'elaboració d'inventaris.

5.7 Utilització d'aplicacions informàtiques en les activitats auxiliars de control d'existències.

## 5.8 Normes bàsiques d'actuació en cas d'emergències.

UF 3: operacions bàsiques d'expedició

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Fa operacions bàsiques per a l'expedició de mercaderies i productes del magatzem, tenint en compte les seves característiques i les condicions de manipulació i conservació, acomplint les ordres de treball i formalitzant els documents d'expedició.

Criteris d'avaluació

1.1 Aplica les condicions d'embalatge i etiquetatge per a l'expedició de mercaderies i productes segons les instruccions rebudes.

1.2 Relaciona les característiques dels diferents tipus d'embalatge amb les característiques físiques i tècniques dels productes i les mercaderies, les seves condicions de manipulació i el seu transport segons les instruccions rebudes.

1.3 Identifica, a partir del formulari de comanda o ordres de *picking*, les mercaderies que s'han d'expedir, en localitza la ubicació dins del magatzem i fa el *picking*.

1.4. Verifica, a partir de les fitxes de magatzem o altres sistemes, que hi ha l'estoc suficient al magatzem per servir la comanda.

1.6 Descriu els moviments que s'han de fer al magatzem fins a ubicar la mercaderia a la zona d'expedició i els equips adequats de manipulació.

1.7 Utilitza aplicacions informàtiques per formalitzar notes de lliurament.

1.8 Registra sortides de mercaderies en fitxes de magatzem i documentació tècnica.

1.9 Envasa, embala i prepara la documentació per a cada una de les expedicions.

1.10 Consolida expedicions segons instruccions rebudes.

1.11 Elabora etiquetes i determina el lloc que han d'ocupar en l'embalatge, així com els senyals de protecció de la mercaderia.

1.12 Col·loca en el lloc adient els símbols i els pictogrames de protecció de la mercaderia segons les instruccions rebudes.

1.13 Interpreta ordres de càrrega i posa els productes en el lloc indicat per a la posterior càrrega en el mitjà de transport.

1.14 Adjunta la documentació d'expedició corresponent segons instruccions rebudes.

1.15 Verifica, segons instruccions rebudes, que el transportista ha signat la documentació justificativa de lliurament.

1.14 Mostra responsabilitat davant d'errors i iniciativa per resoldre'ls dintre l'àmbit de la seva competència.

Continguts

1. Operacions bàsiques per a l'expedició de mercaderies:

1.1 El formulari de comanda.

1.2 Recepció i tractament de comandes.

1.3 Operacions de preparació de comandes.

1.4 Mètodes de preparació de comandes.

1.5 Sistemes de recollida de la mercaderia (*picking*).

1.6 Ordre de *picking* o *picking list*.

1.7 Consolidació de mercaderies. Per zones, per mitjà de transport entre d'altres.

1.8 Etiquetatge i embalatge d'expedició.

1.9 Materials i eines per a l'embalatge de la mercaderia.

1.10 Reconeixement de la documentació d'expedició: albarà, *packing list*, full de ruta i carta de ports.

1.11 Tasques de verificació i confrontació amb la documentació prèvies a la càrrega de la mercaderia en el mitjà de transport.

1.12 Càrrega als mitjans de transport. Responsabilitat.

1.13 Gestió de devolucions de mercaderies, d'envasos i embalatges.

### Mòdul professional 8: atenció al client

Durada: 66/99 hores

Unitats formatives que el componen:

Hores de lliure disposició: 33 hores

UF 1: atenció al client. 66 hores

UF 1: atenció al client

Durada: 66 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 les característiques bàsiques del client tipus del producte i/o servei de la professió, i del seu comportament.

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

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

1.4 Utilitza tècniques de comunicació verbal.

1.5 Empra tècniques de comunicació no verbal.

1.6 Manté actituds que afavoreixin la comunicació.

1.7 Manté converses, utilitzant les fórmules, lèxic comercial i nexes de comunicació.

1.8 Respon a diferents tipus de qüestions professionals bàsiques utilitzant el lèxic comercial i el registre adequats.

1.9 S'expressa amb correcció i de forma efectiva en una comunicació professional habitual.

1.10 Manté una actitud conciliadora i sensible respecte als altres, mostrant cordialitat i amabilitat en el tracte.

1.11 Transmet informació de la professió amb claredat, de forma ordenada, estructura clara i precisa.

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.

#### Criteris d'avaluació

2.1 Diferencia processos d'informació i de comunicació.

2.2 Identifica les diferents tipologies de públic i els relaciona amb les motivacions de compra o consum.

2.3 Diferencia tercers relacionats amb l'empresa: clients, proveïdors i públic en general.

2.4 Reconeix les característiques del producte o servei ofert.

2.5 Valora la pulcritud i correcció, tant en el vestir com en la imatge corporal, elements clau en l'atenció al client.

2.6 Identifica els protocols de venda i/o prestació del servei habituals en la professió.

2.7 Identifica els protocols de venda i/o prestació del servei específics de diferents tipus d'empresa.

2.8 Empra la terminologia bàsica de comunicació comercial en la professió.

2.9 Informa al 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.

2.10 Manté en tot moment el respecte cap al client.

2.11 Assessora al client del bé i/o servei més recomanable segons les necessitats que exposa.

2.12 Adequa les respostes en funció del públic.

2.13 Realitza el tancament de la venda o la comanda, sol·licitant al client que comuniqui l'opció elegida.

3. Realitza les activitats auxiliars de venda en l'establiment comercial o en el lliurament a domicili i informa al client del servei realitzat, utilitzat 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 Realitza 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 Analitza 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.

#### Críteris d'avaluació

4.1 Recull les objeccions que el client planteja, 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 Ofereix alternatives al client davant reclamacions fàcilment esmenables, exposant clarament els temps i condicions de les operacions a realitzar, així com del nivell de probabilitat de modificació esperable.

4.4 Reconeix els aspectes principals que regula la legislació vigent en relació a les reclamacions.

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

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

4.7 Omple o dona suport per complir un full de reclamació.

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

4.9 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.

4.10 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 de producte o servei. Tipologia de públic en funció del producte o servei.

2.4 Actuació del venedor professional.

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

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

2.7 El venedor professional: model d'actuació. Protocols de venda. Relacions amb els clients.

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

2.9 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 Tipologia de client i relació amb la prestació del servei.

3.3 Atenció personalitzada com a base de la confiança en l'oferta del servei.

3.4 Necessitats i gustos del client. Criteris de valoració de la satisfacció del client amb el producte o servei rebut.

3.5 Objecions dels clients. Tractament.

3.6 Paràmetres clau per a la classificació del producte rebut o la prestació de serveis sol·licitada.

3.7 Servei postvenda.

3.8 Fidelització del client.

3.9 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 Tècniques utilitzades en l'actuació davant les reclamacions. Gestió de reclamacions. Alternatives reparadores. Elements formals que contextualitzen una reclamació.

4.2 Documents necessaris o proves en una reclamació. Procediment de recollida de les reclamacions.

4.3 Documents relacionats amb els 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 9: preparació de comandes i venda de productes

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: preparació de comandes i venda de productes. 66 hores

UF 1: preparació de comandes i venda de productes

Durada: 66 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 on-line propis de les comandes en diferents tipus d'empreses: comercials, logístiques, industrials i de serveis.

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 Interpreta la simbologia i recomanacions bàsiques en la manipulació manual, conservació i embalatge de producte.

2.4 Identifica la simbologia bàsica en la manipulació i embalatge de productes bàsics.

2.5 Reconeix la simbologia que determina la posició física del producte dins del magatzem o en el seu transport i trasllat.

2.6 Reconeix la importància d'aplicar les normes de manipulació i conservació dels productes per a prevenir danys o desperfectes.

2.7 Manté una actitud de prevenció i seguretat en la manipulació de productes de diferents característiques .

2.8 Interpreta la informació que conté l'etiqueta del productes, i l'incorpora a la comanda.

3. Prepara comandes per a la seva expedició aplicant procediments manuals i automàtics d'embalatge i etiquetatge mitjançant equipaments específics.

### Criteris 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 criteris 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 Descriu els danys que poden patir les mercaderies/productes durant la manipulació per a la conformació i la preparació de les comandes.

3.6 Pren les mesures oportunes per minimitzar i reduir els residus generats pels processos d'embalatge.

3.7 Emplena, segons les instruccions rebudes, els documents relacionats amb l'expedició de la comanda: albarans, ordres de repartiment, o altres documents de transport.

- 3.8 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.
  - 3.9 Comprova la dimensió final de la comanda, verificant els límits indicats en les instruccions rebudes i recomanacions sobre unitats de càrrega eficients seguint el procediment establert.
  - 3.10 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.
  - 3.11 Aplica les mesures i normes de seguretat, higiene i salut establertes retirant els residus generats en la preparació i embalatge.
  - 3.12 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.
  - 3.13 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 Realitza les operacions de pesatge i amidament amb els equips i eines requerits.
- 4.2 Descriu les característiques d'un terminal de venda al públic (TPV) i els procediments per a la utilització de mitjans de pagament electrònics.
- 4.3 Identifica els documents de lliurament associats a la venda i la seva funció.
- 4.4 Descriu les funcions del servei d'atenció al client.
- 4.5 Mostra una actitud cordial i amable en l'atenció al client.
- 4.6 Realitza el cobrament en efectiu de la venda, i verifica l'autenticitat dels bitllets i monedes segons els protocols establerts.
- 4.7 Lliura els documents justificatius de la venda i promociona els sistemes de fidelització de clients segons les instruccions rebudes.
- 4.8 Informa sobre els procediments de devolucions segons els protocols de l'empresa.
- 4.9 Realitza el tancament de caixa segons els protocols establerts.

#### Continguts

##### 1. Interpretació de les ordres de comanda:

- 1.1 Tipologia d'empreses: comercials, logístiques, industrials i de serveis.
- 1.2 Circuit comercial. Comandes rebudes de clients. Comandes a proveïdors, o a fàbrica. La preparació de comandes per a 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. Críteris de selecció de productes. Sistemes de *picking*.
- 2.2 Sistemes i equips de localització i organització de mercaderies en el magatzem. Sistemes i equips de *picking* per veu, etiquetes electròniques (*radio-frequency identification* RDFI) o altres.
- 2.3 Diferència mercaderies, productes acabats, 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. Característiques. Pesos, volums.

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 *Personal digital agenda* (PDA), escàners, pistoles, lectors de codis de barres, codis QR.

3.7 Operativa bàsica en la preparació de comandes. Fases i característiques.

3.8 Documentació per a la preparació de comandes. Control del procés: traçabilitat.

3.9 Tipus d'envasos i embalatges. Normes, formes i materials. Etiquetatge per al transport. Simbologia necessària per al transport i l'emmagatzematge. Etiquetatge per a la identificació de la comanda, la manipulació, el transport i l'emmagatzematge.

3.10 Aprofitament de l'espai en caixes, mitjà de transport i magatzem. Càlcul de volums.

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 altres. Classes de productes en cada cas.

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 Mitjans de pagament electrònics. Comprovants de pagament.

4.6 Pagament en efectiu. Devolució de canvi. Comprovant de pagament.

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

4.8 Procediment de reclamació del producte.

4.9 Tancament de caixa.

**Mòdul professional 10: tractament informàtic de dades**

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: equips informàtics i enregistrament de dades. 99 hores

UF 2: tractament bàsic de la informació. 66 hores

UF 1: equips informàtics i enregistrament de dades

Durada: 99 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Prepara els equips i materials necessaris per al seu treball, reconeixent-ne les funcions principals, les aplicacions i les necessitats de manteniment.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica i classifica els equips informàtics i els seus perifèrics en funció de la seva utilitat en el procés ofimàtic.

- 1.2 Identifica les diferents aplicacions informàtiques, tant de programari lliure com de propietat, associant-les a les diferents tasques a realitzar.
  - 1.3 Comprova les connexions entre els diferents elements informàtics, esmenant, si escau, els errors observats.
  - 1.4 Comprova el funcionament de les aplicacions informàtiques a utilitzar.
  - 1.5 Realitza la el manteniment de primer nivell dels diferents equips informàtics.
  - 1.6 Adopta les mesures de seguretat necessàries per evitar els riscos laborals derivats de la connexió i desconnexió dels equips.
  - 1.7 Situa els equips tenint en compte criteris d'ergonomia i salut laboral.
2. Enregistra informàticament dades, textos i altres documents, valorant la rapidesa i exactitud del procés.

#### Críteris d'avaluació

- 2.1 Organitza els documents que contenen les dades a enregistrar disposant-los de manera ordenada.
- 2.2 Comprova que les dades i els documents no estan prèviament enregistrats amb la finalitat d'evitar duplicitats.
- 2.3 Situa correctament els dits sobre el teclat estès.
- 2.4 Identifica els diferents caràcters del teclat pel tacte i la posició dels dits.
- 2.5 Maneja el teclat estès amb rapidesa i exactitud, sense necessitat de desviar la mirada cap a les tecles.
- 2.6 Assoleix un grau de correcció elevat en l'enregistrament de dades, amb un màxim d'un 5 per cent d'errors.
- 2.7 Utilitza correctament l'escàner per la digitalització d'imatges i documents, segons les instruccions rebudes.
- 2.8 Corregeix les anomalies i errors detectats en els resultats.
- 2.9 Manté la confidencialitat respecte de les dades i textos gravats.
- 2.10 Respecta les normes ergonòmiques i d'higiene postural en la realització de les tasques encomanades.

#### Continguts

1. Preparació d'equips i materials:
  - 1.1 Components dels equips informàtics.
  - 1.2 Perifèrics informàtics.
  - 1.3 Aplicacions ofimàtiques.
  - 1.4 Programari lliure i programari privatiu.
  - 1.5 Coneixement bàsic de sistemes operatius.
  - 1.6 Sistemes operatius lliures i privatis
  - 1.7 Connectors dels equips informàtics.
  - 1.8 Riscos laborals derivats de la utilització d'equips informàtics.
  - 1.9 Salut postural.
2. Enregistrament informàtic de dades, textos i altres documents:
  - 2.1 Organització de la zona de treball.
  - 2.2 El teclat estès. Funció de les tecles.
  - 2.3 Tècnica mecanogràfica. Col·locació dels dits sobre el teclat.
  - 2.4 Tècniques de velocitat i precisió mecanogràfica.
  - 2.5 Transcripció de textos.
  - 2.6 Tècniques de correcció d'errors mecanogràfics.
  - 2.7 Confidencialitat i privacitat de la informació.

UF 2: tractament bàsic de la informació

Durada: 66 hores

## Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Tracta textos i dades informàticament segons les instruccions rebudes, seleccionant les aplicacions en funció de la tasca a realitzar.

### Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les aplicacions de programari lliure i privatiu per al tractament d'informació.
- 1.2 Selecciona les aplicacions més adients a utilitzar en tot tipus de textos, dades i documents d'ús habitual en empreses i organitzacions.
- 1.3 Elabora textos mitjançant processadors de textos utilitzant diferents formats.
- 1.4 Insereix imatges, taules i altres objectes en els textos.
- 1.5 Utilitza la previsualització de documents a fi d'aconseguir un resultat òptim.
- 1.6 Guarda els documents realitzats en els llocs indicats per les instruccions rebudes.
- 1.7 Anomena els documents segons les instruccions rebudes i de manera que siguin fàcilment identificables, i amb codificacions fàcilment classificables.
- 1.8 Guarda de manera sistemàtica el treball realitzat a fi de que no es produeixin pèrdues fortuïtes.
- 1.9 Identifica la periodicitat amb que han de realitzar-se les còpies de seguretat.
- 1.10 Segueix les instruccions rebudes i les normes ergonòmiques i d'higiene postural en la realització de les tasques encomanades.

2. Tramita documentació digital mitjançant el seu arxiu, impressió i transmissió, relacionant el tipus de document amb la seva ubicació.

### Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els diferents documents obtinguts d'acord amb les seves característiques i contingut.
- 2.2 Classifica els documents d'acord amb les seves característiques i contingut.
- 2.3 Identifica les possibles ubicacions d'arxiu en suport digital.
- 2.4 Arxiva digitalment els documents en el lloc corresponent segons els criteris establerts.
- 2.5 Accedeix a documents arxivats prèviament.
- 2.6 Comprova l'estat dels consumibles d'impressió i els reposa si escau.
- 2.7 Utilitza les funcions de previsualització per evitar impressions innecessàries.
- 2.8 Selecciona les opcions d'impressió adequades a cada cas.
- 2.9 Imprimeix els documents correctament.
- 2.10 Aplica la tècnica de les tres erres: reduir, reutilitzar i reciclar.
- 2.11 Utilitza les eines de missatgeria informàtica interna, assegurant la recepció correcta dels documents.
- 2.12 Demostra responsabilitat i confidencialitat en el tractament de la informació.
- 2.13 Deixa els equips informàtics en perfecte estat d'ús en finalitzar la jornada.

### Continguts

1. Tractament de textos i dades:
  - 1.1 Identificació de programari lliure i de propietat.
  - 1.2 Processadors de textos. Estructura i funcions.
  - 1.3 Aplicació de formats en els processadors de textos. Edició de textos.
  - 1.4 Elaboració de comunicacions escrites bàsiques. Utilització de plantilles.
  - 1.5 Combinar i comparar documents.
  - 1.6 Elaboració de taules.
  - 1.7 Inserció d'imatges i altres objectes.
  - 1.8 Fulls de càlcul. Estructura i funcions. Ús per elaboració de llistes. Ús de fórmules bàsiques.
  - 1.9 Previsualització de documents.

1.10 Realització de còpies de seguretat del treball realitzat.

2. Tramitació de documentació:

2.1 Gestió d'arxius i carpetes digitals.

2.2 Criteris de codificació i classificació dels documents.

2.3 El registre digital de documents.

2.4 La impressora. Funcionament i tipus.

2.5 Impressió de documents.

Mòdul professional 11: aplicacions bàsiques d'ofimàtica

Durada: 132/165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF 1: comunicacions digitals bàsiques. 66 hores

UF 2: ofimàtica bàsica. 66 hores

UF 1: comunicacions digitals bàsiques

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Tramita informació en línia, segons instruccions rebudes, aplicant eines d'internet, intranet i altres xarxes locals.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica les diferents xarxes informàtiques a les quals podem accedir.

1.2 Diferencia diferents mètodes de cerca d'informació en xarxes informàtiques.

1.3 Accedeix a informació a través d'internet, intranet i altres xarxes d'àrea local.

1.4 Localitza documents utilitzant eines d'internet.

1.5 Situa i recupera arxius emmagatzemats en serveis d'allotjament d'arxius compartits ("el núvol").

1.6 Comprova la veracitat de la informació localitzada segons instruccions rebudes.

1.7 Reconeix el funcionament dels serveis de tràmits en on-line de diverses administracions públiques.

1.8 Reconeix el funcionament de tràmits on-line per a l'obtenció de serveis habituals en els serveis administratius d'empreses i organitzacions.

2. Realitza comunicacions internes i externes, segons instruccions rebudes, mitjançant les utilitats de correu electrònic seguint les pautes marcades.

Criteris d'avaluació

2.1 Identifica els diferents procediments de transmissió i recepció de missatges interns i externs.

2.2 Utilitza el correu electrònic per enviar i rebre missatges, tant interns com externs.

2.3 Annexa documents, vincles, entre d'altres, en missatges de correu electrònic.

2.4 Empra les utilitats del correu electrònic per classificar contactes i llistes de distribució d'informació entre altres.

2.5 Aplica criteris de prioritat, importància i seguiment en l'enviament de missatges seguint les instruccions rebudes.

2.6 Aplica i comprova les mesures de seguretat i confidencialitat en la custòdia d'informació segons les instruccions rebudes.

2.7 Aplica i comprova les mesures de seguretat i confidencialitat en l'enviament d'informació seguint pautes prefixades.

2.8 Organitza l'agenda incloent tasques, avisos i altres eines de planificació del treball.

2.9 Utilitza adequadament les eines de comunicació.

2.10 Empra la informació corporativa correctament segons les instruccions rebudes.

### Continguts

1. Tramitació d'informació en línia. internet, intranet i xarxes locals:

1.1 Xarxes informàtiques.

1.2 Tipus de xarxes.

1.3 Intranet, intranet i xarxes locals.

1.4 Gestió d'arxius compartits.

1.5 Cerca activa en xarxes informàtiques.

1.6 Tramitació on-line en les Administracions públiques. Serveis. Funcionament. Informació a recopilar. Pas a pas. Importància dels terminis. Tasca administrativa. Responsabilitat.

1.7 Tramitació on-line en empreses i organitzacions. Serveis. Funcionament. Informació a recopilar. Tasca administrativa.

2. Realització de comunicacions internes i externes per correu electrònic:

2.1 Procediments de transmissió i recepció de missatges interns i externs.

2.2 Enviament i recepció de missatges per correu.

2.3 Mesures de seguretat i confidencialitat. Mesures en la custòdia de la informació. Mesures en l'enviament de la informació.

2.4 Organització de l'agenda per incloure tasques, avisos i altres eines de planificació del treball.

2.5 Pautes d'ús de la informació corporativa.

UF 2: ofimàtica bàsica

Durada: 66 hores

### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Modifica i/o elabora documents, segons instruccions rebudes, utilitzant les aplicacions bàsiques de fulls de càlcul.

#### Criteris d'avaluació

1.1 Identifica les aplicacions de full de càlcul de programari lliure i de propietat.

1.2 Utilitza els diversos tipus de dades i referència per a cel·les, rangs, fulles i llibres.

1.3 Aplica fórmules i funcions bàsiques.

1.4 Genera gràfics bàsics.

1.5 Modifica gràfics de diferents tipus segons les instruccions rebudes.

1.6 Utilitza el full de càlcul com a base de dades bàsica.

1.7 Utilitza aplicacions i perifèrics per introduir textos, nombres, codis i imatges.

1.8 Elaborar plantilles per ser reutilitzades posteriorment segons instruccions rebudes.

1.9 Aplica les regles d'ergonomia i salut en el desenvolupament de les activitats.

2. Modifica i/o elabora presentacions gràfiques, segons instruccions rebudes, utilitzant aplicacions informàtiques de programari lliure i de propietat.

#### Criteris d'avaluació

2.1 Identifica les opcions bàsiques de les aplicacions de presentacions de programari lliure i de propietat.

2.2 Es reconeixen els diferents tipus de visualització d'una presentació.

2.3 Reconeix les diferents tipografies i normes bàsiques de composició, disseny i utilització del color.

2.4 Modifica presentacions bàsiques incorporant text, gràfics, objectes i arxius multimèdia segons les instruccions rebudes.

- 2.5 Edita plantilles de presentacions segons les instruccions rebudes.
- 2.6 Utilitza perifèrics per executar presentacions assegurant-ne el correcte funcionament.

#### Continguts

- 1. Modificació i/o elaboració de documents mitjançant fulls de càlcul:
  - 1.1 Identificació de programari lliure i de propietat.
  - 1.2 Tipus de dades. Referències a cel·les. Rangs. Fulles. Llibres.
  - 1.3 Utilització de fórmules i funcions bàsiques.
  - 1.4 Creació de gràfics bàsics.
  - 1.5 Modificació de gràfics.
  - 1.6 Regles ergonòmiques.
  - 1.7 Elaboració de diferents tipus de documents.
  
- 2. Modificació i/o elaboració de presentacions:
  - 2.1 Identificació de programari lliure i de propietat.
  - 2.2 Identificació d'opcions bàsiques de les aplicacions de presentacions.
  - 2.3 Edició de diapositives. Tipus de visualització de presentacions.
  - 2.4 Format de diapositives, textos i objectes.
  - 2.5 Modificació de presentacions bàsiques.
  - 2.6 Utilització de plantilles i assistents.
  - 2.7 Presentació per al públic: perifèrics i connexions. Aparells i pantalles de projecció. Connexions a internet, intranet i/o xarxes locals.

#### Mòdul professional 12: síntesi

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: síntesi. 99 hores

UF 1: síntesi

Durada: 99 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Concreta i defineix el projecte, producte, intervenció o servei, analitzant les seves condicions i característiques.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Determina el projecte, producte, intervenció o servei.
- 1.2 Identifica i defineix les característiques del projecte, producte, intervenció o servei.
- 1.3 Determina les mesures de prevenció de riscos aplicables al procés.

- 2. Organitza el projecte, producte, intervenció o servei, determinant el procés, les fases i les actuacions necessàries.

#### Criteris d'avaluació

- 2.1 Determina la seqüència d'operacions a realitzar.
- 2.2 Identifica i determina el material, eines, equipament i instal·lacions a emprar.
- 2.3 Planifica les intervencions a realitzar.

- 3. Realitza el projecte, producte, intervenció o servei, valorant la seva funcionalitat i seguint el procediments establerts.

#### Criteris d'avaluació



- 3.1 Utilitza adequadament el material, eines, equipament i instal·lacions necessaris.
  - 3.2 Duu a terme les actuacions seguint els procediments establerts.
  - 3.3 Registra les anomalies o incidències produïdes.
  - 3.4 Aplica les normes d'higiene i seguretat segons la legislació vigent.
4. Documenta el projecte, producte, intervenció o servei, integrant els coneixements aplicats en el seu desenvolupament.

#### Criteris d'avaluació

- 4.1 Elabora la documentació de la definició i organització del producte, intervenció o servei.
- 4.2 Emplena la documentació (registres, ordre de compra, formularis...) que pugui estar relacionada amb l'activitat, si s'escau.
- 4.3 Realitza l'estimació econòmica del projecte, producte, intervenció o servei o d'alguna de les seves activitats, si s'escau.
- 4.4 Utilitza apropiadament les aplicacions informàtiques en l'elaboració de documents i en la presentació de resultats.

#### Continguts

Els determina el centre educatiu.

#### Mòdul professional 13: formació en centres de treball

Durada: 317 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

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

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les característiques generals de l'empresa, centre o servei i l'organigrama i les funcions de cada àrea.
- 1.2 Identifica els procediments de treball en el desenvolupament de l'activitat.
- 1.3 Identifica les competències dels llocs de treball en el desenvolupament de l'activitat.
- 1.4 Identifica les característiques del mercat o entorn, tipus d'usuaris i proveïdors.
- 1.5 Identifica les activitats de responsabilitat social de l'empresa, centre o servei envers l'entorn.
- 1.6 Identifica el flux de serveis o els canals de comercialització més freqüents en aquesta activitat.
- 1.7 Identifica el conveni col·lectiu o el sistema de relacions laborals al qual s'acull l'empresa, centre o servei.
- 1.8 Valora les condicions de treball en el clima laboral de l'empresa, centre o servei.
- 1.9 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 S'adapta als canvis de les tasques assignades.
- 2.5 Manifesta iniciativa en la resolució de problemes.

- 2.6 Valora la importància de la seva activitat professional.
- 2.7 Manté organitzada la seva àrea de treball.
- 2.8 Té cura dels materials, equips o eines que utilitza en la seva activitat.
- 2.9 Manté una actitud clara de respecte vers el medi ambient.
- 2.10 Estableix una comunicació i relació eficaç amb el personal de l'empresa.
- 2.11 Es coordina amb els membres del seu equip de treball.

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

#### Críteris d'avaluació

- 3.1 Executa les tasques segons els procediments establerts.
- 3.2 Identifica les característiques particulars 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.
- 3.6 Obté la informació i els mitjans necessaris per realitzar l'activitat assignada.
- 3.7 Interpreta i expressa la informació amb la terminologia o simbologia i els mitjans propis de l'activitat.
- 3.8 Detecta anomalies o desviacions en l'àmbit de l'activitat assignada, n'identifica les causes i hi proposa possibles solucions.

#### 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 operacions auxiliars de recepció de mercaderies en el magatzem.

- 2.1 Descàrrega de mercaderies segons els procediments establerts.
- 2.2 Verificació de mercaderies rebudes al magatzem segons els protocols establerts.
- 2.3 Desconsolidació de càrregues segons els procediments establerts per l'empresa.
- 2.4 Desembalatge de mercaderies segons els procediments establerts.
- 2.5 Registre de les entrades de mercaderies rebudes al magatzem.
- 2.6 Report dels resultats i/o incidències en la recepció de mercaderies segons els protocols establerts.

3. Activitats formatives de referència relacionades amb les operacions auxiliars de manipulació de mercaderies en el magatzem.

- 3.1 Etiquetatge de les mercaderies rebudes segons els procediments establerts.
- 3.2 Ubicació de les mercaderies rebudes en l'espai físic corresponent.
- 3.3 Reubicació o realització de moviments de mercaderies segons instruccions rebudes.
- 3.4 *Picking* o moviments de mercaderies en el magatzem segons instruccions rebudes.

3.5 Manutenció dels equips de manipulació de mercaderies i altres eines en el lloc i posició corresponents.

4. Activitats formatives de referència relacionades amb les operacions auxiliars d'expedicions de mercaderies en el magatzem.

4.1 *Picking* per a conformar les comandes de clients segons instruccions rebudes.

4.2 Registre de les sortides de mercaderies del magatzem.

4.3 Preparació de les mercaderies necessàries per a la conformació de comandes segons instruccions rebudes.

4.4 Consolidació de mercaderies per a la preparació de les comandes segons instruccions.

4.5 Envasat i embalat segons les característiques de la comanda i els procediments establerts.

4.6 Etiquetatge dels embalums per a la seva expedició segons les instruccions rebudes.

4.7 Càrrega de mercaderies per al seu transport segons els procediments establerts.

4.8 Registre de les expedicions realitzades segons els procediments establerts.

5. Activitats formatives de referència relacionades amb les tasques bàsiques d'atenció al client.

5.1 Atenció bàsica a clients/usuaris en diferents canals de comunicació segons protocols establerts.

5.2 Atenció bàsica en serveis de seguiment postvenda segons protocols establerts.

5.3 Atenció bàsica en serveis de reclamacions i d'atenció al client segons protocols establerts.

5.4 Tasques protocol·litzades en campanyes d'informació o promoció de productes o serveis.

6. Activitats formatives de referència relacionades amb les activitats bàsiques de venda.

6.1 Col·laboració en activitats de venda reconeixent el catàleg de productes i/o serveis .

6.2 Selecció de mercaderies o productes per a la confecció de comandes.

6.3 Preparació, segons instruccions rebudes, de comandes per a la seva expedició.

6.4 Expedició de productes segons els procediments establerts.

6.5 Activitats auxiliars de venda.