

AULA BOTIGA PEDAGÒGICA



ÍNDIX

1.- CONTEXTUALITZACIÓ DE LA NECESSITAT D'UNA BOTIGA PEDAGÒGICA....	3
1.1.- Cicles Formatius Família Comercialització:.....	3
1.1.1.- CFGM Comercialització de Productes Alimentaris:	3
1.2.- Cicles Formatius Família Indústries Alimentàries:	5
1.2.1.- PIP Auxiliar Establiments del Sector Carni:	5
1.2.3.- CFGM Forneria, Pastisseria i Confiteria:	8
2.- DESCRIPCIÓ DEL PROJECTE: BOTIGA PEDAGÒGICA.	11
3.- OBJECTIUS ESPECÍFICS DE LA BOTIGA PEDAGÒGICA.	11
4.- ELABORACIONS A LA VENDA A LA BOTIGA PEDAGÒGICA.....	12

1.- CONTEXTUALITZACIÓ DE LA NECESSITAT D'UNA BOTIGA PEDAGÒGICA.

L'institut dels Aliments de Barcelona és un centre de nova creació que començarà el seu recorregut el curs 2021-2022 a Mercabarna. En aquest centre s'han agrupat els cicles formatius de totes les famílies relacionades amb els aliments procedents d'altres instituts de la ciutat de Barcelona:

- **Cicles Formatius Família Comercialització:**
 - o PIP Auxiliar de Comercialització de Productes i Logística.
 - o CFGM Comercialització de Productes Alimentaris.
- **Cicles Formatius Família Indústries Alimentàries:**
 - o PIP Auxiliar Establiments en el Sector Carni.
 - o CFGM d'Elaboració de Productes Alimentaris.
 - o CFGM de Forneria, Pastisseria i Confiteria.
 - o CFGS Processos i Qualitat a la Indústria Alimentària.
- **Cicle Formatius Família Sanitària:**
 - o CFGS Dietètica

D'aquesta oferta formativa ens centrarem en els cicles formatius de les famílies professionals de **comercialització i indústries alimentàries**. I, a continuació, procedirem a l'anàlisi dels cicles formatius i mòduls professionals d'aquests que requereixen de la instal·lació d'una botiga pedagògica per aconseguir els seus resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts.

1.1.- Cicles Formatius Família Comercialització:

1.1.1.- CFGM Comercialització de Productes Alimentaris:

- La competència general del títol consisteix a:

Desenvolupar activitats comercials en establiments alimentaris físics i online, relacionades amb la **planificació comercial**, la **gestió de la logística de l'emmagatzematge, distribució i reposició de productes alimentaris**, la **supervisió de les seccions de venda d'aliments peribles i no peribles**, i **d'atenció comercial a clients i proveïdors**; seguint criteris de qualitat i actuant segons la normativa de prevenció de riscos, seguretat alimentària i protecció del consumidor.

- Les competències professionals, personals i socials d'aquest títol associades amb la venda són:

e) Supervisar el muntatge i exposició dels elements atractius i publicitaris, i d'aliments peribles i no peribles, en els punts de venda, per a incentivar les compres.

i) Supervisar l'atenció comercial i la venda de productes alimentaris de forma física o online, adaptades a les característiques de cada

producte i necessitats del client, aplicant la normativa de protecció del consumidor.

j) Coordinar i gestionar un comerç alimentari online, per aconseguir els objectius previstos als plans de màrqueting digital.

- Pel que fa a la llista d'ocupacions i llocs de treball més rellevants per a l'alumnat que finalitza aquests estudis trobem que totes les especificades estan completament lligades al posicions més o menys específiques de venda:
 - o Responsable/encarregat d'establiment alimentari.
 - o Responsable/encarregat de secció, sala, departament de tenda d'alimentació.
 - o Gestor/a de petit comerç alimentari.
 - o Responsable/encarregat de comerços alimentaris online.
 - o Assessor/a comercial de productes alimentaris.
 - o Venedor/a de productes alimentaris.

- I, els objectius generals d'aquest cicle formatiu com per exemple:

g) crear espais atractius determinant la ubicació de lineals i expositors necessaris a les activitats de promoció per a supervisar el muntatge als punts de venda.

i) organitzar el subministrament, emmagatzematge i conservació dels productes alimentaris per a gestionar la logística de comerços alimentaris físics i online.

n) determinar línies d'actuació en l'assessorament dels productes alimentaris, i de l'atenció al client, usant diferents canals de comunicació, presencial i online, per a supervisar l'atenció comercial

deixen clara la necessitat de que l'alumnat realitzi tasques de venda de cara al públic. Aquests objectius generals es converteix en diferents mòduls professionals fortament lligats a les vendes.

MP1: Constitució de Petits Negocis Alimentaris (165 hores).

Composat per les següents unitats formatives:

UF1: Emprenedoria i constitució de petits establiments alimentaris. (44 hores).

UF2: Estudi de la viabilitat d'un petit establiments alimentari (88 hores).

MP2: Mercadotècnia de Comerç Alimentari (99 hores).

Composat per les següents unitats formatives:

UF1: Màrqueting i recerca d'informació. (33 hores).

UF2: Polítiques comercials i pla de màrqueting. (66 hores).

MP3: Dinamització del Punt de Venda en Comerços d'Alimentació. (99 hores).

Composat per les següents unitats formatives:

UF1: Organització de l'espai comercial i gestió de l'àrea expositiva. (33 hores).

UF2: Aparadorisme: muntatge i manteniment d'aliments no peribles i peribles. (33 hores).

UF3: Accions promocionals i muntatge d'elements decoratius en el punt de venda (33 hores).

MP4: Atenció Comercial en Negocis Alimentaris. (132 hores).

Composat per les següents unitats formatives:

UF1: Comunicació comercial bàsica. (33 hores).

UF2: Atenció al client i organització comercial. (33 hores).

UF3: Atenció comercial als proveïdors. (33 hores).

Aquests mòduls professionals amb els seus resultats aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts es troben lligats a la venda des de les diferents vessants possibles:

- La part més conceptual que inclou la creació i viabilitat d'un negoci alimentari i el pla de màrqueting i les polítiques comercials d'aquest tipus d'establiments.

- Fins a una opció directament lligada a la consecució d'aquests negocis alimentaris que inclou des de l'organització d'espai i aparadors fins a l'atenció directa de proveïdors i clients.

1.2.- Cicles Formatius Família Indústries Alimentàries:

En aquesta família professional tres estudis requereixen de les instal·lacions de botiga pedagogia: PIP Auxiliar d'Establiments del Sector Carni, CFGM Elaboració de Productes Alimentaris, CFGM Forneria, Pastisseria i Confiteria.

1.2.1.- PIP Auxiliar Establiments del Sector Carni:

- Al mòdul de formació professional d'aquests estudis se'ns indica la següent competència de perfil:

i) Realitzar tasques bàsiques de preparació del punt de venda i d'atenció al client en establiments del sector carni.

- Pel que fa a la llista d'ocupacions i llocs de treball més rellevants per a l'alumnat que finalitza aquests estudis trobem la **d'auxiliar de dependent de comerç carni** com a una de les vuit sortides professionals indicades.
- I, l'objectiu general h) preparar el punt de venda i aplicar tècniques de venda en establiments dels sector carni d'aquest perfil professional deixa clara la necessitat de que l'alumnat realitzi tasques de venda de cara al públic.
- Però aquest objectiu general **h)** es converteix en el mòdul professional **MPE028 d'Operacions de condicionament, elaboració i venda al detall de carn i productes carnis artesans.** En la taula I es trobaran els resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació vinculats a les operacions de venda.

MPE028: Operacions de condicionament, elaboració i venda al detall de carn i productes carnis artesans (100 hores durada)
--

RA1.- Prepara el mostrador i la botiga, la maquinària i les eines per a l'activitat de la venda al detall i elaboració de productes.

CAS:

- | |
|---|
| <p>1.a.- S'han descrit les condicions d'ús, ambientals i tècniques de l'àrea de treball i de la botiga.</p> <p>1.b.- S'ha mantingut l'àrea de treball i la botiga, en bones condicions d'ús, abans, durant i després de l'elaboració i venda, d'acord amb els protocols de bones pràctiques.</p> <p>1.c.- S'ha descrit el manteniment diari del mostrador i les eines de tall, abans, durant i després de l'activitat de venda.</p> |
|---|

<p>1.d.- S'ha mantingut la botiga, àrea de treball i superfícies de tall, lliures de residus líquids i sòlids, metàl·lics, estelles de fusta, plàstic, d'acord amb els protocols de bones pràctiques de fabricació.</p> <p>1.e.- S'han controlat les condicions ambientals de temperatura, humitat, ventilació i llum.</p> <p>1.f.- S'ha utilitzat el material, les eines i els productes a l'àrea de treball i la botiga de manera adequada, per evitar contaminacions creuades.</p> <p>1.g.-S'ha descrit l'estructura mecànica, les característiques i funcionament de la maquinària i eines.</p> <p>1.h.- S'ha realitzat el manteniment de primer nivell, de la maquinària i les eines de treball, seguint les instruccions.</p>
<p>Continguts: Preparació del mostrador i la botiga, maquinària i eines per a la venda al detall i elaboració de productes. Manteniment de l'obrador i la botiga, maquinària i eines de treball.</p>
<p>RA5.- Coneix les tècniques de venda de productes carnis i d'atenció al client.</p>
<p>CAS: 1.a.- S'ha operat de manera adequada amb caixes registradores i balances. 1.b.- S'han escollit els productes segons les seves característiques i exposar-los, de manera adequada, al mostrador el sistema de traçabilitat. 1.c.- S'ha sabut marcar el preu de venda corresponent a cada producte. 1.d.- S'han preparat els productes per a la venda, de diferents maneres, segons demanin els clients. 1.e.- S'ha reconegut la importància de la imatge personal i signes de comunicació corporal no verbal en l'atenció al client 1.f.- S'han aplicat tècniques de venda i d'atenció al client. - S'ha conegut la diferència entre tres estils de resposta en la interacció verbal: assertiu, agressiu i no assertiu, el comportament verbal i no verbal de cadascun i els seus efectes. - S'han adoptat pautes de comportament assertiu adaptant-les a les diferents situacions de Auxiliar en establiments del sector carni sol·licituds i/o reclamacions de clients en el punt de venda i fent servir fórmules de resposta assertiva de manera natural i segura. - S'han acceptat crítiques i reclamacions habituals en les relacions amb clients mostrant signes de comportament positiu.</p>
<p>Continguts: Atenció al client: - Aplicació de tècniques d'atenció i comunicació bàsica amb clients. - Llenguatge corporal i imatge personal. - Característiques i elements de la comunicació no verbal amb clients. - Aplicació de tècniques per millorar la comunicació verbal i no verbal en l'atenció al client. - Simulació de situacions bàsiques d'atenció i relació amb el client. - Aplicació de pautes en l'atenció personalitzada. - Aplicació de pautes per respondre a una reclamació o queixa. - La qualitat del servei d'atenció client. - Comercialització de productes; l'etiquetatge, envasament i empaquetatge dels productes carnis segons normatives existents.</p>

Taula I – Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació vinculats amb l'operació de venda.

- Les competències professionals, personals i socials d'aquest títol relacionades amb la botiga pedagògica es relacionen a continuació:

- e) Envasar, etiquetar i embalar els productes elaborats per assegurar la seva integritat durant la seva distribució i comercialització.
- f) Emmagatzemar productes acabats realitzant el control d'existències i verificant la seva expedició.
- j) Promocionar i comercialitzar els productes elaborats aplicant les tècniques de màrqueting.

- I, l'objectiu general I) Identificar i seleccionar les tècniques publicitàries valorant la seva adequació als productes i a les característiques de l'empresa per promocionar i comercialitzar els productes elaborats assegurant que les comunicacions orals, escrites i visuals no vehiculen cap element sexista es veu reflectit en el **MP06 Venda i comercialització de productes alimentaris**. Aquest mòdul professional està format per dues unitats formatives:
 - UF1 – Comercialització i venda (44 hores).
 - UF2 – Atenció al client (22 hores).

La UF2 és la que principalment es dedica a la venda. A la taula II es trobaran els resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació vinculats a les operacions de venda.

MP06: Venda i comercialització de productes alimentaris.
UF2 – Atenció al client (22 hores)
RA1.- Atén al client, descrivint les tècniques de comunicació emprades.
<p>CAS:</p> <p>1.a.- Descriu les variables que influeixen en el procés d'atenció al client.</p> <p>1.b.- Identifica conceptes, elements, barreres, factors modificadors i tipus de comunicació.</p> <p>1.c.- Descriu les diferents tècniques de comunicació.</p> <p>1.d.- Reconeix els errors més comuns que es cometen en la comunicació.</p> <p>1.e.- Valora la importància de la cortesia, l'amabilitat, el respecte, la discreció, la cordialitat i l'interès en la interrelació amb l'usuari.</p> <p>1.f.- Descriu la forma i l'actitud en l'atenció i l'assessorament al client.</p> <p>1.g.- Explica les tècniques de venda bàsiques per captar l'atenció i despertar l'interès en funció del tipus de client.</p> <p>1.h.- Selecciona els arguments adequats davant les objeccions plantejades pel client.</p> <p>1.i.- Analitza les estratègies per identificar la satisfacció del client.</p> <p>1.j.- Descriu les tècniques que potencien el vincle amb el client.</p> <p>1.k.- Valora el potencial de les noves tecnologies en l'atenció al client</p>
<p>Continguts:</p> <p>Atenció al client:</p> <p>1.1.- La comunicació. Elements que intervenen en la comunicació. Classes i tècniques de comunicació. Tipus de llenguatges utilitzats en la comunicació. Barreres i dificultats comunicatives.</p> <p>1.2.- Comunicació verbal i no verbal.</p> <p>1.3.- Variables que influeixen en l'atenció al client.</p> <p>1.4.- Tècniques d'aplicació en l'atenció al client. Naturalesa. Efectes. Informació i assessorament.</p> <p>1.5.- Tècniques de venda per atreure l'atenció i despertar l'interès dels clients.</p> <p>1.6.- La informació subministrada pel client.</p> <p>1.7.- Comunicació interpersonal. Expressió verbal.</p> <p>1.8.- Comunicació telefònica.</p> <p>1.9.- Comunicació escrita. Tècniques i documents de la comunicació comercial escrita.</p> <p>1.10.- Aplicació de les noves tecnologies en l'atenció al client.</p> <p>1.11.- Estratègies de fidelització de clients</p>
RA2.- Resol queixes i reclamacions, valorant les seves implicacions en la satisfacció del client.
<p>CAS:</p> <p>2.a.- Identifica les tècniques per preveure conflictes.</p> <p>2.b.- Detecta la naturalesa del conflicte i la reclamació</p> <p>2.c.- Reconeix els aspectes de les reclamacions en què incideix la legislació vigent.</p> <p>2.d.- Descriu les tècniques utilitzades per afrontar queixes i reclamacions dels clients.</p> <p>2.e.- Reconeix el procés que s'ha de seguir davant una reclamació.</p> <p>2.f.- Identifica els elements formals que contextualitzen una reclamació.</p> <p>2.g.- Identifica la documentació associada a les reclamacions.</p>

- 2.h.- Identifica les alternatives que es poden oferir a l'usuari davant reclamacions de fàcil solució.
 2.i.- Analitza les conseqüències d'una reclamació no resolta.
 2.j.- Valora la importància del servei postvenda en els processos comercials.
 2.k.- Estableix paràmetres i indicadors per millorar la qualitat del servei prestat

Continguts:

Resolució de reclamacions i de queixes:

- 2.1 Tècniques per preveure conflictes.
 2.2 Tècniques per afrontar queixes i reclamacions.
 2.3 Procediment de recollida de les reclamacions/queixes presencials i no presencials.
 2.4 Elements formals que contextualitzen la reclamació.
 2.5 Procediments per reclamar.
 2.6 Configuració documental de la reclamació.
 2.7 Resolució de queixes i de reclamacions. Repercussions econòmiques.
 2.8 Arbitratge de consum.
 2.9 Llei general de defensa dels consumidors i usuaris. Lleis autonòmiques de protecció al consumidor. Llei orgànica de protecció de dades.
 2.10 Procediments utilitzats en el servei postvenda.
 2.11 Indicadors i paràmetres per millorar la qualitat del servei

Taula II – Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació vinculats amb l'operació de venda.

1.2.3.- CFGM Forneria, Pastisseria i Confeiteria:

- Les competències professionals, personals i socials d'aquest títol relacionades amb la botiga pedagògica es relacionen a continuació:

g) Envasar, etiquetar i embalar els productes elaborats assegurant-ne la seva integritat durant la seva distribució i comercialització.

h) Emmagatzemar productes acabats realitzant el control d'existències i verificant-ne la seva expedició.

l) Fer publicitat i promocionar els productes elaborats fent ús de les tècniques de comercialització i màrqueting.

q) Mantenir una actitud professional d'innovació en la creació de nous productes i millora de processos i tècniques de comercialització.

- I, l'objectiu general n) Identificar i seleccionar les tècniques publicitàries, valorant-ne l'adequació als productes i a les característiques de l'empresa per promocionar els productes elaborats es veu reflectit en el **MP08 Presentació i venda de productes de forneria i pastisseria**. Aquest mòdul professional està format per dues unitats formatives:
 - o UF1 – Venda de productes (44 hores).
 - o UF2 – Atenció al client (22 hores).

En aquest cas tan a la UF1 com a la UF2 és la hi ha elements importants dedicats a la venda. A la taula III es trobaran els resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació vinculats a les operacions de venda.

MP08: Presentació i venda de productes de forneria i pastisseria.

UF1 – Venda de productes (44 hores)

RA2.- Exposa els productes elaborats en vitrines, descrivint i aplicant les tècniques d'aparadorisme.

CAS:

- 2.a.- Analitza les característiques dels expositors i vitrines.
 2.b.- Identifica l'efecte que produeixen en el client les diferents maneres de situar els productes.

- 2.c.- Identifica els paràmetres físics i comercials que determinen la col·locació dels productes.
- 2.d.- Renova l'expositor en funció de la campanya.
- 2.e.- Rota la presentació dels productes per captar l'interès del client.
- 2.f.- Analitza els elements i materials de comunicació comercial.
- 2.g.- Analitza la ubicació en el punt de venda dels materials de comunicació comercial.
- 2.h.- Realitza l'esbós o model gràfic publicitari.
- 2.i.- Situa els cartells i preus de manera que captin l'atenció del consumidor.
- 2.j.- Defineix els criteris de composició i muntatge de l'aparador.
- 2.k.- Descriu els tipus d'embalatge i empaquetatge segons el producte, les característiques del mateix i la imatge que es vol transmetre.
- 2.l.- Prepara paquets o embolcalls que resultin atractius i assegurin la integritat del producte quan es transporta al client.

Continguts:

Exposició de productes en el punt de venda:

- 2.1.- Organització del punt de venda. Distribució física de l'establiment. Col·locació de l'assortiment, prestatgeries i expositors. Aprofitament de l'espai.
- 2.2.- Punts calents i punts freds en l'establiment comercial.
- 2.3.- Nivells del lineal.
- 2.4.- Línies de productes.
- 2.5.- Mètodes físics i psicològics per reconvertir els punts freds.
- 2.6.- La publicitat al lloc de la venda. Publicitat i marxandatge. Tipus de publicitat en el punt de venda
- 2.7.- Expositors i aparadors. Funció de l'aparador: missió i objectius. Elements de l'aparador: atrezzo, productes, decoració, espai útil i ambient.
- 2.8.- Efectes psicològics i sociològics que representa l'aparador en el consumidor.
- 2.9.- Tècniques d'aparadorisme: teories del color, tècniques d'il·luminació i de composició d'aparadors.
- 2.10.- Disseny d'aparadors. Criteris de composició i muntatge.
- 2.11.- Cartells. Retolació de cartells d'informació i preus. Aplicacions informàtiques.
- 2.12.- Empaquetatge de productes davant del client. Tècniques de preparació d'embolcalls. Decoració.

RA3.- Tanca l'operació de venda, analitzant els procediments de registre i cobrament.

CAS:

- 3.a.- Enumera els diferents llenguatges de codificació de preus.
- 3.b.- Explica el funcionament del terminal del punt de venda.
- 3.c.- Identifica les fases de les operacions d'arqueig i tancament de caixa, justificant-ne les desviacions.
- 3.d.- Identifica la validesa d'un xec, pagaré, targeta de crèdit/dèbit, targeta d'empresa, efectiu o pagament realitzat a través d'Internet.
- 3.e.- Descriu el procés de conciliació bancària.
- 3.f.- Identifica la validesa de vals, descomptes, bons i targetes d'empresa relacionats amb campanyes de promoció.
- 3.g.- Descriu el procés d'anul·lació d'operacions de cobrament.
- 3.h.- Emplena la documentació associada al cobrament.
- 3.i.- Reconeix el potencial de les noves tecnologies com a element de consulta i suport.

Continguts:

Gestió operativa de la venda

- 3.1 Mitjans de pagament (transferències, targeta de crèdit/dèbit, pagament contra reemborsament, pagament mitjançant telèfons mòbils, efectiu i altres). Validesa. Pagaments a través d'Internet.
- 3.2 Codificació de la mercaderia. Sistema de codi de barres (EAN).
- 3.3 Terminal punt de venda (TPV): sistemes de cobrament. Anul·lació de les operacions de cobrament.
- 3.4 Obertura i tancament del TPV.
- 3.5 Caixes enregistradores.
- 3.6 Llenguatges comercials: intercanvi de dades electròniques (EDI).
- 3.7 Assistent personal digital (PDA) en la gestió de la venda i l'estoc.
- 3.8 Descomptes, promocions, vals. 3.9 Documentació associada al cobrament.

UF2 – Atenció al client (22 hores)
RA1.- Atén al client, caracteritzant i aplicant les tècniques de comunicació.
<p>CAS:</p> <p>1.a.- Descriu els paràmetres que caracteritzen l'atenció al client.</p> <p>1.b.- Identifica conceptes, elements, barreres, factors modificadors i tipus de comunicació. 1.c.- Descriu les diferents tècniques de comunicació.</p> <p>1.d.- Reconeix els errors més comuns que es cometen en la comunicació.</p> <p>1.e.- Valora la importància de la cortesia, l'amabilitat, el respecte, la discreció, la cordialitat i l'interès en la interrelació amb l'usuari.</p> <p>1.f.- Descriu la forma i actitud en l'atenció i l'assessorament a un client.</p> <p>1.g.- Identifica la tipologia del client i les seves necessitats de compra.</p> <p>1.h.- Explica les tècniques de venda bàsiques per captar l'atenció i despertar l'interès en funció del tipus de client.</p> <p>1.i.- Selecciona els arguments adequats davant les objeccions plantejades pel client.</p> <p>1.j.- Analitza les estratègies per identificar la satisfacció del client.</p>
<p>Continguts:</p> <p>Atenció al client:</p> <p>1.1.- La comunicació. Elements que intervenen en la comunicació. Classes i tècniques de comunicació. Tipus de llenguatges utilitzats en la comunicació. Barreres i dificultats comunicatives.</p> <p>1.2.- Comunicació verbal i no verbal.</p> <p>1.3.- Variables que influeixen en l'atenció al client. Posicionament i imatge de marca.</p> <p>1.4.- Funcions fonamentals desenvolupades en l'atenció al client: naturalesa i efectes. Informació i assessorament.</p> <p>1.5.- Tècniques de venda per atreure l'atenció i despertar l'interès dels clients.</p> <p>1.6.- La informació subministrada pel client.</p> <p>1.7.- Comunicació interpersonal. Expressió verbal.</p> <p>1.8.- Comunicació telefònica.</p> <p>1.9.- Comunicació escrita. Tècniques i documents de la comunicació comercial escrita.</p>
RA2.- Resol queixes i reclamacions, valorant les seves implicacions en la satisfacció del client.
<p>CAS:</p> <p>2.a.- Identifica les tècniques per preveure conflictes.</p> <p>2.b.- Detecta la naturalesa del conflicte i la reclamació</p> <p>2.c.- Descriu les tècniques utilitzades per afrontar queixes i reclamacions dels clients.</p> <p>2.d.- Reconeix els aspectes de les reclamacions en els quals incideix la legislació vigent.</p> <p>2.e.- Identifica el procés a seguir davant una reclamació.</p> <p>2.f.- Identifica les alternatives que es poden oferir a l'usuari davant de reclamacions de solució fàcil.</p> <p>2.g.- Aplica les tècniques de comportament assertiu, resolutiu i positiu.</p> <p>2.h.- Identifica la documentació associada a les reclamacions.</p> <p>2.i.- Analitza les conseqüències d'una reclamació no resolta.</p> <p>2.j.- Identifica els elements formals que contextualitzen una reclamació.</p> <p>2.h.- Estableix paràmetres i indicadors per millorar la qualitat del servei prestat i augmentar la fidelització.</p>
<p>Continguts:</p> <p>Resolució de reclamacions i de queixes:</p> <p>2.1 Procediment de recollida de les reclamacions/queixes presencials i no presencials.</p> <p>2.2 Elements formals que contextualitzen la reclamació.</p> <p>2.3 Procediments per reclamar.</p> <p>2.4 Configuració documental de la reclamació.</p> <p>2.5 Tècniques en la resolució de reclamacions.</p> <p>2.6 Arbitratge de consum.</p> <p>2.7 Llei general de defensa dels consumidors i usuaris. Lleis autonòmiques de protecció al consumidor. Llei orgànica de protecció de dades.</p> <p>2.8 Indicadors i paràmetres per millorar la qualitat del servei</p>

Taula III – Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació vinculats amb l'operació de venda.

2.- DESCRIPCIÓ DEL PROJECTE: BOTIGA PEDAGÒGICA.

La **Botiga Pedagògica** és un espai pensat per ser usat per tots els cicles formatius del centre.

En primer lloc, ens permetrà donar-li una sortida a les receptes que l'alumnat va produït als mòduls pràctics de manera que la seva formació pugui ser el més fidel a la realitat d'un centre de treball qualsevol tan en la forma de treball com en el volum de producte elaborat.

Creiem necessari incorporar a aquest projecte també la relació entre iguals, així com la multidisciplinarietat dels estudis que impartim. D'aquesta manera, l'alumnat del CFGS de Processos i Qualitat a la Indústria Alimentària realitzarà la presa de mostres i el control de qualitat dels productes que s'han de posar a la venda mentre que l'alumnat del CFGS de Dietètica dirigirà els companys que elaboren en la creació i supervisió de les etiquetes nutricionals obligatòries segons la normativa vigent pels productes envasats.

En aquest espai, a més, es realitzaran les pràctiques d'atenció al públic mitjançant una simulació real amb clients interns i externs dels cicles formatius de la Família Professional de Comercialització, així com també, dels mòduls específics de venda dels cicles de la Família Professional d'Indústries Alimentàries (PFI d'Auxiliar d'Establiments dels Sector Carni i CFGM d'Elaboració de Productes Alimentaris i de Forneria, Pastisseria i Confiteria). D'aquesta manera s'ajuda a posar en pràctica amb clients reals coneixements ja adquirits de forma teòrica durant els seus estudis al centre, millorar les seves tècniques d'atenció al client, resoldre problemes inesperats i introduir canvis en funció de la situació creada sempre amb l'ajuda, suport, guiatge i supervisió del professorat.

En conclusió, estem convençuts que portar a terme aquest projecte d'emprenedoria en forma de botiga pedagògica comportarà una experiència molt més real per l'alumnat de tots els cicles formatius de les diferents famílies professionals del centre, a més de donar sortida a la nostra producció. També ens serveix de plataforma per la relació interpersonal i de treball en equip de l'alumnat de diferents estudis i que, amb els seus coneixements molt variats, produirà una sinèrgia. Aquest fet portarà a establir una xarxa de col·laboracions entre alumnat i professorat de diferents disciplines extremadament relacionades i complementàries.

3.- OBJECTIUS ESPECÍFICS DE LA BOTIGA PEDAGÒGICA.

El projecte per la creació d'una **Botiga Pedagògica** a l'Institut dels Aliments té com a objectius principals:

- Realització de receptes als mòduls pràctics dels cicles formatius de grau mitjà d'Elaboració de Productes Alimentaris i Forneria, Pastisseria i Confiteria.
- Realització del control de qualitat (proves físico-químiques i microbiològiques) per part de l'alumnat dels cicles formatius de grau superior de Processos i Qualitat a la Indústria Alimentària.
- Direcció per l'elaboració de l'etiquetatge nutricional per part de l'alumnat del cicle formatiu de grau superior de Dietètica.

- Realització de la venda dels productes elaborats als diferents mòduls pràctics en la Botiga Pedagògica per part de l'alumnat dels cicles formatius de grau mitjà de: Comercialització de Productes Alimentaris, Elaboració de Productes Alimentaris i Forneria, Pastisseria i Confiteria i del PFI d'Auxiliar de Comercialització de Productes i Logística i del d'Auxiliar d'Establiments del Sector Carni. .

4.- ELABORACIONS A LA VENDA A LA BOTIGA PEDAGÒGICA.

Les elaboracions que es podran trobar a la Botiga Pedagògica seran les produïdes per l'alumnat dels cicles formatius de la família d'Indústries Alimentàries i de Comercialització de l'Institut dels Aliments a les seves instal·lacions pràctiques: aula de preelaboracions, cuina i obradors de fleca i pastisseria.

- **Família d'Indústries Alimentàries:**
 - o **PFI Auxiliar Establiments del Sector Carni:** aquest alumnat realitza majoritàriament productes elaborats crus com serien:
 - Filetejat i talls especials de diferents peces càrnies de vedella, xai, porc i pollastre.
 - Hamburgueses, botifarres i pinxos de diferents orígens (porc, pollastre).
 - Carns farcides (rotllos de carn, pollastres farcits, etc).
 - Llibrets, san jacobos, nuggets de pollastre i altres elaboracions empanades.
 - o **CFGM Elaboració de Productes Alimentaris:** l'alumnat de primer i segon curs realitza plats preparats amb ingredients diversos (verdures, llegums, carn, peix, arròs, pasta) amb complexitat creixent al llarg del curs escolar que són envasats amb atmosfera modificada i refrigeració. També s'inclouen altres elaboracions com salaons, conserves amb sucre i productes fermentats.

ELABORACIONS PRIMER CURS	ELABORACIONS SEGON CURS
Gaspatxo/Salmorejo	Inici elaboracions bàsiques: fumet vermell/Fons fosc d'au/Fons fosc de vedella/Ceba sofregida/Salmoreta/Sofregit tradicional
Crema pastanaga/Crema carbassó	Sopa Juliana/Amanida Russa
Amanida alemanya/Amanida russa	Menestra bilbaïna/Panaché de verdures
Amanida cigrons/Empedrat	Sopa de ceba/Macarrons bolognesa/Truita de riu amb patates panadera
Arròs en verdures/Pasta a la Italiana	Minestrone/Galtes de porc a la sidra/Cigrons a la riojana
Bunyols bacallà/Croquetes escalivada	Sípia amb pilotilles/Pastís de carn/Lenties lionesa
Croquetes pollastre, porro i bolets	Crepes farcits/Pollastre amb pistó/Rap americana
Escudella/Canelons de carn i espinacs	Callos i cap-i-pota/Aletes de pollastre al curry/Llobarro tradicional
Escalivada amb anxoves/Albergínies parmesana	Mongeta a la India/Cuixa de xai amb graten de patata/Arròs de muntanya
Lenties estofades/Cigrons riojana/Crema de pèsols	Fideus a la cassola/Pollastre pepitòria/Albergínies Iman Bayildi

Espaguetis bolonyesa/Macarrons salsa bolets/Arròs pilaf curry	Fabada Asturiana/Ossobuco milanesa/Arròs amb bledes/Fons fosc de vedella
Raviolis carbassó i gamba/Llom moniato y gravy/ Arròs saltat amb pollastre i bolets	Macarrons a la Italiana/Suquet de mussola/Blanqueta de vedella a l'antiga
Arròs tres delícies/Trinxat Cerdanya/Pollastre estofat	Gaspatxo Manxec/Ous Chimay/ Llenguado en papillote
Pollastre rostit/Ous Chimay/Orada donostiarra i panadera	Pèsols a la paisana/Ànec a la taronja/Mini Quiche Lorraine
Llom rostit amb pilaf i taronja/Marmitako	Arròs cantonès/Salmó amb gírgoles/Fricassé de carxofa
Arròs a la cassola/Verat en escabetx	Pernilets de pollastre al whisky/Coca de recapte/Bacallà a la Provençal
Lluç salsa verda/Pollastre estofat	Escudella barrejada/Graellada de verdures/Navarin de xai
Conill a la caçadora/Sopa de bolets/Rap a l'all cremat	Estofat de porc amb prunes/Canelons de festa major/Arròs de costella
Calamars amb pèsols ofegats/Pollastre al cava/ Mongeta, cansalada i bolets	Caldereta de xai/ Cous Cous de pollastre/Rajada a la mantega negra
Mandonguilles amb pèsols/Fideus a la cassola	Potatge de vigiliar/Hamburguesa de peix/ Vedella Bourguignonne
Musclos marinera/Xató/Ajoblanco	Elaboracions de Síntesi
Arròs amb verdures/Macarrons italiana	Elaboracions de Síntesi
Rossejat fideus/Conill amb xocolata/Llobarro estil tradicional	Elaboracions de Síntesi
Fideuà/Galta brasejada amb xampinyons/Faves a la catalana	Elaboracions de Síntesi

- **CFGM Forneria, Pastisseria i Confeiteria:** l'alumnat de primer curs realitza elaboracions de forneria i brioxeria i de pastisseria bàsica mentre que l'alumnat de segon curs elabora productes de confeiteria i altres especialitats i postres en la restauració que aquests últims no es venien a botiga donada la seva immediatesa de consum al portar gelats, sorbets o altres decoracions de consum ràpid.

ELABORACIONS PRIMER CURS (FORNERIA I BRIOXERIA)	ELABORACIONS PRIMER CURS (PASTISSERIA BÀSICA)
Pagès IGP/Barra punxa	Pastís de poma i crema/Tarta de Santiago
Pans catalans/Flautes cafeteria/Panets restaurant.	Pastís Frangipa/Pastís poma rústica
Flautes/Croissants/Panet de Viena 70g/Panet semi-integrals 70g	Pecan Pie/Tartaleta de llimona
Llonguet/Espelta/Flautes cafeteria/Panets restaurant	Quiche Lorraine/Pasta cocktail
Flautes/Baguettes	Braç de gitano
Brioxet/Coca crema/Panets/Flautes	Saritas/Coca Vigatà
Briox francès	Pastís Sara/Pastís de yema i trufa
Berlines/Xuxos/Flautes	Cake llimona/Alemanya/Carrot cake

Ensaïmada	Financier/Brownie/Magdalenes
Panettone/Roscó Reis/Flautes	Sacher/Cupcakes
Coca de Forner/Coca de Brioux	Tronc de Nadal
Bollo/Telera/Fabiola/Flautes	Lioneses
Fogasses (petites i grans)/Cazorla	Paris Brest/Pastís de profiterols
Pa de màquina/Flautes/Panets	Pasta Choux salada
Motlle/Motlle Thang-Zhong	Ferradures/Tarta music/Canyes de crema
Bretzel/Ratolí/Flautes/Panets	Banda de fruita/Tortell de crema/Tortell de cabell
Focaccia/Saladeta	Coca llardons/Coca Llavaneres
Burguers/Frankfurt/Muffins/Flautes/Panets	Rebosteria dolça
Pa de ceba/Pa de llet	Full salat
Olives/Nous/logurt/Flautes/Panets/Pans Nutricionals	Mousse xocolata i gerds
Arrel/Xapata	Xocolata
Barra rustica/Pa Coca/Flautes/Panets	Xocolata
Barra rustica/Rosca Gallega	Mona de Pasqua
Rodó/Cristall/Flautes/Panets	Pasta choux
Panquemao	Mousse Nogal
Pa de Sant Jordi/Flautes/Panets	Pastís Sant Jordi
Croissants normals/Dolços i salats	Mousse Tropical

ELABORACIONS SEGON CURS (CONFITERIA I ALTRES ESPECIALITAT)	ELABORACIONS SEGON CURS (POSTRES EN LA RESTAURACIÓ)
PASTES DE TE : AUSTRIAQUES LLIMONA, LLÀGRIMES XOCOLATA	FLAM D'OU CREMA CATALANA NATILLES DE XOCOLATA
PASTES DE TE : ROSES GIANDUJA, TRES CORONES, DESSERTS DE COCO, BRETONES DE XOCOLATA, FULLES DE TE MATCHA.	ARRÒS AMB LLET PANACOTTA DE MANGO AMB XANTILLÍ DE TARONJA PUDDING DE ROM
PASTES DE TE : CREPS DE TARONJA, LENGÜES/PALADARS XOCOLATA, ENCENALLS XOCOLATA, SABLÉ DIAMANT VAINILLA, COOKIES.	IOGURT GREC QUALLADA D'OVELLA AMB MEL I MADUIXES ARRÒS AMB LLET DE COCO, PRÉSSEC, GINGEBRE CONFITAT I SHISHO MORAT
AUSTRIAQUES LLIMONA, LLÀGRIMES XOCOLATA	AMANIDA CLÀSSICA AMANIDA MODERNA
MASSAPÀ I PANELLETS : CAFÈ, PINYONS, XOCOLATA, VAINILLA, PANSES ROM, COQUETS XOCOLATA-LLET, LLIMONA, MARRON GLACÉ, AVELLANA, CODONY, ESCARPATS DE COCO.	TATIN DE POMA REINETA, CILINDRES DE PASTA FILO, REDUCCIÓ DE PEDRO XIMENEZ I GELAT DE VAINILLA

<p>MASSAPÀ I PANELLETS : CAFÈ, PINYONS, XOCOLATA, VAINILLA, PANSES ROM, COQUETS XOCOLATA-LLET, LLIMONA, MARRON GLACÉ, AVELLANA, CODONY, ESCARPATS DE COCO.</p>	<p>LINGOT SACHER CRUMBLE DE XOCOLATA I CARDAMOM I SORBET DE MANGO</p>
<p>MASSAPÀ I PANELLETS : CAFÈ, PINYONS, XOCOLATA, VAINILLA, PANSES ROM, COQUETS XOCOLATA-LLET, LLIMONA, MARRON GLACÉ, AVELLANA, CODONY, ESCARPATS DE COCO. I COCCIÓ PANELLETS</p>	<p>TARTELETA XOCOLATA BLANCA, PASSIÓ I GERDS</p>
<p>TARTELETES : MONTBLANC, PLÀTAN I ALBERCOC</p>	<p>CORDÓ DE CASTANYA, MOUSSE DE XOCOLATA SORBET DE GERDS, BESCUIT DE REMOLATXA I CRUIXENT DE PEBRE</p>
<p>TARTELETES: BRETONA AMB TATIN POMA, LLIMONA</p>	<p>LA MIMETITZACIÓ DEL YUZU</p>
<p>TARTELETES : XOCOLATA, YUZU I NÚVOLS, MADUIXES I CREMA</p>	<p>BAVAROISE LLEUGER DE PASSIÓ, CAKE DE PRÈSSEC, CREMA DE CARABASSA I SUPREMES DE TARONJA AMB SORBET DE COCO</p>
<p>MACARONS: MENTA, XOCOLATA, CAFÈ, LLIMONA</p>	<p>EL NOSTRE BABÀ DE MOJITO</p>
<p>TORRONS</p>	<p>TORRONS</p>
<p>TORRONS</p>	<p>TORRONS</p>
<p>TORRONS</p>	<p>TORRONS</p>
<p>MACARONS : FRUITA PASSIÓ, GERDS, ALFÀBREGA, FESTUC</p>	<p>CACAU, TE MATCHA I GERDS</p>
<p>CAKES: XOCOLATA, COCO I PASSIÓ</p>	<p>PLATAN DE CANÀRIES</p>
<p>CARROT CAKE, CAKE PRALINÉ D'AVELLANES</p>	<p>COCO, LLIMONA, MENTA I AVELLANA</p>
<p>BOMBÓ DE GANACHE COCO, TRUFES CACAUET, TRUFES VIOLETA, MORA I XOCOLATA BLANCA, MÚSICS XOCOLATA NEGRA.</p>	<p>UN APRÈS-MIDI A PERPIGNAN</p>
<p>ROQUES AMETLLA RAJOLA XOCOLATA NEGRA, ORELLANES, GRUÉ DE CACU I PEBRE JAMAICA RAJOLA XOCOLATA AMB LLET, LLIMA I SÈSAM TORRAT RAJOLA DE XOCOLATA BLANCA, TE MATCHA I PINYA RAJOLA XOCOLATA BLANCA, GERD I ANÍS</p>	<p>AMANIDA DE TARONJA, PASTANAGA FUNDENT AMB CANYELLA I GELAT DE MASCARPONE</p>
<p>PASTÍS DE TALL: MASSINI I PASTÍS DE TALL DE CAFÈ</p>	<p>POMA, SORBET DE VINAGRE I SAÜC</p>
<p>ACABAR PASTÍS DE TALL: MASSINI I TALL DE CAFÈ</p>	<p>LES MILFULLES TAHITÍ AMB FRUITES VERMELLES</p>
<p>MONES DE PASQUA</p>	<p>MONES DE PASQUA</p>
<p>MONES DE PASQUA</p>	<p>MONES DE PASQUA</p>

MONES DE PASQUA	MONES DE PASQUA
MONES DE PASQUA (MONA LLIURE)	MONES DE PASQUA (LLIURE)
PASTÍS DE TALL: TALL DE TE I L LIMONA I SELVA NEGRA	LA PINYA COLADA
ENTREMET DE PLATAN, AVELLANA, 5 ESPÈCIES I FRUITA DE LA PASSIÓ ENTREMET COCO, PINYA I MANGO	CITRIC GAMES
ENTREMET CHEESE CAKE I ACABAR TOTA LA RESTA	TRUFES DE TE MATCHA AMB SOPA DE FRUITS VERMELLS I SORBET DE IOGURT

- **Família de Comercialització:** l'alumnat de primer curs realitza preparació de carn, peix, fruites i verdures, productes de xarcuteria i pa i pastisseria. Són preparacions de productes senzilles com per exemple:
 - **CARN:**
 - Filetejat i talls habituals de diferents peces càrnies de vedella, xai, porc i pollastre.
 - Hamburgueses i pinxos de diferents orígens (porc, pollastre).
 - Carns farcides (rotllos de carn, pollastres farcits, etc).
 - Llibrets, san jacobos, nuggets de pollastre i altres elaboracions empanades.
 - **FRUITES I VERDURES:**
 - Neteja, pelat i tall de fruites per tenir productes com: amanides de fruita, sucs, preparats de verdures ja nets per usar.
 - **XARCUTERIA:**
 - Filetejat i envasat de productes diversos de xarcuteria.
 - **PA I PASTISSERIA:**
 - Fornejat i envasat de productes pa i brioxeria.