



Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

Venta y manipulación de productos de pescadería

Marzo 2022

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	VENTA Y MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS DE PESCADERÍA
Familia Profesional:	INDUSTRIAS ALIMENTARIAS
Área Profesional:	PRODUCTOS DE LA PESCA
Código:	INAJ01
Nivel de cualificación profesional:	2

Objetivo general

Manipular y acondicionar los productos de pescadería poniendo especial énfasis en la relación con las y los clientes, la organización del punto de venta y la promoción del producto de acuerdo a los objetivos de la empresa y los criterios del merchandising.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Organización del punto de venta	30 horas
Módulo 2	Preparación de los productos de pescadería	90 horas
Módulo 3	Relación profesional con los clientes	70 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Duración de la formación

Duración total 190 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones/ titulaciones	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none">- Certificado de profesionalidad de nivel 1- Título Profesional Básico (FP Básica)- Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o equivalente- Título de Técnico (FP Grado Medio) o equivalente- Certificado de profesionalidad de nivel 2- Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio- Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad- Prueba específica de competencias clave en lengua castellana y matemáticas (similar a la prueba para el acceso a certificados de nivel 2)
Experiencia profesional	No se requiere.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	<p>Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. - Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. - Técnico medio/ Superior de la familia profesional Industrias alimentarias - Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional Industrias alimentarias
Experiencia profesional mínima requerida	<ul style="list-style-type: none"> - Deberá acreditar al menos un año de experiencia profesional en actividades profesionales relacionadas con la manipulación de productos de pescadería - En el caso de no acreditar titulación la experiencia exigida será de 2 años
Competencia docente	Será necesario tener formación metodológica o experiencia docente

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula polivalente	30 m ²	2 m ² / participante
Sala/obrador de Pescadería	60 m ²	4 m ² / participante

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador
Sala/Obrador de Pescadería	<ul style="list-style-type: none"> - Sala de despique y preparación - Mesas de trabajo para evisceración y manipulación - Contenedor de basuras - Herramientas de corte - Cuchillos - Tijeras - Machetes - Escamadores - Útiles de afilado - Equipos de envoltura, embandejado y empaquetado - Lavadero - Lavabos de limpieza personal - Útiles de limpieza de suelos e instalaciones y equipos - Equipo de emergencia - Cámara frigorífica - Tablas - Arcón congelador - Báscula - Mostrador - EPI's

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento. Los otros espacios formativos e instalaciones tendrán la superficie y los equipamientos necesarios que ofrezcan cobertura suficiente para impartir la formación con calidad

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 52201262 Dependientes de pescadería

Requisitos necesarios para el ejercicio profesional

Certificado de manipulador de alimentos según lo establecido en el Real Decreto 109/2010 y el Reglamento Europeo 852/2004

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: ORGANIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

OBJETIVO

Realizar operaciones de organización y mantenimiento del punto de venta de productos, así como su promoción, teniendo en cuenta los criterios de merchandising y las necesidades de los usuarios.

DURACIÓN : 30 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Organización del punto de venta
 - Tipos de venta.
 - Fases del proceso de venta.
 - Preparación de la venta.
 - Montaje del mostrador
- Promoción del producto.
 - Presentación atractiva del producto
 - Colocación en bandejas
 - Carteles de promoción
- Mantenimiento del punto de venta (C.M.A.).
 - Normas de Higiene Alimentaria
 - Buenas prácticas de higiene alimentaria y manipulación de alimentos

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Habilidades estéticas para el montaje atractivo del mostrador del punto de venta
- Valoración de las consecuencias de una buena promoción del producto en la venta
- Compromiso con las buenas prácticas en higiene alimentaria

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: PREPARACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE PESCADERÍA

OBJETIVO

Realizar las operaciones de preparación, manipulación y acondicionamiento de productos de pescadería en el puesto de trabajo, teniendo en cuenta los protocolos de la empresa y las necesidades del cliente.

DURACIÓN: 90 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Conocimiento y manejo de instalaciones, equipos, maquinaria y herramientas.
 - Instalaciones de una pescadería
 - Equipos y maquinaria
 - Herramientas
- Identificación y clasificación de los diferentes tipos de pescados y mariscos
 - Etiquetado de los diferentes pescados y mariscos
 - Características de los pescados azules
 - Características de los pescados blancos
 - Características de pescados semigrasos
 - Características de los mariscos y cefalópodos
- Acondicionamiento y preparación de los diferentes tipos de pescados para la venta
 - Pescados azules
 - Pescados blancos
 - Pescados semigrasos
 - Mariscos y cefalópodos
- Diferenciación de los procesos de la manipulación de pescados
 - Limpiado
 - Eviscerado
 - Fileteado
 - Cortes y aperturas
- Identificación de las formas de presentación de los diferentes pescados.
 - Asociación de las diferentes piezas con sus usos culinarios
 - Asociación de las diferentes piezas con los procesos de manipulación.
- Caracterización del envasado de pescado
 - Tipos de envasado
 - Conservación de los diferentes pescados
 - Colocación en bandejas
- Realización del mantenimiento de las herramientas, maquinaria y zona de trabajo
 - Conservación de las herramientas, maquinaria y zona de trabajo
 - Limpieza de las herramientas, maquinaria y zona de trabajo

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Orientación a la eficacia y la eficiencia en el desempeño profesional del puesto de una pescadería
- Concienciación de la importancia del compromiso con las buenas prácticas de higiene orientadas a la limpieza de herramientas, maquinaria y zona de trabajo

OBJETIVO

Informar, atender y satisfacer las necesidades de las y los clientes, teniendo en cuenta objetivos, productos y/o servicios de la Organización/Empresa.

DURACIÓN: 70 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Conocimiento de los procesos y barreras en la comunicación con los clientes
 - Procesos de información y comunicación
 - Barreras de la comunicación
 - Comunicación efectiva
 - Consecuencias de la NO comunicación efectiva
 - Comunicación verbal y no verbal
- Aplicación de técnicas de atención a los clientes
 - Tipología de clientes y objetivos de la empresa
 - Comportamiento con el/la cliente según la situación
 - Técnicas asertivas
 - Escucha activa
 - Pautas para la atención telefónica
 - Técnicas para refutar objeciones
 - Técnicas de persuasión
- Uso de pautas para la información
 - Información y localización de productos
 - Información de precios
 - Tratamiento de quejas
 - Tratamiento de reclamaciones
- Seguimiento y fidelización de los clientes
 - Detección de necesidades de los usuarios
 - Establecimiento de la confianza en las relaciones comerciales
 - Estrategias de fidelización
 - Externalización de las relaciones con clientes
 - Gestión de la relación con clientes
- Resolución de conflictos en el punto de venta
 - Conflictos más comunes
 - Normativa de gestión de quejas y reclamaciones
 - Ley de protección del consumidor
 - Hojas de reclamaciones
 - Respuestas y usos habituales de resolución de conflictos en el sector comercial
 - Argumentación de la venta
- Contribución a la calidad de servicio
 - Concepto de calidad
 - Gestión de la calidad en sector de distribución comercial
 - Control de calidad
 - Orientación hacia la satisfacción del cliente
 - Desarrollo de la motivación personal
 - Orientación hacia la excelencia empresarial

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Demostración de iniciativa y flexibilidad para atender las necesidades de la clientela en el punto de venta
- Desarrollo de actitudes responsables en la búsqueda de un servicio de calidad en el punto de venta
- Capacidad para priorizar la empatía y el autocontrol en situaciones estresantes en el puesto de trabajo
- Actitud proactiva para comunicarse de forma asertiva con el cliente/a en el punto de venta
- Adquisición de actitudes orientadas a la satisfacción de las necesidades del usuario final.

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

La metodología está basada en el principio APRENDER HACIENDO combinando actividades individuales con actividades grupales a lo largo del proceso formativo .

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.
- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo (30% de la nota final de la Acción Formativa) y al final de la acción formativa (70% de la nota final de la Acción Formativa)