



CARNISSER/A, PEIXATER/A, XARCUTER/A I VENEDOR/A D'AVIRAM

PERFIL PROFESSIONAL

Ocupació	Carnisser/a, peixater/a, xarcuter/a i venedor/a d'aviram
-----------------	--

Altres ocupacions relacionades	Venedor/a d'aliments frescos (fruiteria, etc.) Venedor/a de llegums i productes envasats
---------------------------------------	---

EQUIP

Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

Laura Laveda Alba - Directora del Servei d'Economia i Treball
Marta Pinteño Piñero - Tècnica de Comerç i Mercats
Mónica Blanco Bueno - Tècnica del Servei d'Economia i Treball
Ariadna Galtés Camps - Tècnica d'Ocupació

Equip de Cresàlida

Marta Zaragoza Domingo. Direcció. Treball de camp i elaboració de continguts
Jessica Moreno. Suport en l'elaboració de continguts
Traducció. Belén Blanco Tort. Laboratori de Lletres
VITI. Publicitat, disseny i comunicació. Disseny gràfic

Projecte marc:

Coneixent oficis, descobrint talents

Promocionat i finançat:



AJUNTAMENT
D'ESPLUGUES



Àrea Metropolitana
de Barcelona



Ideat i produït:

INTRODUCCIÓ

El sector del comerç de productes d'alimentació minorista viu un procés de transformació constant com a conseqüència del canvi d'hàbits en el consum i d'altres factors com els tecnològics, els ecològics, els polítics i els legals. Però també degut a l'augment dels supermercats i la irrupció del comerç electrònic.

INTRODUCCIÓ

El sector del comerç de productes d'alimentació minorista viu un procés de transformació constant com a conseqüència del canvi d'hàbits en el consum i d'altres factors com els tecnològics, els ecològics, els polítics i els legals. Però també degut a l'augment dels supermercats i la irrupció del comerç electrònic.

Tot aquest dinamisme pressiona el comerç tradicional a adaptar-se a aquesta nova realitat reformulant les seves estratègies i enfortint els seus recursos i les seves capacitats.

Ara més que mai és cabdal que els comerços comptin amb un equip capaç d'incorporar tots aquests canvis i captar, fer créixer i fidelitzar una clientela cada vegada més exigent.

Precisament, les noves tendències posen la tecnologia al servei d'una societat cada vegada més conscienciada amb el malbaratament alimentari i més preocupada per la seva salut i la cura del medi ambient.

Per tal de donar resposta als reptes de futur, els comerços necessiten comptar amb un equip que disposi dels coneixements i les habilitats necessàries per realitzar un ampli ventall de funcions que varien segons els diferents tipus d'establiment que, actualment, conviuen al territori: mercats, comerços de proximitat i supermercats.

En general, els/les comerciants de mercats i botigues de barri consideren que, més enllà de vendre productes, fan un servei a la comunitat.

«Les portes estan obertes, en sentit literal i metafòric. La clientela és com de la família, ens deixen les claus pels fills, ens preocupem pels seus problemes, etc.»

Però també es lamenten que la tendència és que la botiga de carrer desaparegui i que, a llarg termini, només sobrevisquin els punts de venda d'aquests productes als mercats. Tal i com indica un peixater entrevistat:

«Per exemple, a Esplugues de Llobregat les bacallaneries han desaparegut totalment. Les botigues de barri que sobreviuen actualment és degut a que hi compren 4 generacions i, ara, tenen com a clients els nets/es».

La botiga és la vida d'aquests comerciants i, antigament, les botigues tenien inclús la cèdula d'habitabilitat i els/les comerciants vivien amb la família al mateix edifici on tenien el comerç. Tot i que les botigues també tenen clientela a partir de 45 anys, habitualment tenen una relació duradora amb persones de més edat que són molt fidels:

«Si falles amb alguna cosa, els perds com a clients, però, com que són tan exigents, no troben ningú que els entengui i els mimi tant com nosaltres i acaben tornant».

Molts/moltes comerciants consideren que el motiu de la desaparició dels comerços de proximitat és que els nous hàbits de consum responen a la necessitat d'optimitzar el temps en les compres: agafar el producte envasat per no haver d'esperar, passar per caixa i marxar. En conseqüència, és molt important incorporar altres canals de distribució que permetin aquest estalvi de temps a la clientela sense que hagin de sacrificar el consum de menjar fresc. Tanmateix, els/les comerciants també es lamenten que es perdi el contacte directe amb la clientela i, de retruc, la complicitat i l'empatia que es genera amb ella:



«Els meus clients m'expliquen els problemes amb el fill, els seus problemes econòmics, etc., i inclús una vegada una persona gran em va donar un bitllet falç, però com que jo coneixia la minsa pensió que tenia, no vaig tenir valor de retornar-li. Encara el guardo en un pot com a record».

Però tot i que la comunicació i la relació tan estreta amb les persones es perdi, els/les comerciants consideren que els mercats aporten molt valor si mantenen l'essència que han de tenir:

«El mercat ha de ser un reflex del poble, s'ha de modernitzar i el mercat municipal és un diamant en brut que pot potenciar-se per continuar oferint un servei proper i de qualitat a la gent».

Als mercats es concentren diferents parades que s'especialitzen en comercialitzar un producte específic així com tots aquells productes relacionats o complementaris. D'aquesta manera hi podem trobar peixateries, carnisseries, xarcuteries i venedors/es d'aviram amb més o menys grau d'especialització. Però hi ha parades que diversifiquen els seus productes i combinen la carn de vedella, el porc, el pollastre i la xarcuteria. Precisament, fora dels mercats hi ha una major tendència a diversificar, especialment pel que fa a

la carn, l'aviram i la xarcuteria. En canvi, la peixateria s'ha mantingut en estat pur tant en el mercat com fora, tot i que cada establiment s'especialitzi en diferents tipus de peix i marisc.

Els/les comerciants entrevistats/ades consideren que una de les principals diferències entre la botiga física i el mercat és que les primeres tenen un horari molt esclau perquè treballen matí i tarda. En canvi, en un mercat s'obre aviat però es tanca a la tarda o només s'obra a un parell de tardes a la setmana. També consideren que en una botiga física és més difícil cobrir les despeses d'estructura que al mercat perquè l'afluència és la típica d'una clientela més fidel i els suposa més dificultat captar-ne de nova, ja que no és gent que vagi de pas com passa al mercat.

El mercat s'ha mantingut molt tradicional, tant amb el tipus de venda com d'exposició, i el peix és l'activitat que s'ha conservat més. Pel que fa a les peixateries, als mercats hi ha certa tendència a l'especialització perquè al coniar negocis similars han de cercar la diferenciació entre ells per ser competitius. D'aquesta manera, podem trobar parades de mercat de peix que només venen tonyina i, per tant, n'ofereixen de molts tipus. En canvi, a les peixateries de barri hi ha una varietat més

àmplia, tot i que algunes opten per vendre determinats productes específics, més difícils de trobar en altres establiments similars. Un dels factors que també conviden a aquest tipus de comerç més genèric és, com indiquen alguns experts/ertes, el fet que hi ha moltes varietats de peix que són desconegudes pel públic i, per aquest motiu, els comerciants opten per no oferir-les, tot i que mantinguin un equilibri òptim entre qualitat i preu.

Tot i així, algunes peixateries de botigues de barri continuen apostant per portar peixos molt específics com peix de roca, peix salvatge, una gran varietat de marisc, etc., encara que sigui amb menys quantitat, com comenta un peixater:

«La meva forma de treballar és tenir de tot i no pensar mai quant guanyaré perquè gaudeixo amb el peix. Per molt específic que sigui el peix que compro, penso que si no el venc, ens el menjarem a casa, però sempre l'acabo venent i em guanyo la vida, potser hauria d'estar forrat de diners amb els anys però no és el que busco».

Ser peixater/a és una professió molt sacrificada:

«És una professió de nit. El meu horari comença a les 2 del matí per anar molt d'hora a Mercabarna. Comprar, que és el que més m'agrada, carregar i a les 5.30 torno a estar al mercat, espero al personal a les 7 i obrim a les 8. A aquesta hora ja està tot el peix descarregat».

Un dels atractius de la venda del mercat és el fet que el peixater/a que és el/la responsable de comprar va cada dia personalment a Mercabarna i pot escollir entre mil categories de peix, del més barat al més car:

«Genera molta satisfacció que la gent vegi que la parada fa goig i crida l'atenció una parada plena de gènere i també que li pugui explicar les característiques del producte. Els divendres i dissabtes la gent

té ganes de cuinar, així que ens demanen consell i fins hi tot els donem receptes».

Les peixateries de barri són molt similars a una peixateria situada en un mercat: són propietaris/àries que van a Mercabarna, compren i venen el producte sense intermediaris. Per aquest motiu, ambdues compren el peix cada dia i saben que d'aquella espècie potser només n'hi haurà aquell dia. No han de fer previsions a més llarg termini com passa als supermercats. Aquests tipus d'establiments més grans poden comprar amb major seguretat en termes de producte i estabilitat de preu gràcies al peix de piscifactoria. Tal com comenta un comerciant:

«En un catàleg imprès no es pot anunciar la gamba de Palamós perquè no sabem si en pescaran ni en quina quantitat».

També destaquen el fet que en un comerç de proximitat (ja sigui mercat o botiga de barri) una mateixa persona escull el peix, el compra i el ven. Això comporta que el mateix peixater/a que ven el peix pugui controlar directament la qualitat que espera la clientela. En el cas del peix, per exemple, els/les comerciants poden saber en quines condicions s'ha pescat, en quin tipus de barco (més gran o més petit), quants dies ha estat el barco pescant — sap si el peix ha estat pescat el primer dia o el tercer i quant temps porta al vaixell—, si ha estat transportat en una caixa gran o petita i, per tant, si ha tingut més pes al damunt, etc. Tots aquests factors influeixen en la qualitat i en el preu del producte final.

Precisament, un dels valors amb els que estan més orgullosos els/les comerciants és amb l'amplitud i la profunditat de gamma dels productes que comercialitzen i la frescor del gènere:

«Al mercat es reposa diàriament un 90-95% de dimarts a dissabte. A l'arribada, es manté la frescor dels productes que venen de totes les parts del món ràpidament.

Abans, el peix que arribava de Galícia trigava 4 dies i ara, amb 24 hores pot arribar des d'Escòcia».

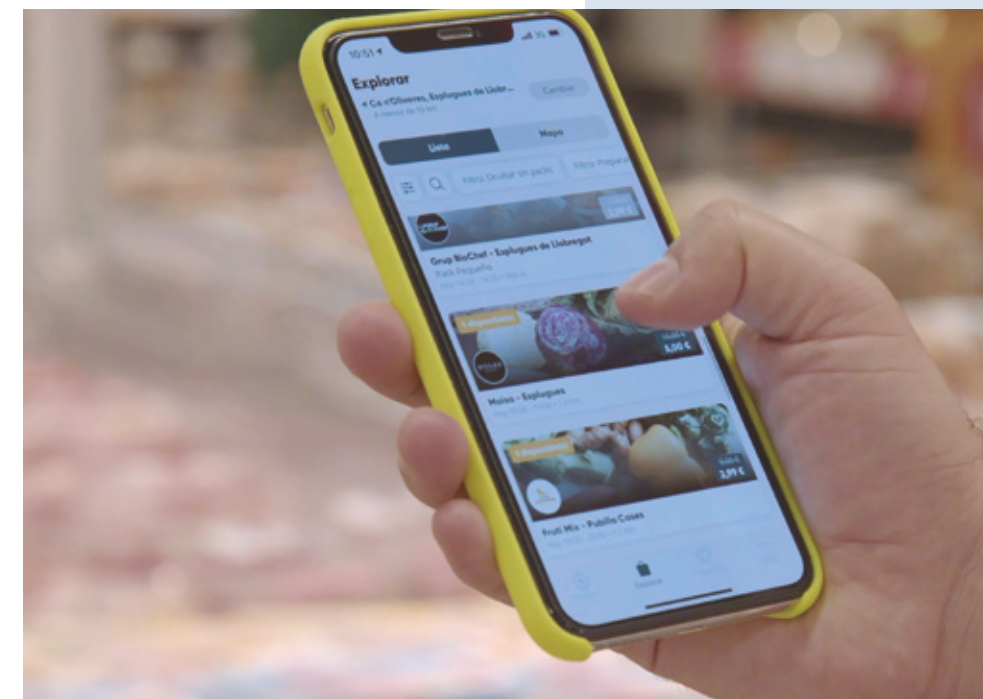
Pel que fa a la carn (de corder, de vedella, de bou, de cabrit), la xarcuteria, el porc i l'aviram també existeixen moltes varietats de gènere i els mercats i les botigues s'especialitzen en productes, tot i que hi ha comerços més generalistes (venen una mica de tot), però el que s'observa és que com més amplitud de gamma, menys profunditat de gamma poden tenir, per la limitació de l'espai. En canvi, les carnisseries de barri entrevistades acostumen a oferir simultàniament carn de vedella, carn de porc i embotits, i inclús algunes ofereixen pollastre per encàrrec. Evidentment, no arriben al grau d'especialització de les parades del mercat, que només venen un tipus de gènere i, per tant, poden oferir més amplitud i profunditat de gamma, ni tampoc al de les xarcuteries de barri amb espai de degustació.

En tot cas, encara que toquin diferents productes, treballen amb gèneres que aporten diferents elements de valor: tenen carns amb denominació d'origen o animals de raça (com el porc). Controlen el temps que porta l'animal a la càmera (com més temps, la carn és més dura), el pinso i la pastura que mengen i el clima on s'han criat:

«Tot i que la carn d'un determinat lloc de procedència tingui molt bona reputació i, evidentment, sigui bona, pot ser que hi hagi 4 tipus de carn del mateix origen i, per tant, tindran característiques diferents i 4 preus».

Els xarcuters/es especialitzats també acostumen a vendre porc i, com a factors diferencials, destaquen l'elaboració pròpia de la botifarra de forma més artesanal ja que conté el 100% de carn i no porta cap additiu, a diferència dels productes envasats que necessiten que es conservin cert temps, per poc que sigui.

En aquest apartat, trobem les botigues de barri que són xarcuteries especialitzades amb espai de degustació. Aquestes botigues disposen de productes que no es troben a tot arreu perquè el proveïdor manté cert grau d'exclusivitat: des de determinades marques de formatges, pernills molt exclusius, fins a embotits provinents de granges d'elaboració pròpia, artesanal i amb produccions més petites que no es troben ni al mercat. A banda de vendre l'embotit tallat, ofereixen altres productes complementaris (torrades, conserves, salmó certificat, etc.), també tenen taules i cadires per oferir degustacions amb vi i esmorzars i on serveixen cafè, begudes, etc. Els/les comerciants especialitzats en xarcuteria consideren que la qualitat es troba en els detalls: tots els productes que venen són naturals, ecològics, amb gens o molt pocs conservants ni additius. Estan elaborats amb oli d'oliva (i no de palma) o contenen omega-3. La tonyina ve del mar del Nord i el salmó que ve de Noruega està certificat. Quant al pernil, com a mínim tenen 3 anys de curació i quan van a comprar al proveïdor, escullen personalment les peces.





El tipus de clientela que consumeix aquests productes exclusius és més exigent, per tant, es fixa en la informació de les etiquetes que detallen on es produeix, quins ingredients porten, etc.:

«Si compren més car, també s'ho miren més. Tot i que són productes més cars, tenim clients a qui els agrada menjar bé tot i que no tenen un poder adquisitiu alt. Ara amb la pandèmia han substituït l'oci (el cinema, viatges, etc.) pel menjar i com que cuinen a casa, es gasten més diners en productes més exclusius».

Els venedors/ores de pollastre i aviram realitzen molts menjars elaborats en cru: n'hi ha que elaboren fins a 22 tipus d'hamburgueses, paté, foie, etc. N'hi ha que són especialistes en aus criades a l'aire lliure i expliquen que el de les aus és un món molt extens. Hi ha molts tipus de productes i poden tenir fins a 10-12 tipus de pollastre. Són pollastres que maten amb sistemes que eviten que l'animal pateixi, a diferència dels escorxadors, on han de ser més ràpids:

«Els nostres pollastres es maten amb carinyo, perquè si l'animal pateix, es trasllada al gust de la seva carn».

També destaquen la proximitat de la clientela, l'assessorament personal i el tracte, que es pot cuidar més perquè la clientela del mercat no té tanta pressa per comprar:

«Al mercat la gent no només ve a comprar, ve a xerrar, a preguntar receptes, volen conèixer les característiques del producte, qui l'ha pescat, quan, perquè té el preu que té, etc.».

En general, pel que fa al tipus de clientela del mercat i les botigues de proximitat, el confinament que ha suposat la COVID-19 ha provocat que la gent hagi anat al mercat per cuinar per primera vegada i ha descobert aquest tipus de comerç.

Al mercat, de dimarts a dijous, es troba clientela d'una mitjana d'edat de més de 50 anys i que va a comprar un o dos cops a la setmana. A partir del dijous (que obren a la tarda) hi acostumen a anar persones que tenen fills petits i comencen a menjar peix quan el pediatre/a els ho recomana i els agrada que el peixater/a els hi tregui les espines. Molts pares i mares comencen a menjar peix quan els fills i les filles també ho fan. Però també han vist altres canvis:

«El dissabte ja és un públic més jove a qui li agrada experimentar amb la cuina. Té una cultura gastronòmica i li agrada cuinar, i aquí hi ha una varietat de gent de vint i pico i trenta anys».

També han observat que, a banda que la gent jove hagi descobert la cuina arrel del confinament, també hi ha una creixent tendència general a cuidar-se per estar bé de salut i projectar una imatge saludable. Algun/a paradista ha comprovat que la preocupació per la salut dels fills i les filles condueix a que els pares i les mares cerquin els millors productes.

El problema de mobilitat que ha portat la pandèmia ha accentuat una tendència que ja s'havia iniciat molt abans i que té a veure amb els nous hàbits de la nova clientela més jove que treballa i no té temps o no vol invertir el poc temps que té per anar a comprar. D'aquesta manera, han augmentat considerablement els encàrrecs per telèfon, per WhatsApp i també l'increment dels repartiments a domicili, ja sigui de manera més formal, a través d'una plataforma amb una logística sistematitzada, o informal, per exemple, algunes persones truquen al matí o el dia abans i van a buscar-ho a la tarda, o quan és el propi paradista que, al plegar, porta la compra a casa del client/a perquè li ve de pas o viu a la mateixa zona.

Respecte a la tipologia de clientela que va al mercat, principalment és gent de la tercera edat perquè tradicionalment tenen un major hàbit de consumir producte fresc. Però al llarg del temps també s'ha ampliat la clientela, per exemple, en el cas del peix, hi ha hagut un augment de persones immigrades perquè tenen costum de menjar-lo al seu país d'origen, fet que motiva als fills i les filles a continuar amb aquest hàbit quan s'independitzen. Aquest increment és tan alt que un paradista comenta la intenció de crear un *Latin Fish* com a nínxol de mercat interessant per apostar-hi.

Tant als mercats com als comerços de proximitat, la preparació és molt tradicional, concretament molt manual i molt adaptada a les necessitats de la clientela, encara que suposi inclús que una venda no surti rendible. Tanmateix, els mercats també han hagut d'innovar, no només en la part del repartiment a domicili. Hi ha parades de peix que tenen un forn de vapor i cuinen el peix per a la clientela.

Però el mercat, en general, s'ha mantingut molt tradicional, i aquesta tradició també ha fet que la clientela es mantingui. El que més ha evolucionat ha estat el sector del peix: s'ha millorat els estris, les formes de tallar, així com els sistemes de càrrega (abans es carregava amb carros de fusta que es portaven a pes i ara tenen palets elèctrics que s'aixequen) i això fa que hi hagi menor treball físic, tot i que encara n'hi ha.

En aquesta línia d'innovació, aprofitant que molta gent jove ha descobert la cuina en l'època de confinament, estan pensant a introduir tallers de cuina al mercat o fora, com a complement de la parada. També aposten per augmentar la presència dels hàbits alimentaris i la qualitat dels aliments en el sistema educatiu i, fins i tot, molts/moltes comenten que els agradaria col·laborar fent xerrades als col·legis:

«Hem de pensar que els futurs consumidors/ores seran els nens i les nenes i els hem d'ensenyar a comprar i a valorar el menjar. Per exemple, al País Basc tenen una hora lliure d'una formació de pintura i de cuina. Aquí en poc temps s'està canviant».

Una de les assignatures pendents que confessa la majoria és que necessiten intensificar més la comunicació, a través de les xarxes socials, per exemple, perquè es conegui el valor afegit dels productes de mercat i les facilitats que estan introduint per adaptar-se als hàbits de les persones

que no tenen temps per anar a comprar o cuinar com, per exemple, adaptant els horaris o els canals de compra i distribució.

En relació a la venda *on-line*, els/les paradistes ho consideren més complicat, sobretot pel que fa al peix, tot i que molts ho estan estudiant i analitzen experiències d'altres mercats de Catalunya i de fora.

També hi ha comerciants que consideren que el futur del mercat passa per oferir experiències a la clientela:

«Parades amb degustació, de vins, de foie, etc., tallers de cuina per a grans i petits, acollir artistes, etc.».

Als supermercats, hi ha un increment de la tendència d'oferir productes cada vegada de més qualitat, portant inclús peix de platja i de llotja, tot i que tenen una estratègia de negoci de costos o de preu menor i han de vendre determinades quantitats per mantenir uns menors marges.

Tal com indiquen els/les responsables dels supermercats que han participat en aquest estudi, en els darrers anys, l'evolució d'aquestes activitats es caracteritza per una creixent necessitat de tornar als orígens del comerç de proximitat i oferir el valor afegit que cerca el tipus de públic que tradicionalment ha preferit comprar als mercats municipals. Sobretot,

busquen un tracte més personalitzat i un nivell major de qualitat, elements de valor que els supermercats estan incorporant per fidelitzar la clientela en un entorn cada vegada més competitiu.

Per aquest motiu, molts supermercats també opten per situar-se al centre de la ciutat, esdevenint un comerç més proper a un client/a que vol un tracte diferenciat i, a la vegada, a un altre tipus de client/a que és més esporàdic.

Reconeixen que, històricament, als supermercats la tendència havia estat oferir una acollida més impersonal:

«Abans els mostradors no eren el punt fort i ara s'aposta més perquè ho siguin.»

Això ho estan aconseguint potenciant la comunicació i la capacitat de relació interpersonal dels/de les professionals, amb detalls importants com adreçar-se al client/a pel seu nom i/o augmentant el compromís de l'equip amb l'activitat, capacitant-lo amb formació, disminuint la rotació i oferint sous més justos.

Quant a les diferents especialitzacions, hi ha supermercats que aposten per tenir un mostrador de peix, de carn i de xarcuteria i d'altres que aposten per només tenir un mostrador de peix i un autoservei (o lliure servei) on es pot trobar la carn i la xarcuteria envasats. Sobretot a partir de

la pandèmia, alguns establiments han decidit eliminar el punt de venda de la carn perquè consideren que la seva producció és més industrial i es pot comercialitzar fàcilment en safates. En canvi, el peix és diferent perquè existeix una gran varietat i el tall també és més especial.

Els supermercats posen en valor els estrictes protocols de seguretat en els aliments i les mesures sanitàries de les instal·lacions. Tenen empreses externes que els fan auditories, prenen mostres dels productes, revisen la neteja, etc. En relació a la qualitat del producte, treballen amb amplitud i profunditat de gamma i han ampliat l'oferta de proveïdors locals. Poden oferir preus menors, entre d'altres motius, degut al poder de negociació dels preus per volum de compra, i també perquè el volum de venda els permet fixar marges més petits.

Però als supermercats també els costa trobar professionals d'aquests oficis, tot i que en l'època de pandèmia reconeixen que els ha resultat més fàcil. Aquests/aquestes professionals estan molt valorats, ja que n'hi ha pocs, sobretot degut a l'aspiració dels sous per part de la població i també perquè en aquests espais, a part de realitzar les funcions pròpies del seu ofici, també han de voler estar al servei de la botiga en general, i aquest darrer requisit és menys atractiu.

«A la carnisseria comparteixen tasques de la botiga i als professionals que provenen d'un mercat els costa molt adaptar-se al tipus de funcions que acabaran fent a l'establiment en general.»

Als supermercats s'intenta contractar persones formades, tot i que la persona amb un nivell d'oficial forma als nous treballadors/ores. D'aquesta manera, per fer front a l'escassa oferta de professionals, es pot donar el cas que es contracti algú sense coneixements previs però amb una capacitat d'aprenentatge alta per aprendre l'ofici.

Totes les persones entrevistades coincideixen a afirmar que són oficis que requereixen una forta motivació:

«Per ser peixater/a cal que t'agradi el mar, tocar fred, matinar, embrutar-te...».

El tipus de clientela que acudeix a un supermercat és variat; a nivell d'origen, tenen una alta clientela de persones llatinoamericanes perquè busquen principalment preus més econòmics, però també tenen clientela d'origen marroquí i, evidentment, català i espanyol. La mitjana d'edat és alta perquè a Esplugues la població està envellida.

Els supermercats consideren que és important estar present a prop del mercat per la complementarietat dels dos models de negoci, ja que reconeixen el nivell d'especialitat al que arriba un/a paradista del mercat. Els/les paradistes reconeixen que en un supermercat es pot comprar de tot i això és una facilitat per molta gent que no té temps. De fet, els centres comercials que es situen al costat del mercat atrauen clientela dels mercats i al revés, els clients/clientes dels centres comercials acaben descobrint i comprant al mercat pel valor diferencial que els aporta.

Els/les comerciants de comerç de proximitat també consideren que és molt difícil trobar professionals per treballar, tot i que també afirmen que molts volen fer-ho als supermercats perquè obtenen millors condicions quant a horaris i sou. Però també coincideixen a considerar que el peixater/a més expert gaudeix més treballant en una peixateria de mercat o comerç de proximitat especialitzat. Possiblement, coincideix amb l'apreciació que fan els supermercats entrevistats en el fet que els costa trobar professionals experts perquè no estan disposats a fer altres funcions de la botiga.



Quant a la formació, en l'àmbit del peix, es fa força formació a través de Mercabarna i del Gremi de Peixaters, però aquest tipus de formació té un cost elevat perquè es necessita comprar matèria primera. Per aquest motiu, hi ha acords amb gremis majoristes per utilitzar peix que és més econòmic. Tot i que els/les comerciants consideren que la formació existent és de qualitat, també consideren que a les persones que finalitzen la formació els cal molta pràctica per arribar a ser un/a bon/a professional.

Per altra banda, hi ha molt poca formació per tallar embotits, sobretot en l'especialització del tall artesanal del pernil; segons un dels comerciants que s'hi dedica:

«A Alemanya hi ha un ofici de xarcuter molt respectat i els professionals se senten orgullosos de ser-ho. I aquí, en canvi, moltes persones que acaben treballant en una xarcuteria no és per vocació sinó per necessitat i no hi ha un títol oficial de tallador d'embotits».

El que podem trobar a l'Estat són títols expedits per centres privats, però no són professionalitzadors tampoc.

Finalment, totes les empreses que han participat en l'elaboració d'aquest estudi coincideixen a valorar molt positivament la iniciativa de l'Ajuntament d'Esplugues de realitzar un Mapa d'Ocupació del perfil professional de carnisser/a, peixater/a, xarcuter/a i venedor/a d'aviram. Gràcies a la seva participació s'ha pogut obtenir una descripció detallada, d'una banda, de les funcions i de les tasques més rellevants i comunes de cada tipus d'activitat analitzada i, de l'altra, del conjunt de coneixements, habilitats, aptituds i actituds més valorats per poder assolir l'òptim acompliment de les funcions descrites.

Amb aquest treball es pretén contribuir a la professionalització dels perfils professionals d'aquest sector amb l'objectiu de reconèixer la importància d'aquesta professió i posar en valor tot el que es requereix per exercir-la. En darrer terme, es tracta d'aconseguir que les persones considerin aquesta professió una alternativa laboral i les empreses puguin enfortir els seus recursos i les seves capacitats, amb un equip humà motivat i competent.





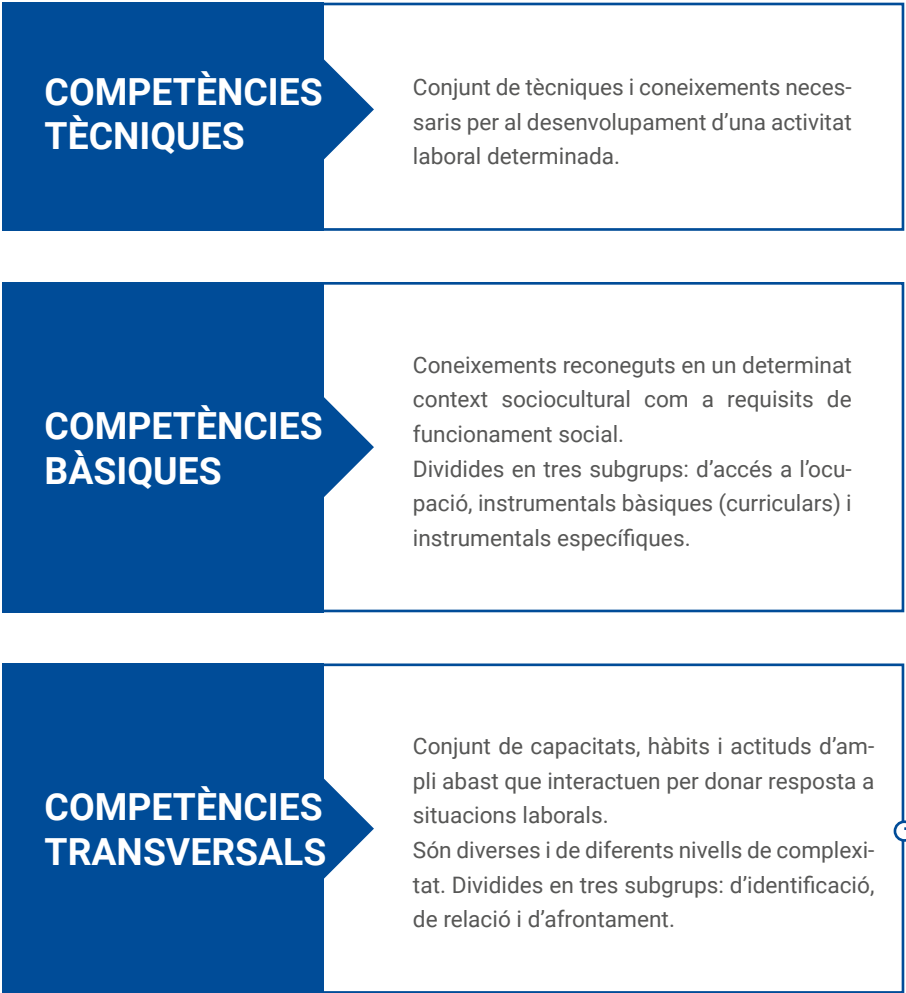
COMPETÈNCIES PROFESSIONALS

Els fonaments del concepte

COMPETÈNCIES PROFESSIONALS

La proposta de competències professionals en què es fonamenta aquest treball és el **model de gestió de la competència professional proposat per l'ISFOL** (Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori), Roma (Itàlia); que va adaptar la Fundació Surt, mitjançant el treball desenvolupat a Claus tutorials, guia per a l'acompanyament i el suport tutorial, Colomer, M.; Palacín, I.; Rubio, F.; (Barcelona. 2008).

A partir d'aquests treballs el concepte de competència professional es defineix com el conjunt integrat de coneixements, habilitats, aptituds i actituds que es posen en joc en l'acompliment d'una determinada activitat laboral o professional. Aquest model divideix les competències professionals en tres subgrups:



Les **competències transversals**, són competències amb un fort component de transferibilitat i aplicació a diferents contextos i professions. Amb un elevat component cognitiu i d'acció, tenen a veure fonamen-

talment amb l'aprehensió particular de la realitat i l'actuació que hi fa cada persona. S'agrupen en tres grans macrocompetències que estan en contínua interacció:



El treball de Claus Tutorials distingeix diferents nivells de competència, segons els diferents graus de complexitat, autonomia, coneixements i actituds que s'exigeixen en cada activitat a realitzar.

Finalment, cal tenir en compte que:

- Les competències són recursos personals que s'adquireixen i es desenvolupen durant tota la nostra trajectòria de vida, a través de la formació, l'experiència familiar i social i, per tant, les posem en joc en cada situació formal o informal (professional, empresarial, laboral, familiar, personal, social, etc.).
- El sistema de construcció de les competències que permet adquirir-les i millorar-les consisteix a tenir la capacitat d'experimentar-les, identi-

car-les i transferir-les a altres àmbits diferents d'on s'han posat en joc per primera vegada.

- Tenen un caràcter dinàmic, evolucionen amb la pròpia experiència a través del procés d'aprenentatge.

Tal com s'ha exposat a l'apartat d'introducció, en aquest diccionari ens hem centrat en les competències transversals. A continuació hi ha una breu descripció de les ocupacions de peixater/a, carnisser/a, xarcuter/a i venedor/a d'aviram, i seguidament, es descriuen els comportaments esperats dels/de les professionals que realitzen aquestes professions, tant els que són comuns a tots com aquells que les empreses han considerat més específics de cada ocupació.



FUNCIÓ GENERAL

El peixater/a, el carnisser/a, el xarcuter/a i el venedor/a d'aviram s'encarrega d'atendre la clientela, preparant i venent-li el producte escollit amb les característiques i la qualitat esperada.

Aquest estudi s'ha centrat en els/les professionals ubicats en:

- » **Mercats municipals**
- » **Comerços situats al carrer**
- » **Punts de venda a supermercats.**

FUNCIÓ GENERAL

> APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

Als mercats i comerços de proximitat tothom realitza totes les funcions específiques de cada perfil professional, tot i que el/la responsable, que en la majoria de comerços és el propietari/ària, assigna determinades funcions a cada persona així com també les diferents zones al mateix mostrador o punt de venda que puguin existir. D'aquesta manera, cada treballador/a atén a la clientela en aquella zona i es responsabilitza de tenir en òptimes condicions la seva part del taulell o mostrador.

En general, encara que els treballadors/ores poden especialitzar-se en una funció, als supermercats intenten que tots/totes tinguin capacitat per realitzar totes les funcions dels diferents perfils professionals (peixater/a, carnisser/a o xarcuter/a), i inclús altres funcions de la resta de zones del negoci (caixer/a, reposador/a, etc.), principalment perquè si algun dia un treballador/a no pot anar a treballar, no es noti la seva absència. Però dins de cada zona, per exemple a la peixateria, el coordinador/a distribueix les funcions principals que haurà de realitzar cada treballador/a i ell/a munta la part del taulell assignada. Tal com comenten:

«No fem diferència entre les diferents professions. Tots els treballadors poden passar per totes les seccions. No ens interessa algú que només pugui estar en una única secció».



FUNCIÓ I TASQUES

Comprar el gènere

» **Revisant l'inventari, identificant i apuntant el gènere que falta.**

P. - En una peixateria de comerç de proximitat o en una parada de mercat és el propi propietari/ària qui decideix el peix que s'ha de comprar.

P(S). - El peixater/a del supermercat fa les previsions i decideix la comanda perquè és qui coneix el que es ven més o menys.

X/C(S). - Existeix la figura d'oficial encarregat/ada d'elaborar cada dia la comanda i demanar la mercaderia a l'empresa proveïdora.

» **Visitant o posant-se en contacte amb l'empresa proveïdora per demanar el gènere que necessitarà.**

P. - L'encarregat/ada de la parada o de la botiga de proximitat va a Mercabarna cada dia, visita les parades, compara preus, selecciona i compra, negociant, si cal, el preu final. Pot ser que vagi acompanyat/ada per un dependent/a del seu equip que l'ajuda, sobretot, a carregar i a descarregar. Quan acaba de comprar, carrega el gènere a la furgoneta i es dirigeix cap a la parada o cap a la botiga.

X/C/A. - L'encarregat/ada truca el dia de la setmana que tingui establert per fer la comanda al seu proveïdor/a i perquè li porti a la botiga o a la parada. També pot trucar d'un dia per l'altre si ho necessita. Hi ha xarcuteries que truquen cada dia a l'empresa proveïdora (diumenge inclòs)

perquè els portin carn fresca el dia següent i també poden anar a buscar-ho a l'escorxador expressament. En funció del producte, l'empresa proveïdora subministra diferents dies de la setmana.

P(S). - Cada dia analitzen la política de preus de les empreses del sector i també revisen els seus propis preus.

» **Descarregant el gènere a la parada o botiga o recepcionant-lo si és l'empresa proveïdora qui el lliura.**

P. - La persona de l'equip que té més capacitat física descarrega el gènere de la furgoneta i l'entra al punt de venda.

P. - Després de descarregar es neteja la furgoneta i els elements que hagin estat en contacte amb el peix.

C. - L'empresa proveïdora els porta el gènere, per tant, no l'han d'anar a buscar com passa amb el peix.

C/A/X. - Recepciona el gènere que porta el proveïdor/a i repassa l'albarà.

P(S). - En algun supermercat hi ha una persona encarregada de recepcionar la càrrega del camió i portar-la a la càmera i els peixaters/eres obren les caixes i comproven la mercaderia.

» **Preparant i col·locant el gènere a la càmera o al mostrador, en funció de les seves característiques.**

P. - El peix és un gènere molt delicat, per la qual cosa, quan es col·loca a la càmera, es protegeix degudament perquè no perdi els seus atributs i no es faci malbé.

C. - Poden rebre la carn ja tallada i desossada en les diferents peces i ossos tallats a part, a punt de vendre al públic, o en peces més grans que s'han de tallar i desossar, preparar els ossos, etc.

A. - L'aviram es rep sencer i es talla a la botiga, s'especeja i es desossa, es pica la carn, etc.

X. - Als establiments que disposen d'un espai de degustació, els dependents/entes distribueixen el producte com creguin convenient i poden moure i canviar la distribució dels productes dins de l'establiment. També han d'etiquetar els productes que es venen envasats en diferents formats (llaunes de conserves, pots de vidre, etc.).

C(S). - Reben la peça de vedella i la tallen a peces, desossen el porc i tallen a quarts el cabrit i els corders perquè arriben sencers. A la parada hi ha persones que s'han especialitzat en les diferents manipulacions a realitzar amb la carn.

Vestir-se amb la roba establerta

» **Posant-se el vestit i el calçat que determini l'empresa.**

P. - Es posen bata, calçat de seguretat, davantal de plàstic i guants nets, cada dia.

C/A. - Van vestits/ides amb la roba de carrer o uniforme de l'empresa amb un davantal i sabata còmode (esclops) que pot ser la mateixa que porten al carrer.

P(S). - En alguns supermercats es posen gorra per treballar.

elaborar menjar preparat en cru

» **Preparant mandonguilles, hamburgueses, carn i llibrets arrebossats, botifarra, pinxos de corder, de pollastre, etc.**

C/A. - En alguns establiments, hi ha una persona assignada per elaborar els menjars, però si hi ha molta feina al mostrador, també despatxa. En d'altres establiments, qui despatxa també va preparant productes quan no hi ha clientela per despatxar a la botiga.

A. - A les parades i botigues especialitzades disposen d'un obrador separat de la part destinada a atendre la clientela, amb la maquinària necessària i amb una o dues persones que s'encarreguen exclusivament de preparar el menjar.

X. - Alguns establiments que no tenen obrador o una persona dedicada a elaborar el menjar, quan s'acaben les hamburgueses aquell dia prefereixen dir a la clientela que les comprin l'endemà com a indicador que el gènere és fresc i fet el mateix dia.

» **Envasant gènere (pernil, formatge, etc.).**

X. - Els dissabtes, alguns establiments amb espai de degustació envasen el pernil cuït al buit per posar-lo a la càmera i així, quan es treu, es conserva millor.

C/X(S). - Envasen carn, etc.

» **Preparant altres productes complementaris.**

- G.** - Comú a tots
- P.** - Peixater/a
- C.** - Carnisser/a
- X.** - Xarcuter/a
- A.** - Venedor/a aviram
- S.** - Supermercat

X. - Alguns establiments amb espai de degustació elaboren el seu propi pa per fer els entrepans, fan cafè i serveixen begudes, per tant, quan arriben, han d'encendre el forn i la cafetera.

Montar la parada o el mostrador

» **Preparant i col·locant el gènere al mostrador**

P. - Es posa gel al peix al mostrador o la caixa original amb el peix. Hi ha botigues, parades o supermercats que col·loquen el peix amb la mateixa caixa original preparada pel proveïdor/a i n'hi ha d'altres que el treuen de les caixes i el distribueixen pel mostrador.

P. - Cal respectar l'ordre i la disposició que ha fixat el propietari/ària: per famílies, zones de peixos, captura. Segons la importància que se li vulgui donar al taulell, ho posaran d'una manera o altra, o segons el marge de benefici de cada tipus de peix o en funció de si se n'ha comprat molt i es vol prioritzar la seva venda.

C/A. - Es treu el gènere de la càmera i entre tot l'equip van col·locant-lo al mostrador, posant les separacions necessàries per delimitar el tipus de gènere (embotits, etc.).

» **Decorant el mostrador**

G. - Els dependents/entes poden decorar el mostrador com ho creguin convenient.

P(S). - La direcció del supermercat fixa la manera de col·locar el peix que han de seguir totes les botigues, però en cada parada cada treballador/a pot col·locar el

peix de la manera que resulti més atractiva, seguint els criteris generals de l'empresa.

» **Posant o actualitzant els preus a la bàscula de cada codi i a les cartolines o rètols si s'escau.**

P. - El peix de la llotja ja porta l'etiqueta.

A/X. - El preu del pollastre i l'aviram, l'embotit i el porc és més estable que el d'altres productes com el peix; el de l'embotit i el porc potser varia una o dues vegades l'any.

P(S). - Revisen els preus en funció de l'evolució dels preus del sector i preparen els rètols.

» **Revisant i controlant les dates de caducitat, els preus, etc.**

X. - Als establiments amb espai de degustació i als supermercats es venen productes que estan envasats.

C/X(S). - A la zona d'autoservei cal revisar els preus i les dates de caducitat.

Atendre la clientela

» **Atenent la clientela que fa l'encàrrec per telèfon, WhatsApp, correu electrònic, etc.**

P. - Poden tenir clientela del sector de la restauració i l'hostaleria o particulars. En funció d'aquesta clientela les comandes arriben per canals diferents.

» **Preparant els encàrrecs.**

G. - Hi ha persones que fan els encàrrecs per telèfon o WhatsApp i altres van a la

parada o a la botiga per fer l'encàrrec, marxen i tornen a recollir la compra.

G. - En molts casos un venedor/a prepara els encàrrecs i despatxa al mostrador de forma simultània i en altres hi ha una persona assignada a preparar els encàrrecs que van arribant durant la jornada o han arribat el dia anterior, perquè els consideren prioritaris.

A. - Els encàrrecs de restauració són prioritaris per a molts comerços i són els que es preparen primer.

X. - Hi ha establiments que proveeixen de gènere a col·lectivitats (per exemple, guarderies).

» **Rebent la clientela que arriba a la parada o al punt de venda, preguntant què volen i assessorant-la.**

G. - En algunes parades o botigues els venedors/ores tenen assignat una part del mostrador encara que siguin polivalents i en determinats moments s'ajuden.

X. - Hi ha establiments especialitzats que tenen un espai de degustació i, per tant, també serveixen begudes, entrepans, etc., preparen una espatlla de pernil pels clients, plats de pernills, formatges.

» **Despatxant i preparant la comanda que la clientela demana: tallant, polint, pesant, etc.**

P. - Hi ha moltes maneres de preparar el peix: sense espina, filetejat, net, tallat en rodanxa, etc.

P. - El gènere es prepara en safates termosegellades, després en bosses reciclables o isotèrmiques.

C. - Hi ha moltes maneres de menjar-se la carn i, per tant, s'ha de saber com la consumirà el client/a per tal d'agafar la part de la peça adequada i tallar-la: bistec, entrecot, filet, més cru o més fet, etc.



X. - Hi ha moltes maneres de tallar l'embotit o el porc: a mà o a màquina, prim, gruixut, en safata, en paper, etc. Si fa molt temps que el client/a hi compra, cal recordar-ho i si el client/a és nou, se li ha de preguntar.

X. - Hi ha clients/clientes que porten el pollastre comprat a un altre lloc i demanen que el piquin amb la carn barrejada o per fer pilota.

X. - Hi ha clients/clientes a qui els regalen un pernil i el porten a la xarcuteria perquè els hi tallin.

» **Calculant l'import i cobrant el gènere comprat i tornant el canvi.**

G. - Qui ven el gènere calcula l'import, entrega el tiquet de caixa i el cobra.

P(S). - El venedor/a calcula l'import, posa el tiquet a la bossa i el client/a el paga a la caixa central..

» **Rentant-se o netejant-se i desinfectant-se les mans, si cal.**

C. - S'han de rentar les mans sovint, principalment cada vegada que toquen diners. En algunes botigues l'embotit només el toca una persona.

- G.** - Comú a tots
- P.** - Peixater/a
- C.** - Carnisser/a
- X.** - Xarcuter/a
- A.** - Venedor/a aviram
- S.** - Supermercat

G. - Els davantals han d'estar el màxim de nets possibles.

» **Revisant el gènere del mostrador i reposant el que falta (van a buscar-lo a la càmera).**

P. - Hi ha comerciants que prefereixen no tenir massa peix exposat al mostrador i treure'l de la càmera a mida que es ven, sobretot quan tenen molt volum d'estoc.

P(S). - Cal retirar el gènere que no està en òptimes condicions.

S. - Tenen departaments de qualitat que determinen la vida útil de cada producte.

mantenir l'espai de treball i els utensilis en òptimes condicions

» **Netejant constantment els estris que es fan servir i les superfícies que s'utilitzen.**

G. - Mentre venen, van passant una baieta o la mànega d'aigua pel mostrador, la balança o la superfície que utilitzen, etc.

C/A. - Netegen els ganivets i els estris, principalment la màquina de l'embotit, que utilitzen perquè el gènere que acaben de tallar no contaminin (en gust, etc.) el següent producte, si és diferent. I els ganivets dels embotits o la màquina també s'han de netejar cada vegada que els fan servir per tornar a tallar un altre producte diferent per tal de no barrejar gustos ni olors ni colors.

A. - Cada dependent/a s'encarrega de mantenir la seva zona assignada neta i ordenada.

» **Ordenant l'espai i els elements que hi hagi mal col·locats.**

G. - Cada treballador/a s'encarrega de tenir ordenada i neta la zona assignada, tot i que si no té feina, ajuda al company/a a ordenar i netejar la seva zona.

» **Llençant els residus que generen al cubell d'escombraries.**

X. - A la parada hi ha un parell de cubells però a la xarcuteria no es generen molts residus.

» **Reposant el paper i les bosses.**

» **Esmolant els ganivets.**

G. - Els ganivets han d'estar en òptimes condicions perquè mantinguin la forma del tall.

portar els encàrrecs al domicili del client/a

» **Preparant els encàrrecs que s'han de portar al domicili per ordre d'arribada.**

G. - Recollir les trucades, ordenar-les per temps d'arribada i preparar-les. Hi ha clients/clientes que ho demanen al matí i ho passen a recollir abans de tancar.

» **Desplaçant-se al lloc de lliurament.**

P. - En funció del tipus d'establiment i de l'estratègia de diferenciació que hagin escollit, aquest servei es realitza d'una manera o d'una altra. (Vegeu observacions del treball de camp).

recollir, netejar i desinfectar al final de la jornada

» **Retirant o protegint el gènere que no s'ha venut.**

P. - Procuren que no sobri massa peix el mateix dia, però en el cas que no es vengui tot, el que sobra es posa en caixes de porexpan amb gel (si estava distribuït al mostrador sense la caixa) i es guarda a la càmera.

P(S). - Recullen tot el peix que no s'ha venut, es posa en càmeres emmagatzemant-lo d'una manera específica.

C. - Retiren tot el gènere que no s'ha venut a la càmera i deixen alguns productes al mostrador perquè fa funció de nevera, ben tapats amb plàstic o draps especials.

A. - Es recull tot el gènere del mostrador i es posa a la càmera ben protegit amb plàstic i paper.

X. - A les xarcuteries, només es recull el gènere més fresc (la carn més delicada), que es porta a la càmera, i la resta es deixa al mostrador perquè té funció de nevera. Alguns establiments fan servir una mena de tapes de suro perquè no hi hagi fuga de fred.

C(S). - Es recull tota la carn del mostrador menys la carn envasada que està a les neveres de la zona d'autoservei.

X(S). - Els embotits es deixen al mostrador perquè ja tenen una temperatura òptima i no tenen tant risc de fer-se malbé com la carn de vedella. Tot i que el formatge fresc es retira a la càmera.

» **Reposant el paper i les bosses per a l'endemà.**

» **Netejant els diferents elements del local (el terra, el taulell, els vidres del mostrador, etc.).**

P. - A les botigues que tenen jornada partida es neteja al migdia i quan tanquen al vespre.

A. - Netegen el terra (alguns amb mànega), els mostradors, les estanteries, les parets, els pilons, els palets, els mobles d'acer inoxidable, els cubells, les caixes d'exposició, els vidres, els cistells de vímet, etc. El dissabte fan neteja a fons (per exemple, sota el taulell, etc.).

P(S). - Tenen una màquina específica per netejar.

C. - Freguen el terra, la maquinària, en especial les màquines de picar, el mostrador, la vitrina (vidres), les reixes de la nevera, les parets. Alguns establiments netegen les parets un dia a la setmana.

A. - Posen serradures al terra perquè absorbeixi el greix.

- G.** - Comú a tots
- P.** - Peixater/a
- C.** - Carnisser/a
- X.** - Xarcuter/a
- A.** - Venedor/a aviram
- S.** - Supermercat





X. - Els establiments que tenen servei de degustació també han de netejar l'obrador, les taules, les cadires i també netegen el WC cada dia; a més, tenen una empresa externa que neteja i desinfecta els WC cada 15 dies. Quan surten al migdia, freguen i escombren.

» **Netejant els estris i les eines de treball.**

P. - Netegen les safates, les caixes, els ganivets, etc. amb productes que són aptes per l'alimentació. En alguns establiments tenen una pica on posen tots els estris per netejar.

C. - Netegen els ganivets i cada nit la màquina de picar. Els dissabtes fan una neteja més profunda i netegen les graelles de sota el mostrador.

P(S). - En aquest cas, col·loquen els ganivets en armaris per esterilitzar-los.

» **Traient-se la vestimenta bruta i les sabates i emportant-se-la a casa per netejar-la.**

P. - Les botes es queden a la botiga, només s'emporten la vestimenta a casa per netejar-la.

P(S). - Els treballadors/ores tenen una taquilla on deixen les botes i s'emporten la roba a casa per netejar.

gestionar els residus

» **Recollint els residus del punt de venda, buidant les caixes de gel, les d'escombraires i portant-ne el contingut als punts de recollida.**

» **Recollint els residus que generen en l'acompliment de les seves funcions.**

realitzar un suport en altres tasques

» **Oferint suport en fer la caixa.**

G. - Generalment, l'encarregat/ada és qui fa la caixa, però en alguns establiments amb servei de degustació que obren matí i tarda, els dependents/entes fan caixa i li deixen al propietari/ària per l'endemà, retirant el diner en efectiu.

» **Revisant les comandes de l'endemà, sobretot si són dates assenyalades.**

> APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

Als mercats i les botigues de proximitat el/la responsable va cada dia a Mercabarna a comprar el peix, ja que la distribució a Catalunya està centralitzada. Una bona part d'aquest peix prové de la Costa Atlàntica i se subhasta entre les 4 i les 5 del matí, per la qual cosa hi ha petits magatzems distribuïts per Catalunya per aquells comerços que estan més allunyats de Barcelona. En canvi, els supermercats tenen diferents fonts d'aprovisionament: una plataforma logística, empreses proveïdores més locals i peix que ve directament de les llotges de Vilanova, Roses o el Delta de l'Ebre. En un mateix supermercat, en funció d'on estigui situat el punt de venda, es ven un tipus de peix o un altre. En aquesta línia, el peix és el producte més delicat de transportar, preparar i manipular, abans i després de la venda, per aquest motiu, els sistemes tradicionals que funcionen es continuen mantenint.

En la majoria de casos, els encàrrecs són prioritaris, independentment que es realitzin el dia abans o directament al mateix punt de venda. Les comandes acostumen a arribar via WhatsApp, telèfon i, en el cas de l'hosteleria, també poden realitzar-se per correu electrònic. Tal com s'ha comentat en l'apartat de funcions, quan es reben les comandes el dia abans, s'han d'ordenar per ordre d'importància i es preparen; actualment, pel que fa al pagament, s'ha posat de moda utilitzar el sistema Bizum.

Molts establiments encara no estan organitzats i fan el repartiment a domicili ells mateixos com a deferència a la clientela, principalment quan el client/a té algun

impediment per anar a recollir-lo a la parada i com que viu a prop, el/la paradista li porta la compra a peu. Però la tendència, arrel de la pandèmia, és que els establiments implementin el repartiment a domicili d'una forma sistematitzada com a valor afegit per competir amb altres comerços, a través de cotxe o furgoneta i, fins i tot, a través d'una plataforma logística que la mateixa direcció del mercat s'encarrega de centralitzar.

Com a conseqüència de la pandèmia encara és més important netejar i, sobretot, desinfectar amb productes que siguin aptes per l'alimentació. Els supermercats tenen uns protocols de neteja i desinfecció molt estrictes que venen marcats per la seu central. La desinfecció acostuma a realitzar-se a la nit, abans de finalitzar el darrer torn.

Pel que fa al tema del medi ambient, hi ha peixateries que fan servir safates de plàstic o porexpan i d'altres, de material reciclable i també bosses reciclables.

Cada dependent/a s'emporta la bata cap a casa per netejar i es posa una bata diferent cada dia. Tradicionalment, els regalen una bata maca el dia 24 i 31 de desembre i se la posen els divendres i dimarts durant l'any.

Finalment, als punts de venda dels supermercats no s'acostumen a fer elaborats en cru (carn picada, hamburgueses, etc.) perquè necessitarien un obrador especial que compleixi amb protocols de qualitat molt estrictes. Per aquest motiu, compten amb empreses proveïdores que elaboren aquests menjars.

G. - Comú a tots
P. - Peixater/a
C. - Carnisser/a
X. - Xarcuter/a
A. - Venedor/a aviram
S. - Supermercat



REQUERIMENTS COMPETENCIALS

COMPETÈNCIES TÈCNIQUES

Les competències tècniques d'un peixater/a, carnisser/a, xarcuter/a i venedor/a d'aviram són el conjunt de coneixements relacionats amb aquells conceptes i tècniques necessaris per a l'òptim compliment de les seves funcions al punt de venda.

COMPETÈNCIES TÈCNIQUES

Les competències tècniques d'un peixater/a, carnisser/a, xarcuter/a i venedor/a d'aviram són el conjunt de coneixements relacionats amb aquells conceptes i tècniques necessaris per a l'òptim compliment de les seves funcions al punt de venda.

» **Coneixements dels tipus i de les característiques del gènere que comercialitzen.**

P. - Existeix una gran varietat d'espècies de peix, tot i que cada establiment decideix quin oferirà: varietats més bàsiques o més específiques.

P. - Existeixen diferents tècniques i característiques de pesca i procedència del peix que repercuten en el seu nivell de qualitat i, per tant, tenen un impacte en el seu preu.

C. - Una vedella té diferents parts que s'han de conèixer per saber com s'han de manipular en funció de l'objectiu o de l'ús que se'n vulgui fer.

A. - Una parada especialitzada en aus pot tenir fins a 10-12 tipus de pollastre i pot arribar a elaborar més de vint tipus d'hamburgueses, croquetes, etc.

X. - Hi ha comerços que disposen d'una àmplia gamma i profunditat de tipus d'embotits, formatges, foies, patés, gall d'indi, etc. Alguns també elaboren molts tipus de productes en cru. D'altres estan especialitzats en un producte en concret, per exemple, pernil, etc. Per tot plegat, és important que coneguin la seva procedència, característiques, etc.

X. - Hi ha xarcuteries especialitzades que tenen productes considerats *delicatessen* i han de conèixer quin tipus d'oli utilitzen (d'oliva, omega-3), l'origen i els anys que té cada peça de pernil (1 o 3 anys mínim, etc.) i també que la tonyina prové del nord, que el salmó prové de Noruega i està certificat.

X. - Les xarcuteries amb espai de *delicatessen* també poden vendre vins, conserves, productes com pop, salmó i bacallà i altres productes considerats gurmets.

» **Coneixements dels tipus, de les característiques i el funcionament i l'ús dels estris, i la maquinària que utilitzen.**

P. - Un peixater/a pot arribar a utilitzar entre 3 i 4 tipus de ganivets diferents (segons el sistema francès), però hi ha peixaters/eres que amb un ganivet realitzen les funcions de tots.

C. - Treballen amb fins a 6 tipus de ganivets, una serra elèctrica i una de manual, una amassadora, una màquina de picar i una altra per fer hamburgueses.

» **Coneixements i ús dels procediments i les tècniques de manipulació del gènere que comercialitzen.**

P. - Existeixen diverses tècniques de tall, algunes més senzilles i d'altres més complexes i, a banda de tallar, també cal polir el peix.

C. - Tallar la carn té el seu nivell de dificultat i, a banda, pot pesar bastant: mitja vedella pot pesar uns 110 kg, el proveïdor la porta en 2-3 trossos i cada persona ha de manipular uns 30 kg. En funció del tall, la carn resultarà més dura o més tendra.

X. - Les empreses especialitzades en venda de pernil amb denominació d'origen necessiten un nivell de tècnica molt apurada per saber tallar-lo correctament a mà.

» **Tècniques d'elaboració de menjar preparat en cru.**

C/A. - Necessari per arrebossar carn, elaborar botifarra, mandonguilles, hamburgueses, llibrets, etc. i inclús pizzes artesanals.

X. - En establiments que tenen espai de degustació preparen entrepans i taules d'embotits i també fan pa.

» **Coneixement i ús de les mesures de seguretat i higiene alimentària: coneixements i ús de les normes higienicosanitàries de manipulació d'aliments.**

» **Coneixements bàsics de tècniques culinàries, fins i tot a nivell internacional.**

G. - La manera de cuinar el peix i la carn determina com s'ha de tallar i polir, per tant, és molt important conèixer tècniques de cuina bàsica.

G. - La cuina internacional s'ha posat molt de moda i el dependent/a ha d'assessorar la clientela sobre com preparar el gènere a casa seva perquè pugui elaborar una recepta determinada, o bé ha de saber manipular el gènere perquè el client/a pugui elaborar un plat quan arribi a casa.

C. - Tenen clientela procedent de diferents països: principalment d'origen llatinoamericà, perquè consumeixen molta carn.

» **Coneixement dels principis i les tècniques de conservació i envasat del producte: normes sanitàries a nivell de conservació de la cadena de fred, de paràsits.**

X. - Ha de saber quan un producte s'ha de conservar envasat al buit o quan no es pot tenir exposat perquè amb la calor es faria malbé.

» **Coneixement dels tipus i els mecanismes de les principals al·lèrgies i intoleràncies alimentàries, així com coneixements dels principals tipus d'aliments i ingredients implicats.**

A. - Saber si un producte conté lactosa, soja, glucosa, etc. i pot ser apte per a persones celíaqües o amb altres intoleràncies.

» **Coneixements del vestuari que han de portar.**

C. - Manipulen la carn amb guants d'acer i despatxen amb guants de làtex.

P. - També manipulen cert peix amb guants d'acer.

» **Coneixement i ús de les tècniques de manteniment i neteja de les instal·lacions, els equips i les eines.**

G. - Coneixements de la normativa, tant dels procediments de neteja i desinfecció com dels productes de neteja.

G. - Utilitzen productes desinfectants que són aptes per l'alimentació.

» **Coneixements i ús de tècniques d'atenció a la clientela.**

» **Coneixements de les normatives que afecten el tipus d'activitat.**

C. - Quan venen carn a col·lectivitats, com guarderies, han de conèixer el reglament que regeix aquesta activitat.

» **Altres coneixements relacionats amb l'activitat de l'empresa.**

X. - En establiments amb espai de degustació també han de servir taules i realitzar les funcions de cambrer/a.

S. - Als supermercats han de tenir coneixements per fer de caixer/a o

- G.** - Comú a tots
- P.** - Peixater/a
- C.** - Carnisser/a
- X.** - Xarcuter/a
- A.** - Venedor/a aviram
- S.** - Supermercat

ordenar mercaderia a les estanteries dels passadissos.

» **Coneixements i tècniques de primers auxilis.**

P. - Han de saber donar una resposta ràpida davant d'un accident (es poden tallar o punxar amb una espina o fer-se mal a l'esquena, etc.) tant dels mateixos/ mateixes professionals com de la clientela (donar resposta a un desmai, etc.). Per aquest motiu, tots/totes disposen d'una farmaciola i d'una mútua de treball.



COMPETÈNCIES BÀSIQUES

Les competències bàsiques d'un peixater/a, carnisser/a, xarcuter/a i venedor/a d'aviram són aquell conjunt de coneixements reconeguts en un determinat context socioeconòmic com a prerequisits de funcionament social i empresarial.

COMPETÈNCIES BÀSIQUES

Les competències bàsiques d'un peixater/a, carnisser/a, xarcuter/a i venedor/a d'aviram són aquell conjunt de coneixements reconeguts en un determinat context socioeconòmic com a prerequisits de funcionament social i empresarial.

» **Coneixement del català i castellà, escrit, parlat i llegit (B1). Nivell bàsic o mig.**

G. - En general, requereixen un nivell bàsic d'una de les dues llengües oficials, parlat, escrit i llegit. Principalment, ho necessiten per relacionar-se amb la clientela. També es requereix per comprendre les indicacions i poder fer altres tasques com escriure cartells, etc.

G. - En alguns establiments també es valora un nivell bàsic de català perquè una gran part de la clientela és catalana.

» **Domini del càlcul funcional. Nivell mig (principalment saber sumar, restar, multiplicar i dividir).**

G. - Per poder calcular, cobrar i donar el canvi correctament.

G. - Coneix les unitats de mesura relatives al pes (grams, kilograms, etc.) per poder pesar i oferir la quantitat desitjada exacta (ni més ni menys) a la clientela.

» **Competències digitals. Nivell bàsic (principalment correu electrònic, WhatsApp i aplicacions mòbils).**

G. - Per poder utilitzar la màquina registradora o la balança, ja que és com un petit ordinador: els productes estan codificats, per exemple. O pot ser que a la parada hi hagi ordinadors on s'indiquen els horaris, etc.

G. - Sap utilitzar un datàfon per cobrar amb targeta bancària.

P. - Hi ha locals que tenen ordinadors a la parada i a la pantalla hi apareix el gènere que porten de la subhasta. El dependent/a ha de poder revisar el PPT perquè es pugui veure per pantalla.

P(S). - Paquet Office per utilitzar la tauleta per fer les comandes o variar-les. També per utilitzar programes de gestió específics interns; i tothom té compte de correu electrònic.

S. - Ús de sistemes de radiofreqüència específics de cada supermercat.

» **Coneixement i ús de les tècniques de gestió de la prevenció de riscos laborals específics del sector.**

» **Coneixements bàsics dels sistemes i de les pràctiques de gestió de residus (reciclatge a nivell domèstic).**

> APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

Existeixen moltíssimes espècies de peix i els mercats, sobretot, escullen peixos que no són tan comuns, que provenen d'una pesca més artesanal i aquesta selecció la poden repercutir en el preu. Aquesta estratègia respon, d'una banda, a la necessitat de diferenciar-se davant una major competència deguda al fet de compartir espai amb altres paradistes i, de l'altra banda, perquè, amb un menor volum de venda en comparació amb un supermercat, necessiten fixar un marge major. Així doncs, hi ha parades que es dediquen més al peix de llotja, altres al marisc, i fins i tot es poden trobar parades que només venen tonyina. Als supermercats, en canvi, treballen amb els peixos més bàsics perquè saben que sempre els podran ofertar i mantenir els preus més estables, a diferència de la inestabilitat que comporta treballar amb peixos que només es poden comprar en determinats moments i dels quals se'n desconeix la seva oferta.

Un peixater explica que un programa de televisió conegut el va contractar per assessorar els cuiners perquè, tot i ser reconeguts internacionalment, no coneixien certs productes. A partir de les recomanacions del peixater, els cuiners del programa desenvolupaven una recepta.



- G.** - Comú a tots
- P.** - Peixater/a
- C.** - Carnisser/a
- X.** - Xarcuter/a
- A.** - Venedor/a aviram
- S.** - Supermercat



COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

Les competències transversals es poden agrupar en tres grans categories: les d'identificació, les de relació i les d'afrontament.

Les competències transversals són un conjunt integrat de coneixements, habilitats, aptituds i actituds necessàries per a l'òptim compliment de les funcions i les tasques requerides en un lloc de treball, amb un fort component de transferibilitat i aplicació a contextos i professions molt diferents.

COMPETÈNCIES D'IDENTIFICACIÓ

COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

Aquest grup de competències estan relacionades amb l'anàlisi tant de les pròpies capacitats com de les característiques de l'entorn, en general, i del lloc de treball, en particular. Les competències que es consideren clau pels perfils professionals estudiats són: l'autoconeixement, la situació en el context, la disposició a l'aprenentatge i el pensament analític i crític.

autoconeixement

Capacitat de reconèixer les pròpies potencialitats i limitacions en relació amb l'àmbit laboral per construir una imatge professional, realista i positiva, que permeti situar-se amb confiança i de manera ajustada al mercat de treball.



Conèixer les responsabilitats, les funcions i les tasques a assumir i les competències tècniques, bàsiques i transversals que requereix el lloc de feina.

Es fa evident quan...

G. - Continua realitzant les seves funcions de manera òptima encara que, en moments d'estrès, els seus companys/anyes o la clientela li donin coordenades d'una manera més brusca degut a la pressió que viuen.

G. - Coneix els seus límits per no cometre errors que podrien posar en perill la seva seguretat o la dels companys/anyes (per exemple, tallar-se, punxar-se amb les espines, relliscar amb el terra moll, fer-se mal aixecant una peça de carn o una caixa, etc.) i sap si pot fer sol/a la feina o necessita ajuda.

G. - Reconeix quan s'equivoca per evitar tornar a cometre el mateix error; per exemple, si s'adona que no ha utilitzat una

eina quan era necessària i ha malmès una peça o ha provocat una minva o s'ha deixat alguna màquina per netejar i contamina amb el gust el següent gènere, etc., comunica l'error i ho soluciona repetint la feina, si cal.

Capacitat de construir una imatge professional realista i positiva.

Es fa evident quan...

P. - Es neteja les mans constantment i manté la vestimenta (davantal, pantalons, jersei, etc.) en unes condicions acceptables per a la feina que fa i manté també la higiene personal durant la jornada, encara que s'embruti, suï, etc.

G. - Transmet una bona presència i procura portar el cabell recollit, la barba ben afaitada, no tocar els aliments amb les joies que porta, etc.

G. - Té una actitud positiva en tot moment cap a la clientela, independentment del seu estat d'ànim.

Reconèixer i confiar en les pròpies capacitats, coneixements, habilitats, etc., i revisar de manera sistemàtica (autoavaluar) les funcions i tasques que estem executant, així com les competències que estem posant en joc, amb l'objectiu d'identificar els propis punts forts i els aspectes a millorar.

Es fa evident quan...



P. - Es centra en realitzar les funcions que executa de manera més òptima (les que realitza millor), encara que tot l'equip hagi de saber realitzar totes les funcions.

C. - Realitza les funcions assignades amb una actitud de millora contínua i revisa el resultat.

X. - Diferencia els gustos de diferents productes i diferents nivells de qualitat i aconsella al propietari/ària de l'establiment a l'hora d'escollir el gènere.

G. - Reconeix un error que ha comès i identifica de quina manera pot solucionar-lo i millorar.

Situació en el context

Capacitat d'identificar, avaluar i comprendre les característiques, els requeriments, les normes escrites i no escrites de l'organització on treballa i de l'entorn, en general, amb l'objectiu d'assolir un òptim compliment de les responsabilitats i les funcions que implica el projecte o l'activitat que cal desenvolupar.



Conèixer les normes escrites i no escrites que regeixen les relacions entre els diferents càrrecs i tenir clares les tasques i les funcions en relació amb el lloc de treball.

Es fa evident quan...

G. - Aplica les normes d'educació bàsica, saludant a la clientela i agraint la seva compra quan s'acomiada.

G. - Segueix les ordenances dels mercats i altres normes de comportament, no aixeca el to de veu excessivament.

G. - Reconeix el tipus de relació i les implicacions que existeix entre els membres d'un equip i la titularitat de la propietat: relació familiar, relació jeràrquica, etc.

S. - Actua seguint les normes de comportament comunes reflectides a la guia ètica de l'empresa.

Conèixer la posició dintre de la jerarquia de responsabilitats i funcions; saber on comença i on acaba el rol que s'està exercint, així com el de la resta.

disposició a l'aprenentatge

Capacitat de valorar l'aprenentatge com un element per al desenvolupament i la millora professional, i per reconèixer els interessos i les necessitats de millora. Mantenir una actitud positiva vers l'aprenentatge per optimitzar les competències professionals i desenvolupar amb èxit l'activitat laboral.



Identificar les necessitats d'aprenentatge i/o formatives en relació amb el seu lloc de treball. Incorporar i acceptar la millora permanent com a requeriment indispensable per al desenvolupament professional i personal.

Es fa evident quan...

- G.** - Comú a tots
- P.** - Peixater/a
- C.** - Carnisser/a
- X.** - Xarcuter/a
- A.** - Venedor/a aviram
- S.** - Supermercat

P. - S'adapta i domina les noves tècniques i eines en funció de les noves tendències i canvis en els gustos i hàbits de consum de la clientela, ja que l'alimentació evoluciona i això va associat a l'evolució de la cuina i s'introdueixen nous plats, ingredients, altres formes de preparació, etc.

C. - En funció dels gustos de la clientela aprèn noves tècniques per preparar la carn i, per tant, noves maneres de tallar-la.

A. - Coneix tots els ingredients que tenen els aliments preparats; per exemple, tota la gran varietat d'hamburgueses i de pollastres que poden tenir i les característiques i el valor afegit que aporta la seva producció.

X. - Aprèn i perfecciona la tècnica manual de tall del pernil i també del formatge perquè la peça no quedi mal tallada i/o generi una minva.



Seleccionar i transferir coneixements, capacitats, habilitats i actituds adquirits en experiències prèvies a les situacions actuals, ja siguin pròpies o dels companys/anyes. Demostrar predisposició a aprendre de les situacions noves i dels imprevistos, els canvis i els problemes del flux de treball.

Es fa evident quan...

G. - S'adapta a la dinàmica de treball del servei en els moments de pics de feina (per exemple, davant una elevada afluència de clientela en l'hora punta), aprèn dels canvis derivats d'errors (per exemple, en l'aprovisionament) i integra les directrius de la persona responsable per tal que la parada s'adapti a les necessitats de la clientela.

G. - Recorda i ofereix una resposta que li ha funcionat en el passat o que acaba d'aprendre d'una experiència per

solucionar una situació, resoldre un dubte, etc.

X. - Utilitza les minves per a altres finalitats com fer entrepans, etc.

pensament analític o crític

Capacitat d'identificar i comprendre una situació o un problema complex i no evident: ser capaç d'interrelacionar-ne els components i reconèixer-ne les causes i les conseqüències o implicacions; establir interrelacions i vincles causals entre situacions i/o problemes que aparentment no estan connectats.

Saber llegir, analitzar i avaluar la informació clau en el procés. Entendre, assimilar i elaborar la informació, i utilitzar-la per executar el treball de forma òptima.

Es fa evident quan...

P. - Prioritza el gènere que ha de sortir primer seguint diferents criteris (volum a vendre, marge de benefici, etc.) en funció de les necessitats de la clientela.

P. - Analitza la situació, les característiques, etc. de la clientela i li ofereix productes que pot necessitar encara que no els hagi demanat expressament.

P. - Posa els preus als codis de la bàscula i a les cartolines (el peix de llotja porta les etiquetes).



Aplicar el raonament creatiu, inductiu i conceptual per trobar la millor solució a un problema, i establir prioritats per actuar i entendre els avantatges i els desavantatges de cada decisió. Tenir capacitat d'abstracció i de diferenciar les coses importants o prioritàries de les que no ho són.



G. - Comú a tots
P. - Peixater/a
C. - Carnisser/a
X. - Xarcuter/a
A. - Venedor/a aviram
S. - Supermercat

> APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

Les competències d'identificació permeten anticipar comportaments, decisions i situacions de la clientela que poden esdevenir favorables per a l'empresa.

Per exemple, tots els/les comerciants coincideixen a considerar que a un client/a li pots vendre més coses de les que en aquell moment demana si no et limites a preguntar-li què necessita. Això respon a una màxima que comparteixen: «*La gent no ve a comprar, tu li vens a la gent*». I si aquest client/a és fidel, confia en el criteri del/de la professional i acceptarà suggeriments, adquirint productes que no ha provat mai, encara que, d'entrada, no els tingués a la llista de la seva compra.



COMPETÈNCIES DE RELACIÓ

COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

Aquest grup de competències incorpora un ampli ventall de processos relatius a com establim una relació amb els altres i amb l'entorn.

Les competències d'aquest grup que es consideren clau pels perfils professionals estudiats són: la comunicació, la relació interpersonal i el treball en equip.

C omunicació

Capacitat d'interaccionar (expressar i entendre) mitjançant el llenguatge verbal, el no verbal i l'escrit, amb gestió de la diversitat de llengües requerides, amb l'ús de diferents suports, amb el domini de les normes sociolingüístiques i l'adequació a les diferents funcions i al context laboral.



Expressar amb seguretat pensaments, idees, opinions, vivències, emocions emprant el llenguatge verbal (vocabulari, ritme i entonació), el no verbal (gestos, mirada, expressions facials, postures, etc.) i l'escrit de manera ajustada per tal que el missatge arribi de forma clara i comprensible.

Es fa evident quan...

P. - Ofereix la informació que necessiten els seus companys/anyes o el/la cap perquè puguin realitzar les seves funcions i tasques de manera òptima i escolta la resta de companys/anyes per poder modificar, si cal, la pròpia actuació, principalment davant de qualsevol incidència, canvi o problema.

P. - Explica a la clientela de quina manera està preparant el seu gènere per confirmar que està satisfent les seves expectatives.

P. - Assessora la clientela en relació amb com ha de manipular i/o conservar el gènere

que està comprant quan arribi a casa o com el pot cuinar.

P. - Adapta el to, els gests, etc. a la tipologia de client/a que té davant en funció de si la persona és més seriosa o formal, si és més animosa i extravertida, si és més jove o té més edat, etc.

G. - Traslada la informació necessària als companys/anyes del següent torn.



Saber escoltar de forma activa informació, ordres, indicacions, opinions, etc., i fer les preguntes necessàries per poder donar una resposta òptima a la situació o a les persones amb les que s'interactua.

Es fa evident quan...

G. - Sempre rep la clientela amb un somriure i li pregunta què vol i com ho vol.

G. - Entén el que vol el client/a i fa preguntes per confirmar o comprendre millor les seves necessitats amb la finalitat de manipular i servir el gènere d'acord amb les seves expectatives.

G. - Aplica les propostes que li fa el client/a en relació amb un tipus de tall, etc.

P. - Escolta el problema que li està explicant la clientela encara que no estigui relacionat amb el motiu de la compra i entri dins l'esfera personal del client/a.

P. - Reconeix l'estat emocional negatiu de la clientela que li provoca el servei o el producte, a través dels seus gests, to, etc., i intenta

donar una resposta òptima per canviar-lo sense que li hagi de comunicar verbalment. Per exemple, identifica si el client/a no ha quedat satisfet amb el producte i l'obsequia amb alguna cosa o es disculpa, sense que el client/a li hagi demanat, etc.

G. - En el cas que entri a treballar al torn de tarda, s'interessa pel que ha passat al torn del matí i fa les preguntes necessàries o resol els dubtes que tingui per tal de poder fer la seva feina correctament durant el seu torn.



Saber comunicar-se en llengua catalana i castellana, tant a nivell oral com escrit. Pel que fa al nivell escrit, saber escriure i llegir en aquestes dues llengües.

Es fa evident quan...

G. - Es relaciona amb molts tipus de clients/clientes, de diferents procedències, però, principalment, amb persones que viuen i treballen a Catalunya i valoren que s'adrecin a elles en la seva llengua.

G. - Han de llegir albarans, llistes de compra de la clientela, etc. en les dues llengües i han d'escriure cartells, notes, missatges del WhatsApp, etc. sense errors d'ortografia.

r elació interpersonal

Capacitat i habilitat de relacionar-se amb els companys/anyes de feina, altres professionals de l'entorn laboral, la clientela, etc. de manera satisfactòria

mantenint una actitud assertiva i constructiva. Actitud oberta a gestionar les relacions amb respecte, establir relacions professionals sobre la base de la confiança i la cooperació, demanar i oferir ajuda sempre que sigui necessari.



Establir relacions professionals i personals basades en la confiança i la cooperació. Reconèixer l'autoritat de les persones amb major grau de responsabilitat.

Es fa evident quan...

G. - Coneix i recorda els gustos i hàbits de compra de la clientela perquè no sigui necessari que li recordin cada vegada que compren un producte.

G. - S'interessa per temes personals que afecten la clientela, sempre que li hagi comunicat prèviament o que li estigui explicant en aquell moment (aniversaris, malalties, etc.).

G. - Intenta ajudar la clientela, sempre que pot, en temes de la seva compra o el producte o, fins i tot, en altres temes personals. Per exemple, si el seu nen/nena no ha berenat i està ansiós o està queixant-se de cansament, li ofereix un tall de pernil o de fuet, etc. O s'ofereix a portar-li el paquet o a guardar-li les claus de casa, etc.

G. - Està centrat al màxim en satisfer les necessitats de la clientela i no en l'objectiu de la venda en sí. Pot arribar a donar receptes o aconsellar el vi que li anirà bé a un formatge o recomanar-li quins formatges li anirien bé per la taula que vol fer; si necessita dos talls de pernil o dos ous, adapta la quantitat encara que no resulti rendible aquella compra puntual.

- G.** - Comú a tots
- P.** - Peixater/a
- C.** - Carnisser/a
- X.** - Xarcuter/a
- A.** - Venedor/a aviram
- S.** - Supermercat

G. - Sap quan ha de mantenir una conversa interessant i entretinguda mentre està preparant la comanda, sempre que la clientela estigui receptiva.

G. - Ajuda un company/a que es trobi malament a fer la seva feina o si no té molta feina, ajuda al company/a quan està realitzant una feina que sap que és molt feixuga.



Reconèixer i valorar positivament les realitzacions i els èxits professionals dels companys/anyes. Confiar en les seves aportacions. Oferir-los i demanar-los ajuda quan sigui necessari.

Es fa evident quan...

G. - Sempre té una paraula amable pels seus companys/anyes i per la clientela, sobretot agraeix a aquesta última la confiança després de la compra.

G. - S'interessa per conèixer com treballen els companys/anyes per aprendre d'ells/elles i també per aspectes nous que pot aprendre de la clientela.

Aporta l'opinió encara que sigui contrària a l'interlocutor/a si és per millorar el propi treball o el de la resta.

Es fa evident quan...

G. - Davant d'un comportament o una reacció d'un client/a que no considera adequat, exposa la seva opinió de forma assertiva i, si és necessari, posa límits a la clientela; inclús pot preguntar-li quan estan sols/soles sobre el seu estat d'ànim si nota que està molest, nerviós, etc.

G. - Li fa saber al client/a que en aquell moment no té temps per poder posar atenció al problema o a la història que li està explicant. Li deixa clar que l'escoltarà però amb la limitació de concentració que li suposa la feina que estigui fent simultàniament.

X. - Ofereix l'opinió al propietari/ària sobre els productes que està venent, els prova, etc.

S. - Li explica a la clientela que ha de portar el tiquet per fer una devolució tal com està previst, de forma amable, independentment de la reacció del client/a.

Tenir una actitud oberta vers les relacions fonamentada en el respecte. Evitar l'ús de formes de discriminació basades en prejudicis i estereotips, predisposicions, tendències egocèntriques, visions simplistes i reduïdes, etc.

Es fa evident quan...

G. - Tracta amb el mateix respecte i dedicació totes les persones, independentment dels seus factors personals: edat, gènere, nacionalitat, etc.

G. - Es preocupa del benestar de la persona, independentment del tipus de compra que



realitzi (quant a la quantitat, etc.). L'auxilia si es troba malament, oferint-li aigua, un lloc per seure, trucant al metge, etc.

G. - Crea complicitat amb l'equip i la clientela i fa broma o riu per aportar un bon clima de treball.

t treball en equip

Capacitat de treballar de forma cooperativa i coordinada amb totes les persones que formen un equip, col·laborar en la realització de les tasques i entendre que es treballa per a un objectiu comú.



Saber treballar de manera coordinada amb els companys/anyes per aconseguir un objectiu comú. Corregir la forma de fer una tasca, si cal, i evitar una actitud egocentrista.

Es fa evident quan...

P/C. - Realitza la funció i la tasca o tasques assignades dins d'una cadena de treball tenint en compte l'impacte en la feina dels altres companys/anyes que tenen altres funcions i tasques.

G. - Si s'adona que falta gènere al mostrador i els companys/anyes estan ocupats, va a buscar-lo a la càmera.

G. - Ajuda els companys/anyes realitzant les funcions que es requereixin en aquell moment vetllant pel bon funcionament del punt de venda i, sobretot, per evitar cues.

G. - Si entra a treballar al torn de tarda, acaba la feina que ha deixat pendent l'equip del torn de matí (ja sigui fruit d'un

descuit, de manca de temps, etc.) amb una actitud positiva.

G. - Quan hi ha diferents torns, trasllada la informació necessària als companys/anyes del torn de la tarda perquè continuïn fent la feina de manera òptima.



Conèixer l'impacte que té la pròpia feina en els/les altres membres de l'equip i viceversa. Oferir ajuda als companys/anyes que ho necessitin.

Es fa evident quan...

P. - No delega o omet aquelles funcions que no li agraden, com la neteja, moure caixes, etc.

P. - S'implica i preocupa per la feina de les altres persones, per exemple, si han acabat, si necessiten ajuda, etc. El seu objectiu no es limita a la seva zona de treball sinó a tota la parada.



Participar activament en la planificació i execució de la feina. Oferir suggeriments per millorar i trobar solucions conjuntes amb la resta de membres de l'equip davant les incidències i imprevists.

Es fa evident quan...

C. - Quan acaba la seva feina o les seves funcions, ajuda els companys/anyes en aquelles activitats més feixugues perquè té en compte que tothom està cansat. D'aquesta manera sap que es fa més ràpid i lleuger i tothom pot plegar a l'hora.

P(S). - Si acaba la seva feina a la seva zona, ajuda el company/a d'una altra zona (per exemple, la fruiteria) perquè tot l'equip pugui marxar cap a casa en l'horari previst.

- G.** - Comú a tots
- P.** - Peixater/a
- C.** - Carnisser/a
- X.** - Xarcuter/a
- A.** - Venedor/a aviram
- S.** - Supermercat



> APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

Les competències de relació són molt importants en professions que estan de cara al públic i en cada tipologia d'establiment es poden establir relacions i vincles diferents entre el venedor/a i el client/a. Als mercats i comerços de proximitat, es tendeix a crear vincles molt propers i emocionals amb la clientela i coneixen la història de la família, dels pares, dels fills, etc. de molts clients/clientes: *«Et porten pa de pessic, et conviden a un cafè o senzillament el dia que fas mala cara et pregunten si et trobes bé».*

Entre els mateixos clients/clientes també es coneixen a base de coincidir comprant al mercat: *«Tinc clientes que queden expressament un dia i una hora per comprar i aprofitar per veure's i xerrar».*

Durant les entrevistes ens han explicat mil anècdotes que indiquen la importància de la relació amb la clientela. Tal com diu un venedor de mercat: *«Un mercat és un punt de concentració de persones, la gent ve, t'explica els seus problemes, fas de psicòleg. El mercat és un poble. Tothom et coneix. Un mercat és compromís, fidelitat, són els primers que ho prepararen tot perquè estiguin contents. Mentre prepares o atens en una parada, parles amb la gent del costat, amb la dependent».*

Una comerciant comenta: *«Cuidar la gent gran, consentir els nens. De vegades ve gent gran que arriba com marejada, l'ajudem a seure i li donem aigua amb llimona fresqueta. Si parles amb la gent de forma molt afable, pots guanyar-te algú que sigui sec o agre».*

Molts/moltes comerciants apunten que la gent està molt nerviosa degut a la pandèmia i han de tenir més paciència que de costum. En comerços de proximitat, també comenten que la clientela els explica coses de la seva esfera més íntima i acaben coneixent els seus problemes i tota la família. Tot i la complicitat que creen amb els clients/clientes que coneixen de tota la vida, consideren que la gent més jove explica menys coses de la seva esfera personal; venen, compren, saluden i s'acomiaden, estan més orientats a l'objectiu: *«La gent jove va més al gra: venen, recullen les bosses i se'n van».*

Les competències de relació són tan importants que hi ha supermercats que prioritzen que els treballadors/ores visquin a prop del punt de venda perquè d'aquesta manera coneixen més el tipus de clientela.

Quant al treball en equip, també és molt important, en general, tot i que treballin de forma molt autònoma quan atenen la clientela. En alguns establiments, les funcions es reparteixen entre totes les persones de l'equip. Per exemple, a les carnisseries hi ha persones que es dediquen a preparar els productes elaborats (mandonguilles, hamburgueses, etc.).



COMPETÈNCIES D'AFRONTAMENT

COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

Aquest grup de competències fa referència a un conjunt de comportaments que permetran la construcció i la posada en marxa d'estratègies d'acció, amb la finalitat d'assolir els objectius personals i els previstos per la tasca.

Les competències que es consideren clau pels perfils professionals estudiats són: la responsabilitat, l'adaptabilitat, la gestió de situacions d'estrés i de les emocions, l'organització i planificació, la iniciativa i autonomia, i la creativitat i innovació



Responsabilitat

Capacitat de prendre decisions i executar les funcions del lloc de feina des de la implicació i el compromís, a partir de les indicacions i els requeriments rebuts i els criteris propis d'actuació.

Desenvolupar amb eficàcia i eficiència les tasques assignades. Cercar la millora continua i la qualitat dels resultats.

Es fa evident quan...

P. - Manipula el gènere amb molta cura, ja que el peix és molt delicat, col·locant-lo a la safata, a la bossa, etc. amb compte perquè arribi a casa en òptimes condicions, encara que el client/a necessiti comprar altres productes al mercat.

P. - Deixa el peix ben tallat tal i com vol el client/a i net i polit.

P. - Trasllada el valor afegit del gènere que comercialitza l'establiment en funció de les característiques del peix, la procedència, les tècniques de pesca, etc.

P. - Es neteja constantment les mans i es canvia el davantal, si cal.

S. - Arriba puntual, respectant el canvi de torn dels companys/anyes que han d'acabar per tal de no provocar un impacte negatiu en el torn anterior.

Preveure l'efecte tant de les decisions preses com de les accions realitzades en l'execució de les funcions, assumir-lo i actuar en conseqüència.

Es fa evident quan...

G. - Es preocupa per conèixer els objectius de l'empresa, així com les dificultats i les amenaces que afecten l'activitat i el seu lloc de feina.

G. - Es preocupa per treballar amb un ritme adequat per evitar que es formin cues, principalment en determinats moments del dia.

G. - Talla la carn tenint en compte de no generar minves i, quan no ho pot evitar, intenta vendre la minva al moment i en les condicions adequades.

G. - Calcula correctament l'import de la venda, posa la xifra correctament al datàfon i/o dona el canvi exacte perquè els comptes quadrin i no perjudiqui ni el negoci ni el client/a.

G. - Treballa respectant les normes de seguretat per no prendre mal ni provocar un accident als companys/anyes: es posa els guants adequats, tant per seguretat com per higiene, no juga amb els ganivets, etc.



Complir amb els compromisos adquirits amb l'empresa i la clientela.

Es fa evident quan...

G. - Fa la seva feina i assumeix les conseqüències del seu comportament com si fos part de la propietat. Sap que en un equip petit i un volum de negoci petit, en comparació amb una mitjana o gran superfície, el pes de la seva part té un major impacte en els resultats.

S. - Arriba puntual al seu torn i acaba les funcions fixades en el pla de treball diari seguint els criteris fixats pel/per la responsable.

G. - Diu sempre la veritat sobre el producte, el servei, etc. a la clientela, sobretot quan no té el que li demana, i intenta oferir-li una alternativa.

adaptabilitat

Capacitat de cercar i aplicar respostes àgils i eficaces davant de situacions, entorns, persones, responsabilitats i tasques canviants. Saber integrar el canvi de manera positiva i constructiva.

Mostrar una actitud positiva envers els canvis i situacions noves o imprevistes, i generar respostes constructives i efectives.

Es fa evident quan...

G. - Manté una relació satisfactòria amb persones amb factors personals molt diferents: persones de més edat, parelles que treballen ambdós i no tenen temps de comprar, gent jove que passa per la botiga a primera hora i no busquen generar cap tipus de complicitat amb el venedor/a, persones que passen per la parada aprofitant que van a treballar.

G. - Davant d'un conflicte amb la clientela troba solucions que prioritzen el benestar de la clientela, encara que representi renunciar a alguna cosa o inclús suposi un cost per l'empresa a curt termini.

G. - Continua treballant amb el mateix nivell d'eficiència i eficàcia quan el/la responsable canvia un criteri, un mètode o un procediment.

Cercar mecanismes per desenvolupar competències que no s'han posat en joc i per activar-ne altres de noves requerides pel lloc de feina.

Es fa evident quan...

C. - Dona una resposta òptima davant d'un imprevist. Per exemple, quan el proveïdor/a s'ha equivocat i no ha subministrat el gènere que esperava.

X. - Millora contínuament, sobretot en aquelles tècniques i/o manipulacions del producte que no coneix o són més complexes (el pernil tallat a mà, etc.), i no evita aquelles funcions que no li agraden tant o no se sent tan còmode fent-les.



- G.** - Comú a tots
- P.** - Peixater/a
- C.** - Carnisser/a
- X.** - Xarcuter/a
- A.** - Venedor/a aviram
- S.** - Supermercat





Adapta les funcions, el temps i el ritme de la pròpia feina quan la situació o el procés ho requereix.

Es fa evident quan...

P. - Canvia de funció amb facilitat i el ritme requerit, prioritzant les tasques que ha de realitzar: posa més gel al mostrador, frega l'acumulació d'aigua perquè cap company/a relisqui, ajuda el company/a que ho necessita, etc.

P(S). - Pot substituir un company/a que té assignada una funció diferent a la seva amb facilitat.

G. - Canvia de zona de treball assignada quan el volum de feina o les circumstàncies ho requereixen: si està elaborant menjar preparat en cru, ha de poder posar-se a despatxar, o al revés.

G. - Canvia de funció o tasca amb facilitat: fa encàrrecs, despatxa, reomple, elabora menjar en cru, etc., sobretot per poder substituir el company/a en cas que sigui necessari.

X. - Realitza totes les funcions d'una gamma àmplia, que poden ser des de despatxar al mostrador com servir una taula. Fa

de cambrer/a quan treballa en un establiment que, a banda de vendre embotits, també té zona de degustació.

S. - Realitza funcions fora de la zona assignada (peixateria, carnisseria o xarcuteria) com anar a la caixa o reposar gènere a les estanteries.

gestió de situacions d'estrès i de les emocions

Capacitat d'identificar, analitzar, comprendre i controlar les emocions, principalment aquelles que vivim de forma negativa i que han estat generades en situacions de pressió, de conflicte i/o estressants. Capacitat de desplegar estratègies adequades per a l'afrontament d'aquestes situacions.

Ser capaç d'identificar situacions en l'àmbit laboral que poden derivar en risc de conflicte emocional i actuar de manera serena per reconèixer els estats emocionals de tristesa, frustració, ira, excitació o eufòria i mesurar-ne els efectes.

Es fa evident quan...

G. - Manipula els ganivets amb cura per evitar tallar-se i quan es fa mal, sap controlar la reacció emocional davant la clientela.

G. - Accepta les crítiques de la clientela de forma constructiva, encara que no estiguin fonamentades.

G. - No es deixa emportar per una emoció negativa quan treballa amb diferents membres d'una família, és a dir, amb l'existència d'un fort component emocional.

G. - Pot estar molta estona dret/a, aixecar pes, embrutar-se, etc. sense que afecti la seva feina i estat d'ànim.

X. - Manté el pols i la meticulositat quan talla el pernil a mà sense por a fer-ho malament.

S. - No retreu tasques mal fetes o inacabades al grup de l'altre torn, sinó que intenta comprendre la situació i millorar el resultat perquè un altre dia li pot passar a ell/ella.



En situacions d'estrès de treball (pics de feina, acumulació de tasques, etc.) és capaç de processar la situació i actua aplicant solucions creatives i constructives.

Es fa evident quan...

G. - Dona resposta a diferents situacions que es donen simultàniament en moments determinats del dia. Per exemple, atendre les trucades de telèfon mentre atén la clientela que s'acumula al punt de venda i, alhora, resol les queixes dels clients/clientes quan altres no respecten el seu torn.

G. - Intensifica el ritme del seu treball, controlant la reacció emocional que li provoca la pressió que exerceix la clientela quan s'impacienta per la cua o perquè aquell dia té pressa. O també pot ser que el client/a tingui ganes d'explicar-li coses i no pot oferir-li l'atenció adequada.

C/A. - Manté la calma i cerca una solució o l'ajuda d'un company/a quan hi ha molta feina despatxant i encara no ha tingut temps de preparar una peça per a l'endemà.

X. - Troba solucions quan li demanen un producte que se li ha acabat. Per exemple, surt de la parada per anar-lo a buscar a un altre lloc, o intenta oferir una alternativa amb característiques similars.

Organització i planificació

Tenir una visió clara de les funcions i tasques del lloc de feina i executar-les amb eficàcia i eficiència; planificar-les, prioritzar-les i dur-les a terme de manera autònoma preveient possibles obstacles.

Acomplir el pla de treball que li han facilitat i posar els mecanismes necessaris per corregir els desviaments provocats per possibles obstacles o noves necessitats de l'empresa que poden afectar la planificació i/o l'assoliment dels objectius.

Es fa evident quan...

G. - Es coordina amb la resta de companys/anyes per realitzar totes les funcions, amb l'ordre i el temps que el/la responsable ha planificat. Entre les persones de l'equip negocien certes funcions segons l'estat d'ànim dels seus membres o de les feines que li van millor a cadascú.

C. - Reorganitza la seva feina quan hi ha imprevistos, una acumulació o un endarreriment de la feina que encara ha de fer.

P(S). - Segueix les coordenades del/de la responsable del punt de venda sense fer variacions pel seu compte.



- G.** - Comú a tots
- P.** - Peixater/a
- C.** - Carnisser/a
- X.** - Xarcuter/a
- A.** - Venedor/a aviram
- S.** - Supermercat



A. - Autogestiona les comandes que ha recollit per telèfon o a la mateixa parada o punt de venda.



Realitzar les tasques de manera ordenada i curosa; mantenir en ordre i bon estat l'espai i les eines de treball.

Es fa evident quan...

G. - Deixa al seu lloc i en òptimes condicions els estris, la maquinària, etc. després de fer-ne ús per tal que els companys/anyes puguin utilitzar-los.

G. - Manté tant el seu espai de treball com les zones comunes ordenats i nets després de realitzar un treball.

A. - Ajuda a mantenir ordenada la parada o el punt de venda, vetlla perquè tant el gènere com els utensilis, etc. estiguin ben col·locats al seu lloc. Sobretot, s'encarrega d'omplir i reomplir el gènere de la zona de la parada que té assignada.

S. - Ordena, classifica, neteja, etc. els productes a les estanteries, si cal.

i niciativa i autonomia

Capacitat d'anticipar i afrontar les situacions laborals amb una visió a curt, mig i llarg termini sense supervisió permanent. Capacitat de prendre decisions, crear oportunitats, generar propostes i encarar els problemes potencials amb confiança, responsabilitat, seguretat i sentit crític.

Ser capaç de treballar amb seguretat i determinació. Assumir el nivell de gestió autosuficient del lloc de feina per distingir les situacions en què es pot intervenir sense necessitat de comunicar-ho a la persona responsable.

Es fa evident quan...

G. - Ofereix una compensació a la clientela quan identifica que no està satisfeta amb el servei o el producte rebut. Per exemple, pot ajustar el preu, oferir el gènere sobrant que sap que no es vendrà, etc., tot i que, si és necessari, ho consulta abans al/a la cap.

G. - Deixa provar algun aliment amb l'objectiu que el client/a el compri, tot i que ha de tenir el permís del propietari/ària.

G. - S'avança a les necessitats de la clientela perquè coneix els seus hàbits, els seus gustos i les circumstàncies oferint-li productes encara que no els demani en un primer moment.

G(S). - Ajusta el preu per poder vendre una peça o una safata d'un producte. En el cas dels supermercats, baixa el preu dels productes quan preveu que no vendrà el producte, canvia la previsió de les comandes en funció de l'oferta i la demanda del moment o canvia la disposició del producte en el mostrador amb l'objectiu de facilitar-ne la venda.

Mostrar una actitud proactiva enfocada a l'acció davant de situacions que necessiten canvis o emprendre accions per desenvolupar les potencialitats del lloc de feina i superar les limitacions pròpies.

Es fa evident quan...



G. - Identifica les zones de millora i posa mesures sense que li digui ningú: netejar, endreçar, mirar la vitrina i reposar el gènere que falti, fer un encàrrec, ajudar un company/a, etc.

G. - Pregunta amb què pot ajudar o què pot fer o proposa activitats que poden millorar l'activitat si ha acabat la seva feina: netejar, fer daus, picar carn, etc.

G. - Aporta millores en els procediments, en l'atenció a la clientela, en l'ordre i la decoració de l'espai, en la proposta de nous productes elaborats, etc.

C reativitat i innovació

Capacitat de crear amb l'intel·lecte o la fantasia idees que introdueixin alguna novetat que aportí valor al projecte, a l'organització, al mercat i a l'entorn.

P. - Decora la parada cercant l'originalitat en la disposició, els elements decoratius, etc. perquè el gènere llueixi i destaquï per davant de les altres parades.

A. - Proposa i/o crea nous productes, nous preparats d'aliments en cru: hamburgueses amb nous ingredients, etc.

X. - Ofereix la seva opinió sobre el disseny de la comunicació, la publicitat i inclús la decoració que hi ha a l'establiment.



- G.** - Comú a tots
- P.** - Peixater/a
- C.** - Carnisser/a
- X.** - Xarcuter/a
- A.** - Venedor/a aviram
- S.** - Supermercat

> APORTACIONS DEL TREBALL DE CAMP

Pel que fa a les competències d'afrontament, en establiments petits, com que existeix un tracte directe amb el propietari/ària, el/la professional es preocupa per conèixer els objectius, les amenaces, les oportunitats, els punts forts i les debilitats i intenta prendre mesures per contribuir a la millora de tota l'activitat i no només de les funcions del lloc de feina.

Al mercat i la botiga és molt comú que la majoria de l'equip siguin membres de la mateixa família, per la qual cosa esperen que els treballadors/ores s'impliquin en el projecte com si fossin part de la família: *«Quan deixo la parada sola espero que el treballador/a la faci funcionar com ho faig jo o qualsevol membre de la meva família que treballa amb mi».*

En algunes parades o botigues es reparteixen determinades funcions i tasques de manera que tots formen part d'una cadena de treball. Per exemple, uns/unes posen els preus, altres preparen els encàrrecs, etc. En d'altres, totes les persones fan de tot i es coordinen per ajudar-se, si cal. Però hi ha paradistes que prefereixen que tothom netegi perquè així tothom es fa responsable del seu lloc de treball.

En alguns supermercats s'assignen funcions diferents a l'equip, per exemple, pot ser que uns/unes s'encarreguin de les funcions més administratives i altres facin la comanda i no totes les persones saben fer de tot. En canvi, en altres supermercats tothom ha de saber fer totes les funcions, encara que només en siguin responsables de determinades.

La neteja també és cabdal per garantir la salut de la clientela. *«Una peixateria és com un quiròfan: has d'entrar de casa polit i net, cada dia es canvia la bata. Cadascú s'emporta la bata a casa i venen nets. Les botes es queden allí».* Cada dia es netegen les eines (ganivets, pilons de tall, davantals, botes, bates, etc.).

També s'ha de ser molt responsable per evitar accidents laborals, tot i que afirmen: *«Té més possibilitats de tallar-se, punxar-se amb una espina, etc. qui en sap més. El principiant, si no bada, no acostuma a prendre mal».*

Finalment, la puntualitat està més ben valorada en un supermercat perquè treballen per torns i, en canvi, als mercats i les botigues de proximitat es combinen la feina de forma més àgil, ja que poden plegar més tard si hi ha més feina.



ALTRES INFORMACIONS

Requeriments
Entrevistes
Recursos

REQUERIMENTS

REQUERIMENTS FORMATIUS:

Actualment, l'oferta de formacions formals específiques per a aquestes professions són limitades i, per aquest motiu, són les mateixes empreses les que realitzen la formació de les persones que s'incorporen als seus equips.

Precisament, aquesta manca d'activitats professionalitzadores origina que les empreses i les institucions que han participat en aquest estudi no requereixin cap tipus de titulació específica i valorin les competències transversals per sobre dels coneixements tècnics. Destaquem Mercabarna com a centre de formació de referència a Catalunya i les activitats de formació organitzades pels gremis professionals respectius.

ALTRES REQUISITS

En general, és una feina que requereix mobilitat física i passar molta estona dret/a. S'ha d'aixecar pes, per tant, és necessari tenir una condició física que no impedeixi fer cap de les funcions i les tasques detallades a l'inici del document. També es requereix tenir habilitat amb les mans, especialment per manipular el peix, ja que és un gènere molt fràgil.

Per aquest motiu, el projecte promogut per l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat ha estat molt ben acollit per part de totes les empreses, independentment de la seva tipologia, tal com ho expressen els testimonis.

Totes les persones que s'han entrevistat han mostrat un elevat interès en assolir l'estabilitat dels seus equips i consideren que és molt important que les persones treballadores estiguin motivades en el seu lloc de treball. En aquest sentit, creuen que la formació condueix a aquest objectiu.

Als supermercats, la formació interna és regular i demanen el nivell de l'ESO.

A la carnisseria, per exemple, és molt important tenir una condició física que permeti aixecar caixes i disposar de la mobilitat suficient per moure-les.

En general, s'ha de tenir tolerància a embrutar-se, tot i que també s'ha de ser molt net i polit i no tenir aversió als residus dels animals, tallar, etc.



ENTREVISTES

Aquest treball s'ha realitzat a partir de la informació obtinguda de 17 empreses representatives de les activitats de carnisseria, peixateria, xarcuteria i venda d'aviram que operen a la zona del Baix Llobregat. En funció del tipus d'organització, s'ha entrevistat els mateixos propietaris/àries i, alhora, els/les professionals de la venda, els/les responsables de l'equip humà, altres professionals competents i experts/es d'aquest sector.

- » **PEIXATERIA NITUS**
- » **FERNÁNDEZ HERMANOS S.C.P.**
- » **LARENA SEAFOOD, S.L.**
- » **POLLASTRES LAURA**
- » **HNOS. MADRID BARCELONA**
- » **PIC SUPERMERCAT DE LA CARN**
- » **PEIX I MARISC JAIME**
- » **CANSALADERIA XARCUTERIA MILA**
- » **EL TAST D'ESPLUGUES**
- » **DGUSTA**
- » **CARNISSERIA VILLIMAR**
- » **ALCAMPO, S.A.U**
- » **CAPRABO**
- » **MERCADONA**
- » **LIDL**
- » **FICA'T**
- » **MERCABARNA**

Cal tenir en compte que, tot i la validesa de la informació que conté aquest document, la mostra d'empreses utilitzada no és representativa de tots els sectors i les activitats econòmiques i, per tant, no inclou totes les situacions (evidències) en les que es poden posar en joc les competències que s'han tingut en compte en aquest mapa d'ocupació.

RECURSOS

Les fonts secundàries que s'han utilitzat són:

- » **Alles, Marta (2005).** *El diccionario* (2a ed.). Buenos Aires: Ed. Granica.
- » **Colomer, Marta. (coord.); Flo, A.; Tinoco, Y.** *Diccionari normatiu de competències transversals clau per a l'ocupabilitat de joves*. Barcelona: ENTITATS CATALANES D'ACCIÓ SOCIAL. <https://acciosocial.org/wp-content/uploads/2015/07/diccionari-competencies-transversals-ECAS1.pdf>
- » **Colomer, Marta.; Palacín, Ismael.; Rubio, Fina.** *Claus tutorials, guia per a l'acompanyament i el suport tutorial*. Barcelona: SURT, 2008.
- » **Astrolabius.** *Estudio de las competencias clave para la empleabilidad*. Barcelona. SURT, 2003. <http://www.surt.org/astrolabius/es/evaluacion.html>
- » **Catàleg de Qualificacions Professionals. Comerç i màrqueting.** INSTITUT CATALÀ DE LES QUALIFICACIONS PROFESSIONALS. https://aplicacions.ensenyament.gencat.cat/e13_cfp_icqp/gestioRepertoriQP.do?do=cerca
- » **Zaragoza, Marta (dir.); Moreno, Jessica.** *Mapa d'ocupació Netejador/a de Sales Blanques*. Esplugues de Llobregat: AJUNTAMENT D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT, 2009. http://www.cresalida.com/wp-content/uploads/2020/03/T--cnic_Injeccio_PL--stic_comprimido.pdf
- » **Zaragoza, Marta (dir.); Moreno, Jessica.** *Mapa d'ocupació Ajudant de Cambrer/a*. Caldes de Montbui: AJUNTAMENT DE CALDES DE MONTBUÍ, 2019. http://www.cresalida.com/wp-content/uploads/2020/03/AjudantCuina_DEF1.pdf
- » **Zaragoza, Marta. (coord.); Moreno, Jessica.** *Mapa d'ocupació Ajudant de Cuiner/a*. Caldes de Montbui: AJUNTAMENT DE CALDES DE MONTBUÍ, 2019. http://www.cresalida.com/wp-content/uploads/2020/03/AjudantCambrer_DEF.pdf
- » **Estudi d'impacte econòmic als Mercats Municipals de la Província de Barcelona.** Barcelona: DIPUTACIÓ DE BARCELONA I FOCALIZZA, 2011. https://www.diba.cat/c/document_library/get_file?uuid=2ad759c5-b10e-4c05-9dab-00ac1327c757&groupId=153833
- » **Fitxa d'ocupació de Dependent/a de Carnisser/a o Xarcuter/a.** SERVEI PÚBLIC D'OCUPACIÓ CATALUNYA. <https://serveiocupacio.gencat.cat/ca/detall/article/idFitxaOcup37.html>
- » **Fitxa d'ocupació de Dependent/a de Comerç en general.** SERVEI PÚBLIC D'OCUPACIÓ CATALUNYA. <https://serveiocupacio.gencat.cat/ca/detall/article/idFitxaOcup38.html>



AJUNTAMENT
D'ESPLUGUES

