

## Secció I - Comunitat Autònoma Illes Balears

### 1.- Disposicions generals TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Núm. 2521

*Qüestió d'inconstitucionalitat núm. 5810-2001.*

El Tribunal Constitucional, mitjançant la previsió de 28 de gener d'enguany, ha admès a tràmit la qüestió d'inconstitucionalitat núm. 5810-2001, plantejada per la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, en relació amb els punts 1, 3 i 4 de l'article 11 de la Llei de la comunitat autònoma de les Illes Balears 9/1997, de 22 de desembre, de mesures tributàries i administratives, perquè presumptament vulnereu l'article 14 de la Constitució.

Madrid, 28 de gener de 2003

**El secretari de Justícia**  
Firma i rúbrica

Perquè s'insereixi en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

El secretari general

— o —

### CONSELLERIA D'EDUCACIÓ I CULTURA

Núm. 2608

**Decret 8, 2003, de 7 de febrer, pel que s'estableix el currículum del cicle formatiu de grau mitjà corresponent al títol de tècnic en Comerç.**

La Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu (LOGSE) estableix la necessitat de garantir que tots els ensenyaments que permeten obtenir títols acadèmics i professionals amb validesa general donin una formació comuna a tot l'alumnat i, al mateix temps, possibilita que les comunitats autònomes amb competències puguin adequar els estudis a les característiques socioeconòmiques del territori.

Pel que fa a la formació professional, aquesta previsió fa que es reservi al Govern de l'Estat la regulació de cada títol professional i que, en compliment del que es disposa a l'article 4 de la Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu (LOGSE), correspongui a les administracions educatives competents establir el currículum del cicle formatiu corresponent, del qual formaran part, en tot cas, els ensenyaments mínims regulats en el Reial decret de títol.

El Decret 33/2001, de 23 de febrer, pel qual s'estableix l'ordenació general dels ensenyaments de formació professional específica a les Illes Balears, determina que correspon al Govern de les Illes Balears establir el currículum de la formació professional i dóna les directrius sobre l'estructura i l'organització curricular que han de tenir els cicles formatius de formació professional específica en l'àmbit de les Illes Balears.

El Reial decret 1655/1994, de 22 de juliol, ha establert el títol de tècnic en Comerç i els corresponents ensenyaments mínims, en consonància amb el Reial decret 676/1993, de 7 de maig, pel qual s'estableixen les directrius generals sobre els títols de formació professional i els corresponents ensenyaments mínims.

El Decret del currículum, a més de recollir els aspectes bàsics del currículum del cicle formatiu, que es regulen al Reial decret de títol, com són la denominació, el nivell i la durada del cicle formatiu corresponent, el perfil professional associat a la competència professional característica del títol i els objectius generals del cicle, defineix els objectius, expressats en termes de capacitats, els continguts i els criteris d'avaluació de cadascun dels mòduls professionals que en formen part, juntament amb altres aspectes de l'ordenació curricular del cicle i també presenta les adaptacions pertinents per a què el nostre currículum doni resposta a les necessitats de qualificació detectades en els diferents àmbits professionals i a les característiques socials, econòmiques i culturals de les Illes Balears.

Les esmentades adaptacions s'han dut a terme després d'haver consultat els sectors productius implicats. Aquestes adaptacions es concreten en la inclusió de nous elements de competència professional dins el perfil professional, en l'ampliació de l'àmbit funcional i tecnològic del camp professional que hi ha a les Illes Balears per als nostres titulats, en la determinació de les capacitats clau que s'han de treballar i que són transferibles a noves situacions de feina, i en la possibilitat de fer agrupaments de realitzacions professionals per estructurar determinats mòduls.

L'autonomia pedagògica i organitzativa dels centres i el treball en equip del

professorat possibiliten que, als centres autoritzats per impartir el cicle formatiu de grau mitjà de comerç, el currículum es desenvolupi mitjançant l'elaboració del projecte curricular del cicle i de les programacions didàctiques de cada un dels mòduls professionals que el componen, en els termes establerts al Decret 33/2001, de 23 de febrer, pel qual s'estableix l'ordenació general dels ensenyaments de formació professional específica a les Illes Balears.

A més, per afavorir l'adequació del currículum a les necessitats específiques de l'entorn socioeconòmic dels centres docents, aquest Decret estableix unes hores lectives a lliure disposició del centre. Aquestes hores lectives de lliure disposició són proporcionals a la durada del cicle formatiu. L'equip educatiu del cicle ha de reflectir aquestes hores al projecte curricular del cicle, bé ampliant-ne els continguts i la durada de determinats mòduls, bé programant-ne mòduls nous, mòduls que l'òrgan competent en matèria de formació professional ha d'autoritzar.

El català, com a llengua pròpia de les Illes Balears, és oficial a tots els nivells educatius i ha de ser usat normalment com a llengua vehicular i de comunicació en l'ensenyament, de conformitat amb el que s'estableix a la Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears i amb el Decret 92/1997, de 4 de juliol, que regula l'ús i l'ensenyament de i en llengua catalana, pròpia de les Illes Balears, als centres docents no universitaris de les Illes Balears. De conformitat amb l'esmentada normativa i amb el que disposa l'article 8 del Decret 33/2001, els equips educatius han d'afavorir la presència de la llengua catalana en la docència del cicle, en coherència amb les àrees que els alumnes hauran cursat en aquesta llengua al llarg de l'etapa anterior i tenint en compte els aspectes que puguin incidir millor en la inserció social i laboral dels titulats. Els centres, mitjançant el projecte lingüístic, descriuran i duran a terme les mesures necessàries per fer efectiva la normativa vigent en matèria lingüística.

En virtut d'això, a proposta del conseller d'Educació i Cultura, amb l'informe del Consell de Formació Professional de les Illes Balears, un cop consultats el Consell Escolar de les Illes Balears i el Consell Econòmic i Social de les Illes Balears, d'acord amb el Consell Consultiu, i havent-ho considerat prèviament el Consell de Govern en la sessió de dia 7 de febrer de 2003,

### DECRET

#### Article 1

Aquest Decret estableix el currículum de l'ensenyament de formació professional vinculat al títol de tècnic en Comerç regulat pel Reial decret 1655/1994, de 22 de juliol, pel qual s'aproven els ensenyaments mínims.

#### Article 2

Aquest Decret és d'aplicació dins l'àmbit territorial de les Illes Balears, i té en compte les característiques geogràfiques, socioproductives, laborals i educatives de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

#### Article 3

1. La denominació, el nivell i la durada del cicle formatiu són els que s'estableixen a l'apartat 1 de l'annex d'aquest Decret.  
2. El perfil professional és el que s'indica a l'apartat 2 de l'annex.  
3. Els objectius generals del cicle formatiu són els que s'estableixen a l'apartat 3.1 de l'annex.  
4. Les capacitats clau s'especifiquen a l'apartat 3.2 de l'annex.  
5. Els continguts del currículum s'estructuren en els mòduls professionals que s'estableixen a l'apartat 3.3 de l'annex.  
6. Les orientacions bàsiques per al procés d'ensenyament-aprenentatge s'especifiquen a l'apartat 3.4 de l'annex.  
7. Les hores a disposició del centre s'estableixen a l'apartat 3.5 de l'annex.  
8. La relació dels agrupaments de realitzacions professionals en que s'estructuren determinats mòduls professionals s'estableixen a l'apartat 3.6 de l'annex.

#### Article 4

Les especialitats exigides al professorat que imparteix els mòduls corresponents en aquest cicle formatiu són les que s'expressen a l'apartat 4 de l'annex.

#### Article 5

L'accés a les modalitats de batxillerat i els mòduls susceptibles de convalidació per estudis de formació professional ocupacional o de correspondència amb la pràctica laboral són els que s'especifiquen, respectivament, als apartats 5.1, 5.2 i 5.3 de l'annex.

#### Article 6

La distribució horària setmanal de cada un dels mòduls és la indicada a l'apartat 6 de l'annex.

**Article 7**

Els mòduls que es poden desdoblar són els especificats a l'apartat 7 de l'annex.

**Article 8**

Els requisits d'espais formatius, instal·lacions i equipaments per impartir aquests ensenyaments, són els que s'especifiquen a l'apartat 8 de l'annex.

**Disposició addicional**

El conseller competent en matèria d'educació pot dictar la normativa per a l'aplicació del currículum a què es refereix aquest Decret, per a què es pugui impartir el cicle tant a la modalitat d'educació presencial com a la d'educació a distància, i el podrà adequar a les característiques de l'alumnat amb necessitats educatives especials, així com el podrà adaptar a les característiques singulars de col·lectius d'alumnat.

**Disposició final**

Aquest Decret entrarà en vigor l'endemà de la seva publicació al BOIB.

Palma, 7 de febrer de 2003

**EL PRESIDENT**

Francesc Antich i Oliver

**El conseller d'Educació i Cultura**

Damià Pons i Pons

ANNEX

**ÍNDEX**

1. Identificació del títol
  - 1.1. Denominació
  - 1.2. Nivell
  - 1.3. Durada del cicle formatiu
    - 1.3.1 Formació en el centre educatiu
    - 1.3.2 Formació en el centre de treball
2. Perfil professional
  - 2.1. Competència general
  - 2.2. Competències professionals
  - 2.3. Camp professional
3. Currículum
  - 3.1. Objectius generals del cicle formatiu
  - 3.2. Capacitats clau
  - 3.3. Mòduls professionals
    - 3.3.1 Mòduls professionals associats a una unitat de competència
    - 3.3.2 Mòduls professionals transversals
    - 3.3.3 Mòdul professional de formació i orientació laboral
    - 3.3.4 Mòdul professional de formació en centres de treball
    - 3.3.5 Mòdul professional propi del currículum de les Illes Balears
  - 3.4. Orientacions bàsiques per al procés d'ensenyament-aprenentatge
  - 3.5. Hores a disposició del centre
  - 3.6 Relació dels agrupaments de realitzacions professionals
4. Especialitats del professorat que té atribució docent als mòduls professionals corresponents en aquest cicle formatiu
5. Accés al batxillerat, convalidacions i correspondències
  - 5.1. Modalitats del batxillerat a les que dona accés
  - 5.2. Mòduls professionals que poden ser convalidats amb la formació professional ocupacional
  - 5.3. Mòduls professionals que es poden correspondre amb la pràctica laboral
6. Distribució horària setmanal
7. Mòduls que es poden desdoblar.
8. Requisits d'espais formatius, instal·lacions i equipaments per autoritzar aquests ensenyaments.

**1. IDENTIFICACIÓ DEL TÍTOL**

- 1.1 Denominació: TÈCNIC EN COMERÇ.
- 1.2 Nivell: formació professional de grau mitjà.

- 1.3 Durada del cicle formatiu: 1.400 hores
  - 1.3.1 Formació en el centre educatiu: 960 hores (mòduls professionals de l'1 al 7, el mòdul 9 i 64 hores de lliure disposició).
  - 1.3.2 Formació en centres de treball: 440 hores (mòdul professional 8).

**2. PERFIL PROFESSIONAL.**

- 2.1 Competència general.
 

És competència general d'aquest tècnic executar els plans d'actuació establerts per a la comercialització de productes i/o serveis que el mercat demana, en les millors condicions de qualitat, temps, lloc i preu, i també administrar i gestionar un petit establiment comercial.
- 2.2 Competències professionals.
 

Les competències i realitzacions professionals més rellevants que ha de manifestar el tècnic són:

- a) Organitzar i controlar les operacions d'emmagatzematge dels productes:
  1. Supervisar el producte rebut a fi de detectar-hi possibles errades de tipus qualificatiu, d'acord amb les condicions establertes a la comanda.
  2. Organitzar els recursos humans i materials en cada operació de distribució de productes al magatzem, d'acord amb les instruccions rebudes.
  3. Valorar el producte emmagatzemat, d'acord amb el criteri de valoració d'estoc establert, i realitzar l'inventari en els períodes establerts per satisfer les necessitats d'informació de l'organització.
  4. Gestionar l'expedició de la mercaderia, amb la utilització de l'embalatge i del mitjà de transport establerts.
  5. Controlar que el magatzem compleixi els procediments establerts i la normativa de seguretat i higiene.

- b) Realitzar les activitats de promoció del punt de venda:
  1. Muntar l'aparador prèviament definit, d'acord amb la imatge de l'establiment i de les normes específiques de seguretat.
  2. Elaborar els cartells de l'establiment per tal que informin i orientin correctament el client.
  3. Preparar la longitud d'exposició de productes per rendibilitzar espais i per cercar la complementarietat dels articles.
  4. Elaborar i col·locar les etiquetes dels productes de manera que proporcionin la informació desitjada i facilitin la identificació de les característiques definides.
  5. Promocionar punts freds per incrementar el volum de vendes.

- c) Realitzar les operacions de venda dels productes i/o serveis:
  1. Atendre el client directament i satisfer les seves necessitats en el requeriment de productes i/o serveis.
  2. Determinar les línies pròpies d'actuació comercial en la venda a partir del pla d'acció definit per l'empresa i els objectius que s'han d'assolir.
  3. Resoldre, en el marc de les seves possibilitats, les reclamacions presentades pels clients per tal d'obtenir-ne la solució idònia, tenint en compte els criteris i els procediments establerts per l'empresa.
  4. Obtenir la comanda amb la utilització de les tècniques de tancament adequades, dintre dels marges d'actuació establerts per l'empresa.
  5. Realitzar i controlar, amb fiabilitat i amb exactitud, les operacions de cobrament i pagament en efectiu, amb targetes i xecs de mòdul, tant interiors com estrangers.

- d) Administrar i gestionar un petit establiment comercial:
  1. Avaluar la possibilitat d'implantació d'un petit establiment comercial en funció de l'activitat, del volum de negoci i dels objectius.
  2. Determinar les formes de contractació més idònies en funció de l'activitat, dimensió i objectius d'una petita empresa.
  3. Elaborar, gestionar i organitzar la documentació necessària per a la constitució d'una petita empresa i per al desenvolupament de l'activitat econòmica que realitza.
  4. Negociar amb proveïdors per tal d'obtenir les condicions més avantatjoses en les operacions comercials.
  5. Identificar, en temps i forma, les accions derivades de les obligacions legals de l'empresa.

**2.3 Camp professional.**

- 2.3.1 Àmbit professional i de treball.
 

Aquest tècnic exercirà fonamentalment la seva activitat en les àrees de comercialització i d'emmagatzematge del sector de comerç i administració de la petita empresa.

També pot exercir la seva activitat en petits establiments comercials, com a comerciant que estableix un negoci de tipus familiar i amb pocs treballadors. Pot treballar d'assalariat en les seccions comercials d'un establiment comercial mitjà o gran.

Els principals subsectors en els quals pot exercir la seva activitat són: empreses industrials (departament comercial, magatzem), comerç a l'engròs, comerç al detall, comerç integrat, comerç associat, i agències comercials.

### 2.3.2 Àmbit funcional i tecnològic.

Aquest tècnic desenvoluparà fonamentalment les funcions d'emmagatzematge i distribució, vendes, atenció al públic i als clients i, promoció de l'establiment comercial.

#### Principals ocupacions i llocs de treball:

Amb finalitats d'orientació professional, s'enumeren a continuació les ocupacions i els llocs de treball que es poden desenvolupar quan s'adquireixi la competència professional definida pel títol:

Comerciant, dependent d'ofici (en general i d'especialitat), encarregat, venedor tècnic, venedor per telemàrqueting, promotor, representant comercial, cap de caixa, treballador que atén el client, emmagatzemador i repostador de productes, i treballador d'agències comercials o agent comercial.

Els elements que s'enuncien sota l'epígraf '2.3 Camp professional' no constitueixen cap regulació de l'exercici de professió titulada i, en tot cas, s'entendran en el context d'aquest decret amb relació a l'àmbit de l'exercici professional vinculat per la legislació vigent en les professions titulades.

## 3. CURRÍCULUM.

### 3.1 Objectius generals del cicle formatiu.

- Planificar el procés d'emmagatzematge i expedició de mercaderies, identificant el volum d'estocs i les característiques del producte, de l'embalatge i de l'etiquetatge; interpretant les normes d'higiene i de salut laboral; determinant els criteris de manipulació i condicionament, i establint la situació i l'assignació de recursos humans i materials per tal d'organitzar les operacions d'emmagatzematge.

- Controlar els productes que hi ha al magatzem i els procediments d'expedició i manipulació, diferenciant l'emplaçament i el sistema de conservació, detectant defectes dels productes, errors d'inventari i de col·locació, i comprovant la documentació de cada procés per tal de verificar la recepció, expedició i emmagatzematge de mercaderies.

- Elaborar les fitxes i la documentació de les operacions relacionades amb el magatzem, manualment i/o amb mitjans informàtics, interpretant els criteris de valoració i d'expedició, identificant les operacions d'entrada i de sortida, els tipus de productes i les referències, calculant les existències i formalitzant els documents i els registres per tal de gestionar l'expedició i emmagatzematge de mercaderies, es realitzaran amb els programes informàtics oportuns.

- Elaborar els elements de promoció i la col·locació dels productes en la longitud d'exposició, interpretant els objectius comercials, el disseny i les pautes de promoció, i la imatge que s'ha de transmetre, identificant els mètodes i els procediments d'actuació, seleccionant els sistemes d'informació i els materials, aplicant les tècniques de marxandatge, d'aparadorisme i de disseny gràfic per avivar el punt de venda.

- Relacionar-se amb clients, proveïdors i resta de personal de l'empresa utilitzant les llengües del país i dos idiomes més, distingint-ne la tipologia, interpretant les necessitats i interessos del client, l'ordre que s'ha de transmetre i la naturalesa de la reclamació, identificant els hàbits de consum, les característiques del producte i les ofertes, adaptant el missatge a la situació i al context, i negociant les condicions de l'operació per tal de realitzar les operacions comercials i d'atenció als clients i als proveïdors.

- Elaborar un pla de vendes i el contracte de compravenda, interpretant els límits d'actuació, identificant els paràmetres de l'actuació comercial i la cartera de clients, i establint les rutes, els objectius i les condicions per a cada client per tal de realitzar el procés de venda i tancament de l'operació.

- Analitzar la informació sobre l'entorn econòmic i les condicions per a la creació d'un establiment comercial, identificant els factors que condicionen la implantació, determinant-ne els objectius, la ubicació, la demanda potencial i els recursos financers, seleccionant la forma jurídica i la composició dels recursos humans i dels productes, per tal d'implantar un petit establiment comercial.

- Elaborar els processos de constitució de l'establiment, gestió administrativa del personal, de tresoreria i comercial, interpretant les normes fiscals, laborals i mercantils, identificant el tipus de documentació i els tràmits propis de cada operació, calculant les operacions financeres, i formalitzant els documents mercantils, laborals i fiscals per tal de gestionar un petit establiment comercial utilitzant programes informàtics.

- Planificar el procés d'inserció, identificant les normes contractuals i de salut laboral fixades en les relacions laborals, les capacitats i les actituds requerides, i determinant les vies d'inserció possibles i els mitjans requerits en cada cas, per tal d'integrar-se satisfactoriament al món laboral.

- Sensibilitzar-se sobre els efectes que les condicions de treball poden produir sobre la salut laboral, col·lectiva i ambiental, interpretant les normes de seguretat i higiene, utilitzant les mesures correctives i la protecció adequada, amb la finalitat de millorar les condicions de realització del treball.

- Integrar els processos de l'activitat comercial, analitzant-ne la repercussió

i la interrelació sobre la venda, determinant les accions de gestió, promoció i venda, i aplicant les tècniques específiques per tal de donar una resposta global a la comercialització del producte o servei.

- Incorporar-se al món productiu, adaptant-se, de forma responsable i participativa, a l'estructura pròpia d'organització de l'empresa, afrontant les tasques encomanades amb progressiva autonomia i amb iniciativa, i valorant les aptituds en el conjunt de tasques administratives realitzades per tal d'integrar-se en un centre de treball.

- Utilitzar amb agilitat i destresa, ordinadors, TPV, aplicacions informàtiques, i altres equips, adaptant-se a les noves tecnologies.

- Aplicar procediments de seguretat, de protecció, de confidència i conservació de la documentació i informació a fi de garantir-ne la integritat, l'ús, l'accés i la consulta.

### 3.2 Capacitats clau.

Són les capacitats, majorment de tipus individual, més associades a conductes observables en l'individu i són, en conseqüència, transversals -en el sentit que afecten molts llocs de treball- i transferibles a noves situacions.

#### a) Capacitat de resolució de problemes:

És la disposició i habilitat per donar resposta a situacions determinades mitjançant l'organització i/o aplicació d'una estratègia per tal de trobar-hi la solució.

Aquesta capacitat es manifesta en:

- La recepció de la mercaderia, col·locació del producte i la realització de les operacions de cobrament manualment i/o mitjançant els programes informàtics mes adients.

- La manipulació de les mercaderies i la utilització correcta dels aparells de mesura i registre en les operacions de venda i cobrament (terminals de targetes de crèdit, terminal punt de venda, altres)

- La realització de l'inventari, així com la identificació i valoració de la mercaderia.

- L'atenció de les reclamacions i consultes dels clients, relacionades amb els productes i/o amb el procés de venda.

- Reconeixement de les diferents monedes estrangeres i la seva correspondència amb euros.

#### b) Capacitat d'organització del treball:

És la disposició i habilitat per executar les diferents tasques del propi treball, seguint un ordre lògic i eficaç de realització, i adaptant-se a les innovacions tecnològiques i organitzadores de tot el procés comercial.

Aquesta capacitat es manifesta en:

- La distribució i realització del manteniment de la mercaderia dins el magatzem.

- La preparació, col·locació i reposició de la mercaderia en el punt de venda.

- La formalització de la documentació que genera l'empresa i especialment la que es refereix a l'activitat comercial.

- L'ús de les aplicacions informàtiques més adients de forma eficaç.

#### c) Capacitat de responsabilitat en el treball:

És la disposició per a implicar-se en la feina, considerant-la l'expressió de la competència personal i professional, i vetllant pel bon funcionament dels recursos humans i/o materials relacionats amb el treball.

Aquesta capacitat es manifesta en:

- L'aplicació de les normes de seguretat i higiene en la realització d'un control i en el manteniment dels productes al magatzem.

- L'aplicació i compliment de la normativa legal que afecta la manipulació i el tractament dels productes.

- L'atenció als clients de manera diligent i respectuosa, i tenint cura de la pròpia imatge, perquè és un reflex de la imatge de l'empresa.

- La comprovació i tramitació de la documentació relativa a les operacions d'emmagatzematge i venda de productes.

- L'observació de les normes de seguretat en la manipulació del material informàtic.

#### d) Capacitat de treball en equip:

És la disposició i habilitat per a col·laborar de manera coordinada en la tasca realitzada conjuntament per un equip de persones per tal d'assolir un objectiu proposat.

Aquesta capacitat es manifesta en:

- La col·laboració amb la resta del personal en les operacions d'emmagatzematge i col·locació dels productes, i també en el manteniment general de les instal·lacions de l'empresa.

- La col·laboració amb l'equip de venedors seguint la línia d'actuació comercial definida per l'empresa.

- La col·laboració amb el personal administratiu en l'elaboració, la tramitació i la comprovació de la documentació relativa a la compravenda.

e) Capacitat d'autonomia:

És la capacitat per a realitzar una tasca de forma independent, és a dir, executar-la de principi a fi sense necessitat de rebre cap ajut o suport.

Aquesta capacitat de treballar de forma autònoma no vol dir que el professional, en algunes tasques concretes, no hagi de ser assessorat.

Aquesta capacitat es manifesta en:

- La recepció, control i valoració de les mercaderies en el magatzem.  
- La confecció dels cartells del magatzem i el muntatge de l'aparador.  
- L'atenció i resposta als requeriments dels clients sobre les característiques dels productes i les condicions de venda, segons les pautes establertes.

- Donar informació sobre les característiques, la qualitat i la utilitat dels productes, i també les condicions de venda corresponents.

- La realització del tancament de la venda i obtenir la comanda definitiva segons les condicions establertes.

- Ésser autosuficient amb les determinades aplicacions informàtiques.

- Interès pels avanços tecnològics en el camp de la informàtica i la repercussió corresponent de la gestió comercial d'un establiment.

- Assimilació dels mètodes de treball automatitzats.

f) Capacitat de relació interpersonal.

Es la disposició i habilitat per a comunicar-se amb els altres, amb un tracte adient, amb atenció i empatia.

Aquesta capacitat es manifesta en:

- L'atenció de les reclamacions i les consultes dels clients, explicant-los les qualitats del producte i les condicions de venda corresponents.

- La negociació amb proveïdors, clients i organismes a fi d'obtenir les condicions més avantatjoses per a l'empresa, tant nacional com estrangera.

- Consultar o demanar informació i/o assessorament a altres persones de l'empresa per a la realització de la feina encomanada.

g) Capacitat d'iniciativa:

És la disposició i habilitat per a prendre decisions sobre propostes i accions. Donat cas que vagin en la línia de millorar el procés, producte o servei, per canvi o modificació, s'està definint la capacitat d'innovació.

Aquesta capacitat es manifesta en:

- Vetllar per la promoció estètica del punt de venda, la preparació i muntatge d'aparadors, d'illes de promoció de productes i de neutralització de punts freds de l'establiment.

- L'atenció en tot moment de les peticions dels clients i sabent captar les seves necessitats per a satisfer-los.

- Tenir cura en la presentació del producte, de manera que el procés de decisió del client sigui favorable a la compra del producte.

- Recerca de noves formes d'actuació i d'organització empresarial del sector de la distribució.

h) Capacitat de comunicació en diferents llengües:

És la capacitat per entendre i fer-se entendre en les llengües estrangeres proposades dins el currículum, fent servir totes les eines i estratègies comunicatives apreses i aplicant les pròpies iniciatives per tal de dur a terme una correcta comunicació.

Aquesta capacitat es manifesta en:

- L'acceptació de les fórmules de cortesia com a part integrant del diàleg.  
- L'interès per conèixer les diferents estratègies comunicatives.

- L'acceptació de les possibles diferències existents en el tracte al client en els països de parla anglesa o alemanya.

- La valoració de les tècniques de marketing internacionals.

- L'acceptació de les normes de compravenda de països de parla anglesa i de parla alemanya.

- L'apreciació de les diferències amb altres països a la hora d'entablir una conversa presencial o per telèfon.

- La familiarització amb distints formats de redacció de cartes comercials, faxos, reports, memoranda, summaries, etc. en els països de llengua anglesa o alemanya.

- L'interès per conèixer la geografia, la història i les peculiaritats més rellevants de la cultura dels països de llengua anglesa o alemanya.

3.3 Mòduls professionals.

3.3.1 Mòduls professionals associats a una unitat de competència.

Mòdul professional 1

Denominació: Operacions d'emmagatzematge.

Associat a la unitat de competència 1: Organitzar i controlar les operacions d'emmagatzematge de productes.

a) Durada: 128 hores.

b) Capacitats terminals i criteris d'avaluació:

Capacitat terminal 1: Aplicar la logística dins l'operativa general de l'empresa.

Criteris d'avaluació:

- Descriure les relacions i fluxos d'informació generats dins l'operació diària de l'empresa.

- Analitzar les tècniques i procediments necessaris per aconseguir una millor utilització dels recursos.

Capacitat terminal 2: Aplicar mètodes d'organització interna i procediments de manipulació d'existències al magatzem.

Criteris d'avaluació:

- Identificar els diferents tipus de magatzems.

- Distingir diferents tipus d'existències en empreses de producció, comercials i de serveis.

- Identificar els mètodes de emmagatzematge, de paletització de productes i els sistemes de prestatgeries.

- Interpretar la normativa aplicable a la manipulació de productes.

- Analitzar diferents tipus d'organització i explicar avantatges i inconvenients de cada un d'ells, en funció del temps de localització del producte, costos d'emmagatzematge, mobilitat en el magatzem i característiques del producte

- Descriure les prestacions i les característiques tècniques bàsiques dels equips de transport intern i manipulació de mercaderies més utilitzades en operacions d'emmagatzematge.

- Descriure els itineraris de trasllat intern dels productes que optimitzin el temps d'emmagatzematge i la mobilitat en la manipulació de productes.

- Descriure les diferents assignacions de recursos humans i materials així com l'organització espacial del magatzem, determinant la ubicació de cada tipus de producte.

Capacitat terminal 3: Aplicar mètodes de control i valoració d'existències i procediments d'elaboració d'inventaris, d'acord amb la legislació vigent.

Criteris d'avaluació:

- Identificar els procediments administratius relatius a la recepció, codificació, emmagatzematge, distribució interna i expedició de la mercaderia, i la documentació corresponent.

- Precisar el concepte d'estoc òptim i mínim, identificant les variables que intervenen en el seu càlcul.

- Calcular i interpretar el coeficient de rotació de les existències.

- Explicar els criteris de classificació d'existències més utilitzats.

- Precisar els conceptes de preu d'adquisició i cost de producció i la seva funció com a normes comptables de valoració de les existències.

- Analitzar els diferents mètodes de valoració d'existències i les seves aplicacions a l'hora d'estimar el valor del cost dels productes venuts i de les existències finals.

- Controlar els nivells d'existències.

- Descriure els diferents tipus d'inventaris i la seva finalitat.

- En un supòsit pràctic en el que es proporciona informació sobre moviments d'existències en un magatzem simulat:

Comprovar la informació que s'inclou dins els albarans i factures corresponents a les existències recepcionades.

Elaborar els albarans i notes d'entrega corresponents a les existències expedides.

Enregistrar a les fitxes de magatzem les existències inicials i les successives recepcions i expedicions de productes.

Valorar les existències aplicant diferents mètodes de valoració segons la normativa comptable.

Comprovar els resultats obtinguts dels diferents mètodes de valoració.

Realitzar inventari manualment o informàticament, en la data establerta, format adient i realització de càlculs necessaris, sense errors.

Capacitat terminal 4: Relacionar els embalatges, etiquetes i mitjans de transport amb la tipologia dels productes i destins.

Criteris d'avaluació:

- Interpretar la normativa que regula l'embalatge i l'etiquetat dels productes.
- Descriure els mitjans de transport existents, així com els seus avantatges i inconvenients, per escollir el més adient.
- Identificar l'embalatge adequat del producte, per la seva manipulació i mitjà de transport més adient.
- Determinar les dades a incloure en l'etiquetatge, així com la seva retolació i ubicació segons les característiques del producte, mitjà de transport i normativa legal.
- Relacionar les indicacions d'orientació i de protecció segons les característiques del producte.

Capacitat terminal 5: Interpretar la normativa de salut laboral aplicable en diferents tipus de magatzems i productes.

Criteris d'avaluació:

- Descriure les mesures generals de seguretat que ha de tenir qualsevol magatzem segons la normativa.
- Comprovar que s'apliquen els procediments establerts per a l'òptima conservació del producte, segons les seves característiques i la normativa de salut laboral per a la prevenció de riscos, en les diferents operacions de recepció, emmagatzematge i expedició de productes.

Capacitat terminal 6: Utilitzar aplicacions informàtiques de gestió del magatzem.

Criteris d'avaluació:

- Analitzar les funcions i els procediments fonamentals de les aplicacions instal·lades.
- En un cas pràctic a on es proporciona informació convenientment caracteritzada sobre el moviment d'existències en un magatzem simulat:

Definir els arxius de paràmetres de l'aplicació, segons les dades proposades. Realitzar altes, baixes i modificacions en els arxius de productes, proveïdors i clients.

Registrar les entrades i sortides de mercaderies.

Elaborar, arxivar i imprimir les fitxes de magatzem resultants.

Elaborar, arxivar i imprimir l'inventari d'existències valorat.

c) Fets, conceptes i sistemes conceptuals

1. Magatzem:

- Concepte i funcions del magatzem.
- Logística. Concepte i objectius.
- Classificació dels productes.
- Organització del magatzem: distribució de l'espai.
- Mètodes d'emmagatzematge segons l'organització, entrades i sortides i l'espai disponible.
- Procés d'emmagatzematge: recepció, codificació, distribució interna i expedició.
- Unitats d'emmagatzematge: formes, mesures i normalització.
- Personal del magatzem: funcions, responsabilitats i organització.
- Els mitjans mecànics per a la manipulació.
- Manipulació de diferents tipus de càrregues.
- Normes de seguretat i higiene segons el tipus de magatzem i de mercaderies.
- Normativa reguladora de prevenció d'accidents al magatzem.
- Normativa d'embalatge i d'etiquetatge.

2. Documentació i gestió d'estocs :

- Documentació administrativa del magatzem: documents de compravenda.
- Preu d'adquisició.
- Normes comptables de valoració de les existències.
- Control i sistemes de valoració de les existències: PMP, FIFO i LIFO.
- Rotació de les existències.
- Tipus d'estocs i d'aprovisionament: estoc mínim i estoc òptim.
- Costos d'emmagatzematge i de manipulació: components i tipus de costos.
- Volum òptim de la comanda.

3. Inventari:

- Tipus d'inventaris: classificació.
- Control d'existències: "Llei 20/80" (Mètode ABC).

4. Expedició de mercaderies :

- Preparació de la comanda: tipus d'organització i de mitjans disponibles.
- Mitjans de transport i de la seva selecció.
- Envasos i embalatges segons la mercaderia i la destinació.
- Etiquetatge de la mercaderia que s'ha de transportar, seguint la normativa i els seus costos.

5. Ús d'aplicacions informàtiques de gestió comercial:

- Funcions.
- Tipus de dades.
- Models de relació.

d) Procediments:

1. Factors logístics:

- Ubicar la logística dins l'operativa diària de l'empresa.
- Identificar les diferents transaccions de l'empresa i la seva relació amb els fluxos logístics.
- Identificació de cada un dels documents logístics que intervenen dins l'operativa mercantil de l'empresa.

2. Control de funcionament del magatzem:

- Identificació del sistema d'organització i de les característiques dels productes emmagatzemats.
- Comprovació de l'emplaçament i del condicionament.
- Observació de la forma de manipulació.
- Control i registre del temps emprat.
- Elaboració dels codis identificatius de la mercaderia, segons diferents criteris.
- Interpretació de la normativa de seguretat i d'higiene referida al magatzem.

3. Manipulació de productes.

- Identificació del producte rebut o demanat.
- Comprovació de les referències.
- Localització i/o col·locació del producte.
- Acondicionament i embalatge.
- Interpretació de la normativa de seguretat i higiene referida als productes.

4. Inventaris, control de mercaderies.

- Identificació dels sistemes de registre d'existències.
- Identificació dels nivells òptims d'existències.
- Registre d'entrades i de sortides.
- Detecció de desajustaments en la comanda, en l'inventari o en la ruptura d'estocs.

5. Formalització de documents i fitxes de magatzem.

- Anàlisi del contingut del document.
- Identificació de les referències del producte.
- Obtenció de la informació de les ordres de comanda i/o dels albarans.
- Quantificació i/o valoració de les operacions.
- Formalització dels documents del registre.
- Comprovació de dades, càlculs i requisits formals.

6. Expedició de mercaderies:

- Elaboració de l'ordre de selecció i recollida de les mercaderies.
- Identificació i recollida dels productes de la comanda.
- Selecció del tipus d'embalatge.
- Determinació de les dades que ha d'incloure l'etiqueta.
- Comprovació del productes preparats amb la comanda corresponent.
- Embalatge i etiquetatge.
- Planificació d'una ruta de repartiment de mercaderia.
- Preparació de la càrrega per al mitjà de transport.
- Formalització de la documentació.
- Comprovació de les dades.

7. Tractament informàtic. Programa de gestió comercial:

- Determinació de les dades d'entrada i de sortida que s'han de tractar.
- Selecció de l'aplicació adequada.
- Determinar els diferents paràmetres que componen l'aplicació de cada un dels arxius.
- Introducció de les altes i de les baixes.
- Consulta, actualització i emmagatzematge de les dades.
- Obtenció de llistes, d'etiquetes i de documents.
- Comprovació dels resultats amb les dades introduïdes.

Mòdul professional 2

Denominació: Animació del punt de venda.

Associat a la unitat de competència 2: Realitzar les activitats d'animació del punt de venda.

Durada total: 128 hores.

Submòdul 2.1. Tècniques de marxandatge.

a) Durada: 64 hores.

b) Capacitats terminals i criteris d'avaluació:

Capacitat terminal 1: Definir solucions per encalentrir una zona freda de venda en diferents tipus d'establiments comercials.

Criteris d'avaluació:

- Identificar el comportament i els hàbits dels consumidors en el punt de venda.

- Identificar, a partir d'estadístiques de venda, les zones fredes i calentes de venda en un establiment comercial.

- Relacionar els mètodes que permeten actuar en una zona freda amb l'efecte que produeixen en el consumidor.

- Organitzar i actualitzar accions puntuals d'informació i de demostració, a partir de les especificacions rebudes per atreure l'atenció dels clients sobre les zones fredes del establiment.

Capacitat terminal 2: Aplicar procediments d'organització i preparació de lineals en funció de criteris comercials, optimització d'espais i complementarietat de productes.

Criteris d'avaluació:

- Identificar els paràmetres físics i comercials que concorren en la col·locació dels productes en els diferents nivells i zones del lineal, així com, l'efecte que produeix en el consumidor.

- Determinar el lineal mínim per a diferents productes, així com el moment de reposició dels lineals.

- Descriure els efectes que produeixen als consumidors les diferents maneres d'ubicació de la mercaderia en el lineal.

- Organitzar els lineals dels productes per famílies, en funció de la utilització, de la normativa vigent i de la planificació feta per l'empresa.

- Determinar el moment més adequat de reposició dels productes a les seccions i lineals, per tal d'evitar un trencament d'estocs.

- Seleccionar els sistemes d'atenció i d'informació al consumidor en els punts de venda més adequats als objectius comercials.

- Planificar la distribució de la superfície de vendes en funció dels criteris definits prèviament.

Capacitat terminal 3: Aplicar les tècniques de promoció de venda a l'establiment comercial, d'acord amb els criteris adients per a la política comercial de l'empresa.

Criteris d'avaluació:

- Identificar les diferents etapes d'un programa de promoció.

- Descriure diferents campanyes de promoció.

- Organitzar una campanya de promocions, amb uns paràmetres predeterminats.

- Elaborar missatges que identifiquin amb claredat i exactitud les seccions i/o els productes de promoció.

Capacitat terminal 4: Definir els elements i les característiques que ha de contenir una etiqueta, segons la tipologia del producte i els aspectes que es volen promocionar.

Criteris d'avaluació:

- Elaborar i actualitzar etiquetes en funció de la informació i de l'article, en mitjans manuals i/o informàtics.

- Etiquetar diferents productes, situant l'etiqueta en un lloc segur i visible per facilitar la informació, evitant sempre qualsevol risc en la manipulació del producte.

Capacitat terminal 5: Analitzar la publicitat en el punt de venda (PLV) i aplicar diferents criteris per orientar i informar al client.

Criteris d'avaluació:

- Justificar la PLV.

- Identificar elements i materials de la PLV.

- Relacionar les tasques del marxandatge amb les accions pròpies de la PLV.

- A partir d'unes dades prèviament fixades: realitzar la PLV d'un establiment comercial tipus.

c) Fets, conceptes i sistemes conceptuals:

1. Marxandatge:

- Màrqueting i marxandatge.

- Camp d'acció del marxandatge.

- Consumidor: gust, preferències i efectes psicològics.

2. Organització del punt de venda:

- Distribució física de l'establiment.

- Recursos humans a l'establiment.

- Material i mobiliari de l'establiment i la seva distribució.

- Comportament del client en el punt de venda.

3. Gestió de l'àrea expositiva:

- Assortiment: funció, criteris i agrupacions.

- Secció: diferents tipus i la seva distribució.

- La lineal: funció, zones i nivells.

- Determinació de la longitud d'exposició mínima.

- Distribució de grups d'articles a la longitud d'exposició: criteris, normes de seguretat i higiene.

- Col·locació del producte, implantació vertical i horitzontal de productes.

4. Publicitat en el punt de venda:

- Publicitat i marxandatge.

- Llenguatge publicitari: funció i paràmetres de qualitat.

- Resposta a un missatge publicitari.

- Tipus de publicitat en el punt de venda.

5. Promocions en el punt de venda:

- Psicologia i sociologia comercials en el punt de venda.

- Centres d'atenció i d'informació en el punt de venda.

- Punts calents i punts freds de l'establiment.

- Promocions: objectius, mitjans i termini.

- Tècniques de promoció: demostracions, degustacions, centres d'atenció i/o promoció.

- Control de la promoció: paràmetres i mitjans.

6. Etiquetatge:

- Etiqueta: funció, aspectes, formats i material.

- Signes en l'etiquetatge.

- Etiquetatge: processos manuals i informatitzats.

d) Procediments:

1. Introducció:

- Elaboració d'un esquema dels diferents mètodes de treball a desenvolupar.

- Organització de l'aula on es desenvoluparan les activitats

2. Promoció del producte:

- Identificació de les característiques i de les funcions del producte i/o del servei que s'ha de promocionar.

- Determinació dels tipus de promoció.

- Selecció dels mitjans i del suport.

- Emplaçament de la promoció.

- Col·locació i adequació dels productes i el seu control de l'efecte segons el client.

3. Organització promocional:

- Identificació de zones fredes i causes.

- Interpretació de les especificacions rebudes.

- Selecció del tipus de demostració i/o informació.

- Determinació de la localització.

- Determinació dels mitjans i dels recursos necessaris.

- Realització.

4. Organització de la lineal:

- Interpretació dels objectius comercials i de les preferències dels clients.

- Identificació de la distribució de productes per famílies.

- Determinació de l'ordre d'ubicació.

- Classificació dels productes segons el grau d'interès dels clients.

- Col·locació del producte en funció de la forma i de l'aspecte.

- Realització i comprovació de l'optimització.

- Estimació del moment de reposició dels productes.

5. Creació d'un missatge:

- Identificació del producte o fet que s'ha de promocionar.

- Interpretació dels efectes que ha de provocar el missatge.

- Determinació del mitjà de comunicació.

- Combinació de paraules efectives i concreció de l'eslògan.

- Comprovació de la qualitat.

6. Comunicació i informació al punt de venda:

- Identificació de les característiques del producte i de les necessitats que pot cobrir.

- Percepció psicològica dels clients.
- Interpretació del missatge que s'ha de transmetre pel que fa al producte.
- Captació de l'interès del client.
- Emissió de la promoció i/o de la informació.
- Modificació de les actituds contràries i/o negatives vers el producte.

#### 7. Etiquetatge de productes:

- Identificació de les característiques del producte que s'ha d'etiquetar.
- Determinació de la informació que ha de contenir.
- Selecció del mitjà i del suport emprat.
- Emissió d'etiquetes, introducció i actualització de les dades.
- Col·locació de l'etiqueta i/o marcatge del producte.

#### Submòdul 2.2: Aparadorisme i retolació.

- a) Durada: 64 hores.
- b) Capacitats terminals i criteris d'avaluació:

Capacitat terminal 1: Aplicar les tècniques d'aparadorisme en funció d'uns objectius tècnics, comercials i estètics prèviament definits.

#### Criteris d'avaluació:

- Explicar els diferents efectes psicològics que produeixen en el consumidor la utilització de les tècniques d'aparadorisme en la composició de l'aparador i en la promoció dels productes.
- Identificar els elements, els materials i les tècniques que s'apliquen en la composició d'un aparador, segons la imatge i els objectius comercials proposats.
- Descriure els diferents efectes visuals perseguits amb diferents combinacions de color i llum.
- Dissenyar un aparador d'un petit establiment comercial, en funció dels clients i del producte o dels articles que es volen potenciar
- Realitzar el muntatge d'un aparador aplicant les tècniques d'aparadorisme i tenint cura de les mesures de seguretat i salut laboral.

Capacitat terminal 2: Seleccionar els materials i la ferramenta necessàries per al muntatge d'un aparador determinat.

#### Criteris d'avaluació:

- Aplicar les diferents formes de manipulació i de transformació dels materials.
- Considerar les tècniques de color, les característiques físiques dels materials i dels productes per aconseguir l'efecte desitjat.
- Aplicar la normativa de salut laboral, en la manipulació i transformació dels materials.

Capacitat terminal 3: Aplicar tècniques de retolació en la realització de diferents tipus de cartells per establiments comercials utilitzant els materials i equipaments adients.

#### Criteris d'avaluació:

- Analitzar i identificar diferents tipus de lletres, agrupades per famílies.
- Combinar correctament color, formes, textures i tipus de lletres per aconseguir el millor contrast i harmonia en els cartells.
- Elaborar rètols de preus, promocions, seccions i altres, en funció del missatge que es vol transmetre i aplicant les tècniques més adients de retolació i/o amb el suport d'aplicacions informàtiques.

#### c) Fets, conceptes i sistemes conceptuals

##### 1. Aparadorisme:

- Funció de l'aparador: missió i objectius.
- Efectes psicològics i sociològics que representa l'aparador en el consumidor.
- Elements de l'aparador: mercaderia, decoració i espai útil.
- Instal·lacions i eines: tipus i tècniques d'ús.
- Tècniques d'aparadorisme: teories del color, tècniques d'il·luminació i de composició d'aparadors.
- Disseny de l'aparador: plànols i instruccions.
- Organització de l'execució de l'aparador.
- Normativa de seguretat en el muntatge de l'aparador.

##### 2. Rètols en el punt de venda:

- Contingut. Tipus de rètols i cartells.
- Tipus de lletres i dimensions.
- Tècniques de retolació.

- Aplicacions informàtiques en l'elaboració de rètols.

#### d) Procediments:

##### 1. Muntatge d'un aparador:

- Interpretació dels objectius i de la imatge que s'ha de transmetre.
- Identificació dels paràmetres definits en el disseny de l'aparador.
- Selecció dels materials i de les eines necessàries.
- Preparació de l'espai, dels elements i del material necessaris.
- Determinació de les fases d'execució i temps establert.
- Manipulació del material i realització del muntatge.
- Comprovació dels efectes prevists.

##### 2. Producció de rètols i cartells publicitaris i el seu tractament informàtic:

- Interpretació del missatge i/o de la informació que s'han de transmetre.
- Identificació de l'espai i del context on s'ha d'ubicar.
- Concreció del text i determinació de les lletres, del color i d'altres efectes.
- Preparació de la disposició i de la mida.
- Selecció del material i realització dels rètols i dels cartells.
- Selecció de l'aplicació informàtica
- Creació de l'estructura informàtica.
- Introducció de la informació a l'ordinador.
- Edició i comprovació dels efectes.

#### Mòdul professional 3

Denominació: Operacions de venda.

Associat a la unitat de competència 3: Realitzar les operacions de venda de productes i/o serveis.

- a) Durada: 160 hores.
- b) Capacitats terminals i criteris d'avaluació:

Capacitat terminal 1: Analitzar i aplicar les tècniques adequades en la venda de productes i serveis.

#### Criteris d'avaluació:

- Identificar els paràmetres que determinen el tipus de client, les variables que intervenen en la conducta i les diferències entre consumidors per impuls i compradors racionals.
- Interpretar les necessitats del client mitjançant preguntes que es refereixen a preferències i a gustos dels productes que els poden satisfer.
- Diferenciar les tècniques de venda, de captació de l'atenció i de motivació de l'interès, en funció del tipus de client.
- Adaptar l'argumentació de venda a les característiques dels clients i als objectius de venda fixats.
- Conèixer els diferents tipus de venedors, les característiques i la formació per desenvolupar el seu treball amb èxit.
- Aplicar els criteris establerts per l'empresa, en cas de reclamacions presentades pel client, amb una actitud positiva.
- Introduir al client en vendes addicionals, sempre que se li presenti l'ocasió.
- Descriure les fases fonamentals d'un procés de venda en situacions tipus.
- Mantenir una entrevista de venda:
  - Planificar l'entrevista, l'estratègia i el moment de tancament de l'operació amb un client, segons el tipus de client i producte.
  - Descriure amb claredat les característiques dels productes, destacant els seus avantatges i la seva adequació a les necessitats del client.
  - Saber concertar i iniciar una entrevista al comerç, en el domicili del consumidor, etc.
  - Mantenir una actitud correcta que faciliti la decisió de compra.
  - Avaluar críticament el resultat de la situació desenvolupada.

Capacitat terminal 2: Programar l'actuació de la venda a partir de paràmetres comercials definits.

#### Criteris d'avaluació:

- Interpretar i descriure els paràmetres bàsics que intervenen en les fases d'elaboració i d'execució d'un pla de vendes.
- Conèixer les tècniques que el venedor pot utilitzar per rebatre les objeccions i tancar la venda.
- Identificar la informació rellevant de la cartera de clients per a la programació de l'actuació de venda.
- Diferenciar les característiques tècniques, físiques i d'ús de cada producte i/o servei.
- Identificar els productes que formen una línia o gamma de productes de la mateixa marca.
- Realitzar un procés complet de venda amb plena satisfacció per al client i al venedor.

- Aprendre els diferents tipus de comunicació utilitzats a l'empresa i el llenguatge apropiat en cada cas.
- Descriure les fases bàsiques en la programació d'actuacions de venda.
- Descriure les característiques d'una argumentació de venda precisant la seva funció.
- Saber rebatre excuses i objeccions plantejades pel client potencial.

Capacitat terminal 3: Aplicar mètodes comercials d'atenció al client en processos de venda definits.

Criteris d'avaluació:

- Informar i demostrar amb claredat i exactitud les característiques, els usos i les condicions de la gamma de productes de l'activitat comercial.
- Empaquetar i embalar els productes amb rapidesa i amb eficiència, tenint en compte les característiques físiques del producte, l'estètica, l'estil i la imatge que vol transmetre l'empresa.
- Conèixer la importància que té per al producte la política seguida per l'empresa en relació a la marca, l'empaquetat, la distribució i el servei postvenda del mateix.
- Negociar amb els clients de forma amable les operacions de venda, serveis postvenda, presentació d'objeccions i reclamacions.
- Comunicar-se de forma oral, presencialment o telefònicament amb les dues llengües oficials, amb claredat i precisió i segons les normes d'atenció i protocol establertes: - Resoldre activitats proposades i millorar la seva comunicació oral i expressió corporal. - Analitzar les característiques que diferencien la comunicació oral d'altres comunicacions.
- Determinar les accions d'atenció al client que s'han de dur a terme en el servei postvenda, tant les personals com les que sobrepassen l'àmbit de responsabilitat assignat.
- Interpretar el contingut i l'abast de la informació que es demana, tant presencial com telefònicament i el tractament, segons la naturalesa del fet.
- Redactar cartes, notes i altres documents sense faltes d'ortografia, amb expressions clares, concises, bona presentació, etc., amb les dues llengües oficials i utilitzant suports informàtics.
- Identificar els canals i mitjans de comunicació que reportin més avantatges per l'empresa.
- Adaptar el missatge, el discurs i la imatge personal a la situació, segons els procediments establerts.

Capacitat terminal 4: Confeccionar els documents bàsics derivats de l'actuació en la venda, aplicant la normativa vigent i d'acord amb uns objectius definits.

Criteris d'avaluació:

- Identificar i interpretar la normativa mercantil aplicable als contractes de compravenda.
- Confeccionar el contracte de venda que formalitza l'execució de l'operació d'acord amb la normativa aplicable, a partir d'unes condicions pactades en la venda d'un producte o servei.

Capacitat terminal 5: Realitzar els càlculs derivats d'operacions de venda definides, aplicant les fórmules comercials adequades.

Criteris d'avaluació:

- Calcular el preu final d'una operació de venda tenint en compte els costos, el marge comercial previst, el descompte possible en funció de les consideracions de pagament i les taxes que graven l'operació.
- Controlar amb responsabilitat i amb rigor, la formalització correcta dels xecs, el sistema acreditatiu de les targetes de crèdit i el lliurament del canvi.
- Definir la fórmula de l'interès i del descompte comercial de les operacions de venda en cobrament a termini.
- Definir el concepte de divisa i el concepte de canvi.
- Calcular l'import de les vendes proposades, aplicant els descomptes, bonificacions i l'IVA que correspon.
- Conèixer els objectius perseguits per l'empresa a l'hora de fixar els preus dels productes.
- Desenvolupar els procediments de registre, control i tancament dels fluxos de tresoreria i d'arqueig de caixa en les operacions comercials.

Capacitat terminal 6: Manejar el Terminal Punt de Venda (TPV) i mitjans de pagament electrònics, de manera que es registrin cobraments i pagaments simulats d'una determinada activitat comercial.

Criteris d'avaluació:

- Enumerar i explicar els diferents tipus de codificació comercial.
- Enumerar i explicar les funcions del teclat del TPV.
- Simular els diferents tipus de cobraments i pagaments de mercaderies que

es poden realitzar en un establiment comercial, utilitzant correctament un TPV i mitjans de pagament electrònics.

- Descriure les innovacions tecnològiques associades a un TPV i mitjans de pagament electrònics que existeixen a l'activitat comercial actual i explicar el procés que s'ha de seguir per a la seva utilització.

c) Fets, conceptes i sistemes conceptuals:

1. Comunicació:

- Concepte, elements i funcions de la comunicació.
- Procés de la comunicació.
- Nivells de comunicació.
- Errades en el procés de comunicació.
- Evolució dels sistemes de comunicació.

2. Comunicació oral i no verbal :

- Característiques i elements de la comunicació verbal.
- Missatges verbals.
- Diferents formes de comunicació oral: presencial i telefònica
- Tècniques per millorar la comunicació verbal.
- Característiques i elements de la comunicació no verbal.
- Missatges no verbals.
- Llenguatge corporal i imatge personal.
- Tècniques per millorar la comunicació no verbal.

3. Comunicació comercial escrita:

- Característiques de la comunicació comercial escrita interna i externa.
- Documents de la comunicació comercial.
- Tècniques de la comunicació comercial escrita.
- Aplicacions informàtiques per a la comunicació comercial.
- Arxiu de les comunicacions: criteris de classificació, mitjans i registre.

4. Contracte de compravenda i elements:

- Contracte de compravenda
- Elements que hi intervenen.
- Legislació vigent.

5. Aspectes bàsics de la venda: el client.

- Necessitats i gusts del client. Comprador i consumidor.
- Variables socials i econòmiques que condicionen les actituds dels clients en el moment de comprar.
- Motivació, frustració i mecanismes de defensa.
- Teoria de Maslow.
- Tipus de clients.

6. Aspectes bàsics de la venda: el venedor.

- Tipologies de venedors: de ruta, representants, autovenda, telemàrqueting.
- Qualitats del venedor. Actituds i aptituds per a la venda.
- Relacions amb els clients.
- Característiques essencials del producte i/o servei que el venedor ha de conèixer.
- Tipus de compra: impulsiva i racional. Mòbils primaris i secundaris, tècniques d'impulsió.

7. Tècniques de la venda:

- Teories sobre la venda.
- Diferents tipus de venda.
- Procés i tècniques de venda.
- Planificació de la negociació.
- Tècniques de resolució i tancament de la venda.
- Tècniques per rebatre objeccions.

8. Organització de la venda:

- Estructura i organització del departament de vendes.
- Programació de vendes.
- Rutes de venda i visites al client.
- Anàlisi de les operacions de vendes: errades i solucions.

9. Presentació i demostració d'un producte o servei:

- Concertació de l'entrevista de presentació.
- Adaptació al tipus de client.
- Elements i estratègies que cal destacar en la presentació i/o demostració del producte.
- Empaquetament del producte.

10. Gestió de cobrament i terminal del punt de venda:

- Gestió de cobrament: diferents tipus.



- Caixes registradores i TPV.
- Codi de barres i codi EAN.
- Sistemes de pagament electrònic.

#### 11. Càlculs relacionats amb les vendes:

- Marges comercials i preus de venda.
- Diferents tipus de descompte.
- Operacions de compravenda i canvi de moneda estrangera.
- IVA.

#### d) Procediments:

##### 1. Processos de la comunicació:

- Identificació dels objectius de la comunicació.
- Selecció de l'estratègia de relació i de l'estil comunicatiu.
- Selecció de l'argumentació.
- Obtenció de la informació complementària.
- Emissió del missatge, informació o canalització a altres persones.
- Verificació de la comprensió del missatge i/o grau de satisfacció.

##### 2. Atenció al client presencial i mitjançant la comunicació telefònica:

- Captació de l'interlocutor.
- Interpretació dels missatges o de la demanda formulada pel client.
- Adquisició de seguretat a l'hora de respondre i de rebatre objeccions en tot el procés comunicatiu.

- Demostració de seguretat en la negociació de la venda.
- Transmissió de cordialitat, respecte i amabilitat en el tracte i atenció al client o interlocutor.

##### 3. Ordenació i tractament informàtic d'escrius i documents:

- Concreció de la finalitat de l'escriu.
- Recollida de la informació complementària.
- Organització de la informació.
- Preparació del guió, esquema i disposició de l'escriu.
- Selecció del mitjà i del suport emprat.
- Redacció d'informes, cartes, etc.
- Revisió i correcció de les faltes ortogràfiques i d'estil.
- Identificació de l'origen i destinació de la documentació.
- Classificació de la documentació segons la tipologia del document.
- Registre convencional o informàtic.
- Recopilació de la informació i selecció de la seva aplicació.
- Creació de l'estructura del text.
- Introducció de la informació i comprovació de l'edició.
- Edició i difusió.

##### 4. Formalització del contracte de compravenda:

- Identificació de les dades que intervenen en el contracte de compravenda.
- Interpretació de la normativa reguladora del contracte de compravenda.
- Establiment de les condicions que ha d'incloure el contracte.
- Realització del document i comprovació de les dades.
- Signatura del document.

##### 5. Manteniment de la cartera de clients:

- Identificació de les dades de tractament.
- Identificació de les fonts d'informació de les dades comercials del client.
- Captació i coneixement del client.
- Formulació de preguntes.
- Resposta a les objeccions.
- Obtenció d'informació sobre les comandes realitzades i pendents de tancament.
- Introducció de la informació general i específica de les comandes.
- Elaboració i presentació de la informació.
- Valoració i conclusions.

##### 6. Planificació d'estratègies i tasques de venda:

- Reconeixement de les oportunitats existents.
- Selecció dels objectius del pla de vendes.
- Identificació, valoració i selecció de les alternatives.
- Seguiment del pla.
- Anàlisi dels interessos de les dues parts.
- Diagnòstic de la situació.
- Fixació dels objectius de l'operació comercial.

##### 7. Procés de la negociació i presa de decisions sobre la venda:

- Determinació dels objectius de la venda i de les alternatives.
- Selecció i execució d'una alternativa.
- Adaptació del llenguatge i de l'estil del contingut.

- Intercanvi d'informacions entre les dues parts.
- Generació i/o presentació de les noves alternatives o propostes.
- Tancament o acords.

##### 8. Confecció d'un pla de vendes:

- Interpretació dels objectius, les condicions i els marges de negociació.
- Identificació de la cartera de clients, real i potencial.
- Selecció de les rutes.
- Determinació del nombre de visites i temps adequat per fer-les.
- Concreció dels objectius i de l'argumentació per a cada client.
- Establiment de les condicions i dels marges en general i específics per a cada client.

##### 9. Procés de la venda i empaquetatge del producte:

- Interpretació dels objectius de la venda.
- Determinació de les estratègies de la venda.
- Presentació i demostració del producte.
- Tancament de l'operació.
- Identificació de les característiques del producte que s'ha de servir.
- Selecció de l'emalatge adequat.
- Selecció del material adequat per empaquetar.
- Empaquetatge i guarniment.

##### 10. Cobrament i control de tresoreria:

- Identificació de les referències i preus dels productes.
- Reconeixement de les dades o dels elements que s'han de quantificar.
- Recollida d'informació i/o de documentació d'operacions en efectiu i amb targetes de crèdit.

- Registre d'entrades i de sortides.

- Càlcul del saldo.
- Comprovació de les dades amb els moviments.
- Càlcul de marges comercials i preu de venda.
- Càlcul de descomptes
- Càlcul de l'IVA
- Càlcul del canvi de moneda
- Identificació de les parts i de les característiques de la TPV.
- Selecció de la informació tècnica de la TPV.
- Inspecció visual o revisió.
- Detecció de disfuncions.
- Neteja, regulació i ajustament.
- Verificació del funcionament i del compliment de les normes.
- Lliurament de l'extracte a comptabilitat.

##### 11. Quantificació d'operacions comercials:

- Determinació de les taxes i de les comissions que s'hi han d'aplicar.
- Selecció de la fórmula de càlcul.
- Realització i comprovació de les operacions.
- Aplicació del resultat en el document oportú.

#### Mòdul professional 4

Denominació: Administració i gestió d'un petit establiment comercial.

Associat a la unitat de competència 4: Administrar i gestionar un petit establiment comercial.

a) Durada: 128 hores.

Submòdul 4.1. L'empresa. Característiques generals i normativa.

a) Durada: 64 hores.

b) Capacitats terminals i criteris d'avaluació:

Capacitat terminal 1: Aplicar els procediments adequats per a l'obtenció de la informació en l'estudi per la implantació d'un petit establiment comercial.

Criteris d'avaluació:

- Identificar les variables comercials i econòmiques per a la determinació de l'activitat, la dimensió i l'organització d'un establiment comercial.
- Diferenciar les fonts d'informació en una investigació de mercat.
- Definir una mostra representativa d'un segment de mercat.
- Seleccionar i aplicar el tractament estadístic més adequat per a la interpretació de la informació en un estudi comercial.
- Explicar el concepte de font primari, secundari, directa i indirecta i definir procediments per obtenir informació de les mateixes.
- A partir d'un supòsit pràctic en el qual es precisa una informació d'un mercat concret:

Identificar les fonts d'informació secundàries.

Seleccionar la font d'informació secundària que pot proporcionar el valor

més fiable de les variables definides.

Confeccionar un format per la recollida de dades, que s'adaptin a les necessitats d'informació.

Aplicar els programes informàtics adequats i saber fer les còpies de seguretat oportunes.

- Diferenciar les distintes formes d'empresa, el grau de responsabilitat per constituir una empresa i les funcions dels òrgans de govern.

Capacitat terminal 2: Analitzar les diferents formes jurídiques d'empresa.

Criteris d'avaluació:

- Distingir els requisits legals mínims per a la constitució d'una empresa.

- Descriure les diferents formes jurídiques de constitució d'empreses.

- Interpretar la legislació específica d'àmbit autonòmic i estatal que regula l'activitat comercial i la defensa del consumidor, tenint en compte el tipus d'establiment i el sector d'activitat.

- Seleccionar, prèvia realització dels càlculs necessaris, les formes de finançament més adequades: línies de crèdit, subvencions, altres ajudes d'entitats financeres i d'administracions públiques a l'activitat comercial.

Capacitat terminal 3: Analitzar els procediments per a la constitució, posada en marxa i funcionament d'un petit establiment comercial, d'acord amb la legislació vigent.

Criteris d'avaluació:

- Descriure els tràmits exigits per la legislació vigent, per la constitució i establiment d'una empresa especificant els documents requerits, els organismes de tramitació, així com la forma i el termini requerits.

- Deducir avantatges i inconvenients del autofinançament d'un petit establiment comercial.

- A partir d'un supòsit pràctic de constitució i posada en marxa d'un petit establiment comercial:

Identificar i interpretar la legislació vigent aplicable al supòsit.

Identificar els organismes públics que tramiten la documentació exigida.

Emplenar correctament la documentació necessària pel supòsit presentat i descriure el seu procés de tramitació.

Capacitat terminal 4. Identificar les obligacions laborals de l'empresa d'acord amb la legislació vigent.

Criteris d'avaluació:

- Determinar les obligacions laborals de l'empresa amb la Seguretat Social.

- Determinar en temps i forma les obligacions legals laborals: Altes i baixes laborals. Nòmines. Assegurances socials.

c) Fets, conceptes i sistemes conceptuals:

1. L'empresa i el seu entorn. Constitució de l'empresa:

- Activitat econòmica de l'empresa.

- Conceptes jurídicoeconòmics de l'empresa.

- Estructura organitzativa i funcional de l'empresa.

- Elements patrimonials de l'empresa.

- Localització i dimensió de l'empresa.

- Recursos humans de l'empresa: modalitats i tipus de personal.

- L'empresa individual.

- Diferents tipus de societat mercantil: formes, requisits i responsabilitats.

- Requisits i documentació per a la constitució de l'empresa.

- Obligacions legals de l'empresa.

- Institucions oficials i privades que donen suport a l'empresa comercial.

- Promoció de l'empresa: publicitat, suport, mitjans, cost.

2. Estudi de mercat en la implantació d'un petit establiment comercial:

- Objectius de la investigació.

- Fonts d'informació.

- Fases de l'estudi de mercat.

- Tècniques d'investigació.

- Aplicació de l'estadística en la investigació de mercats.

- Canals comercials.

- Formes d'organització comercial. Associacionisme i integració.

- Sistemes de venda.

- Equipaments comercials.

- Noves formes de distribució comercial.

- Legislació d'àmbit estatal i de la nostra comunitat sobre el comerç interior.

- Lleis reguladores dels diferents tipus de venda.

- Defensa i protecció del consumidor.

3. Gestió financera de l'empresa:

- Fonts de finançament.

- Entitats de crèdit i les seves operacions.

- Negociació de lletres.

- Comptes corrents

- Préstecs bancaris.

- Leasing, facturació i renting.

4. Gestió de personal

- El procés de selecció dels recursos humans.

- La contractació de treballadors: obligacions laborals.

- Tècniques per al càlcul de cost d'un treballador.

- Seguretat Social: règim general i règim especial de treballadors autònoms.

- Altres normes laborals.

d) Procediments:

1. Procés de presa de decisions en la implantació i en la creació d'un establiment comercial.

- Determinació dels objectius de l'establiment.

- Obtenció d'informació sobre el mercat i els clients.

- Determinació de les alternatives d'ubicació i del tipus d'establiment.

- Consulta de la normativa vigent per a la creació d'establiments comercials.

- Selecció de l'alternativa

- Definició dels objectius empresarials.

- Estudi econòmic del mercat.

- Selecció de la forma jurídica.

- Determinació de la ubicació i de l'àmbit d'actuació.

- Definició de l'organització i dels recursos econòmics financers i humans.

- Valoració de la viabilitat.

- Aplicació de tècniques de comercialització i comunicació de l'oferta.

2. Gestions per a la constitució i formalització de documents.

- Determinació de les gestions de constitució.

- Anàlisi del contingut del document per a la creació d'una empresa.

- Identificació de les dades que s'han d'emplenar en el document i de l'organisme al qual s'adreça.

- Obtenció de les dades necessàries.

- Realització i registre del document.

- Comprovació de les dades i dels requisits formals.

3. Observació de fets econòmics sobre mercats i la seva investigació:

- Definició dels objectius.

- Acotació del camp d'observació.

- Definició d'unitats o d'elements observables.

- Determinació dels sistemes de registres de dades.

- Obtenció de la informació.

- Ordenació i anàlisi de les dades de la informació.

- Investigació del mercat: plantejament del problema.

- Selecció de les fonts d'informació.

- Planificació de la investigació.

- Aplicació dels instruments i elaboració de les conclusions.

4. Quantificació d'operacions comercials i financeres.

- Reconeixement dels elements i de les dades que s'han de quantificar.

- Determinació de les fórmules de càlcul.

- Realització de les operacions.

- Comprovació del resultat.

- Aplicació del resultat al document

5. Formalització de la documentació laboral de l'empresa:

- Càlcul del cost d'un treballador.

- Generació de la documentació relacionada amb la Seguretat Social.

Submòdul 4.2. Operacions comptables.

a) Durada: 64 hores.

b) Capacitats terminals i criteris d'avaluació:

Capacitat terminal 1: Analitzar els elements patrimonials necessaris per el desenvolupament de l'activitat d'un petit establiment comercial.

Criteris d'avaluació:

- Distingir les diferències entre inversió, despesa i pagament, i entre ingrés i cobrament.

- Definir els conceptes d'actiu, passiu exigible i net patrimonial.

- Realitzar inventaris ordenats segons els models establerts.

- Identificar les necessitats fonamentals d'inversió d'immobilitzat en petits

establiments comercials tipus.

- Identificar les fonts i les formes més habituals de finançament aliena per al desenvolupament de l'activitat d'un establiment comercial.

- Interpretar i descriure les normes de valoració fonamentals definides per el Pla General de Comptabilitat per: Immobilitzat. Existències. Compres i despeses. Vendes i ingressos.

- Explicar la situació d'equilibri i desequilibri patrimonial.

- Interpretar i descriure la informació fonamental que proporciona el balanç de situació i el compte de resultats.

- Descriure els paràmetres rellevants que s'han de considerar en la selecció d'ofertes de proveïdors i que són la base d'una negociació.

Capacitat terminal 2: Analitzar els procediments administratius bàsics relatius a la gestió d'un establiment comercial.

Criteris d'avaluació:

- Identificar i caracteritzar els documents mercantils bàsics generats en l'activitat comercial d'un petit establiment comercial, distingint la seva funció i els requisits legals que han de reunir.

- A partir d'operacions de compravenda convenientment caracteritzades, elaborar correctament els documents corresponents: comanda, albarà, factura, lletres de canvi, rebuts, xecs, pagarés, etc.

- Formalitzar amb pulcritud i precisió, i amb el suport de mitjans informàtics, la documentació generada en les operacions de compravenda i la liquidació trimestral de l'IVA, segons les normes legals vigents.

Capacitat terminal 3: Interpretar el procés i elaborar la documentació comptable.

Criteris d'avaluació:

- Descriure les fases del procés comptable.

- Identificar el Pla General Comptable (PGC) com a instrument de la normalització comptable.

- Interpretar el procés comptable.

- Comptabilització de la documentació generada en l'activitat comercial de l'empresa, manual i/o informàticament, fent les còpies de seguretat corresponents.

Capacitat terminal 4: Interpretar les obligacions fiscals derivades del funcionament d'un petit establiment comercial, d'acord amb la normativa vigent.

Criteris d'avaluació:

- Descriure les característiques dels impostos directes sobre el benefici i els indirectes que afectin a l'empresa.

- Especificar els procediments de declaració, liquidació del IAE, IVA, IRPF, impost sobre societats corresponents a una petita empresa.

- Detallar els diferents tipus de responsabilitat per incompliment de les obligacions fiscals.

- Explicar el règim fiscal de l'IVA i el subjecte passiu el qual se l'aplica.

c) Fets, conceptes i sistemes conceptuals:

1. Gestió administrativa:

- Documentació mercantil de les operacions de compravenda.

- Empresa proveïdora; organització, solvència i capacitat.

- Preu de compra: preus, bonificacions, sistemes de pagament, cost financer.

- Procés de compra: prospecció, negociació i tancament.

- Serveis bancaris per a la petita empresa.

2. Comptabilitat i llibres comptables:

- Inventari

- Llibre diari

- Llibre major

- Balanç de situació

- Balanç de comprovació

- Compte de resultats

3. Metodologia comptable:

- Mètode per partida doble: l'origen i el recurs.

- L'assentament comptable: anàlisi i representació.

- Pla General Comptable (PGC).

- Balanç de comprovació i balanç de situació.

- Procés de regularització comptable bàsic.

4. Obligacions fiscals:

- Fiscalització: conceptes principals i calendari fiscal.

- Impostos que afecten l'activitat: IAE, IVA.

- Impostos que afecten la renda: impost sobre societats i IRPF.

- Ajudes i subvencions per a la petita empresa.

5. Aplicacions informàtiques:

- Del cicle de gestió administrativa.

- Del procés comptable.

- Còpies de seguretat i control del procés.

d) Procediments:

1. Desenvolupament d'un cicle de gestió:

- Emplenar: comandes, albarans, factures, lletres de canvi, rebuts, xecs, pagarés, etc.

2. Quantificació d'operacions comercials i financeres:

- Reconeixement de les dades que s'han de quantificar.

- Determinació de les fórmules de càlcul i realització de les operacions.

- Comprovació dels resultats.

- Aplicació del resultat en el document oportú.

- Formalització de la documentació mercantil derivada de les operacions de compravenda.

- Formalització de la documentació financera derivada de les operacions bancàries

3. Desenvolupament d'un cicle comptable bàsic:

- Elaboració de l'inventari inicial.

- Anotació dels fets comptables en el llibre diari.

- Llibre major.

- Balanç de comprovació.

- Operacions dels comptes anuals: balanç de situació i compte de pèrdues i guanys.

- Tancament de l'exercici econòmic.

4. Tractament informàtic de la documentació administrativa i del procés comptable:

- Anàlisi dels fets i/o de les operacions que s'han de registrar.

- Codificació dels comptes.

- Registre cronològic i sintètic.

- Agregació de la informació.

- Comprovació dels resultats obtinguts.

- Selecció de l'aplicació adequada.

- Introducció i/o actualització de la informació.

- Transformació i elaboració d'impressos i de documents adequats a l'establiment.

- Edició d'impressos i de documents.

5. Formalització de la documentació fiscal i de compravenda:

- Anàlisi del contingut del document que s'ha de formalitzar.

- Identificació de les dades personals, de les referències, dels preus, i dels valors que s'hi han d'incloure.

- Consulta de la normativa fiscal i mercantil.

- Obtenció d'informació dels registres.

- Càlcul dels valors que s'hi han d'incloure.

- Realització de la documentació.

- Comprovació de les dades dels càlculs i dels resultats.

3.3.2 Mòduls professionals transversals

Mòdul professional 5: Operacions informàtiques de propòsit general.

a) Durada: 128 hores.

b) Capacitats terminals i criteris d'avaluació:

Capacitat terminal 1: Diferenciar els elements lògics i físics que formen part d'un sistema informàtic.

Criteris d'avaluació:

- Identificar les parts físiques d'un ordinador, els seus perifèrics i els suports físics d'emmagatzematge, i també les funcions assignades a cada un d'ells.

- Diferenciar les funcions bàsiques de la memòria interna, el lèxic específic que s'hi aplica, les seves prestacions i la seva capacitat.

- Determinar el sistema físic d'emmagatzematge d'informació més adient en funció del volum d'informació, seguretat i velocitat de recuperació de la informació.

Capacitat terminal 2: Aplicar les utilitats, funcions i procediments d'un sistema operatiu monousuari.

**Críteris d'avaluació:**

- Identificar, en posar en marxa l'equip informàtic, les funcions i els processos que desenvolupa un sistema operatiu monousuari i un gestor d'entorn gràfic.

- Identificar els tipus de comandaments interns i externs, les funcions, la forma de representació i el procés d'introducció i de maneig.

- Utilitzar les funcions, les utilitats i els procediments del sistema operatiu, segons la sintaxi i el protocol establert en el manual.

- Diferenciar les estructures, les característiques i les possibilitats d'un sistema operatiu monousuari i d'un sistema connectat en una xarxa local.

**Capacitat terminal 3:** Aplicar les instruccions necessàries per a la realització d'operacions bàsiques amb un sistema connectat a una xarxa d'àrea local.

**Críteris d'avaluació:**

- Manejar adequadament les instruccions bàsiques de còpia, actualització i transmissió de la informació en un sistema operatiu connectat en una xarxa d'àrea local.

- Descriure el procés d'instal·lació i de realització de còpies de seguretat de les aplicacions estàndards de tractament de textos, de fulls de càlcul i de gestors de bases de dades, segons les instruccions fixades en els manuals.

**Capacitat terminal 4:** Manejar a nivell d'usuari un processador de textos, un full de càlcul i una base de dades, aplicant procediments que garanteixin la seguretat, la integritat, la disponibilitat i la confidencialitat de la informació emmagatzemada.

**Críteris d'avaluació:**

- Crear amb un processador de textos documents amb textos, dades numèriques, observant els aspectes de disseny i d'estil.

- Desenvolupar les accions de disseny, de creació i de manteniment d'una base de dades aplicada a situacions relacionades amb les vendes, els clients i altres informacions comercials.

- Confeccionar fulls de càlcul senzills aplicables al càlcul i al control d'operacions i estadístiques de les àrees funcionals d'una empresa o organització.

- Desenvolupar els processos d'enllaços d'informacions, de dades i de gràfics en un document, entre documents i entre programes estàndards.

- Desenvolupar les accions de localització, de selecció, de gestió, de visualització i d'edició de fitxers des del propi programa de treball i des d'aplicacions específiques amb eficàcia i seguretat.

- Utilitzar periòdicament els mecanismes i els procediments de salvaguarda i de protecció de la informació, de forma sistemàtica, des de maquinari/o una aplicació.

- Comprovar l'accés i la recuperació de la informació tractada en els processos de salvaguarda i protecció realitzats.

**Capacitat terminal 5:** Utilitzar internet i altres xarxes telemàtiques i conèixer les eines més útils per a l'empresa.

**Críteris d'avaluació:**

- Identificar les propietats més importants de les diferents eines: navegadors, correu electrònic i transferència de fitxers.

**c) Fets, conceptes i sistemes conceptuals.**

**1. Informàtica bàsica:**

- Concepte de tractament automàtic de la informació.

- Evolució històrica.

- Elements de maquinari.

- Representació interna de dades

- Elements de programari.

**2. Sistemes operatius:**

- Concepte de sistema operatiu.

- Tipus i funcions de sistemes operatius monousuaris i multiusuaris.

- Xarxes de teleprocés: tipus de comunicacions, components físics i operacions bàsiques.

**3. Processadors de textos:**

- Concepte de processament de textos, estructura, aplicacions pràctiques, instal·lació i càrrega de documents.

- Disseny de documents.

- Edició de textos.

- Gestió d'arxius: recerca, recuperació i gravat d'arxius de text.

- Protecció d'arxius.

- Impressió de textos.

**4. Fulls de càlcul:**

- Concepte de tractament de nombres: el full de càlcul. Estructura, aplicacions pràctiques, instal·lació i càrrega de documents.

- Disseny de fulls de càlcul.

- Edició de fulls de càlcul.

- Gestió d'arxius.

- Impressió i protecció de fulls de càlcul.

**5. Base de dades:**

- Concepte de base de dades, estructura, aplicacions pràctiques, instal·lació i càrrega de documents.

- Disseny de bases de dades.

- Utilització de bases de dades

- Impressió i protecció de dades.

**6. Aplicacions gràfiques i d'autoedició.**

- Estructura i funcions de programes gràfics i d'autoedició, aplicacions pràctiques, instal·lació i càrrega.

- Els gràfics: tipus, disseny, presentació, inserció a documents.

- Procediments de recerca, recuperació, gravat i protecció de dades.

**7. Interoperació entre aplicacions de processament de textos, fulls de càlcul, gràfics i bases de dades.**

- Paquets integrats: Objectius i funcions de programes integrats.

- Instal·lació i càrrega.

- Procediments d'importació i exportació.

**8. La xarxa internet**

Internet: la world wide web.

Els navegadors: característiques més importants.

Correu electrònic: funcions bàsiques.

Transferència de fitxers (FTP).

**c) Procediments**

**1. Informàtica bàsica:**

- Identificació de les característiques del programari i del maquinari

- Instal·lació física del programari

- Comprovació del funcionament dels elements d'acord amb la configuració.

- Aplicació de polítiques de protecció i seguretat del sistema.

- Identificació de la informació de la qual cal obtenir còpies de seguretat.

**2. Sistemes operatius:**

- Organització del sistema informàtic.

- Utilització de comandaments dels sistemes operatius.

- Identificació dels diferents tipus de xarxes.

**3. Creació de textos:**

- Identificació de la finalitat del text.

- Definició del format de pàgina, línia, paràgraf i estil.

- Escripció del text.

- Determinació del format de les taules i/o gràfics.

- Inserció i/o escriptura.

- Verificació de l'ortografia i de la presentació.

- Verificació de la configuració de la impressora.

- Impressió del document.

**4. Fulls de càlcul:**

- Realització de qualsevol tipus de càlcul.

- Creació de gràfics amb dades numèriques.

- Determinació dels formats adients.

- Verificació de la presentació i la impressió de documents.

**5. Bases de dades:**

- Identificació del tipus de dades que cal tractar.

- Definició del camp i dels atributs.

- Definició del format i del formulari d'accés.

- Introducció i emmagatzematge de la informació.

- Recuperació, consulta i actualització d'arxius.

- Elaboració d'un informe i/o llista.

**6. Aplicacions gràfiques i d'autoedició:**

- Identificació de les dades i gràfics a tractar.

- Definició de formats i tipus de gràfics.

- Impressió de gràfics.

**7. La xarxa internet.**

- Accés a internet.
- Identificació de les característiques més importants dels navegadors i dels programes de correu electrònic.
- Accés i utilització del correu electrònic.

Mòdul professional 6. Llengua estrangera: Anglès comercial

- a) Durada: 64 hores.
- b) Capacitats terminals i criteris d'avaluació:

Capacitat terminal 1: Comprendre els missatges més usuals de la comunicació oral en diferents situacions de comunicació habituals: personals i professionals.

Criteris d'avaluació:

- Després d'escoltar atentament una conversa en anglès: Captar el contingut global del missatge. Distingir l'objectiu de la comunicació. Especificar el registre lingüístic utilitzat per l'interlocutor.
- Després d'escoltar i/o visualitzar un enregistrament de curta durada en anglès: Captar el significat del missatge. Respondre a una llista de preguntes tancades. Reconèixer les tècniques professionals que apareixen a l'enregistrament.

Capacitat terminal 2: Obtenir informació global i específica de textos relacionats amb les activitats típiques del seu camp professional.

Criteris d'avaluació:

- Identificar a partir d'un text imprès: El missatge principal i/o la informació específica. L'estructura textual necessària per entendre el text i els elements gramaticals característics. La terminologia del missatge.

Capacitat terminal 3: Expressar-se de forma senzilla, però amb correcció, en les situacions més corrents de comunicació oral, presencials i telefòniques. I produir missatges orals sobre aspectes del sector en un llenguatge adaptat a cada situació.

Criteris d'avaluació:

- Simular una conversa a una visita o una entrevista: Presentar i presentar-se d'acord amb les normes de protocol. Mantenir una conversa utilitzant estratègies de comunicació (demanant aclariments, sol·licitant informació, demanant a algú que repeteixi una informació, etc.). Acomiadar-se.
- Donada una suposada situació de comunicació a través del telèfon: Contestar identificant l'interlocutor. Esbrinar el motiu de la telefonada. Anotar les dades concretes per poder transmetre la comunicació a qui correspongui. Donar resposta a una pregunta de fàcil solució.
- Demanar informació telefònica d'acord amb una instrucció rebuda prèviament, formulant les preguntes oportunes de forma senzilla i agafant nota de les dades pertinents.
- Fer suggerències i recomanacions.

Capacitat terminal 4: Redactar i complimentar documents escrits bàsics en llengua anglesa, corresponents al sector professional, partint de dades generals i/o específiques.

Criteris d'avaluació:

- Complimentar i/o completar un text (contracte, formulari, document bancari, factura, rebut, sol·licitud, etc.) donades unes dades generals.
- A partir d'un document escrit, oral o visual: Extreure les informacions globals i específiques per elaborar un esquema. Resumir el contingut utilitzant frases senzilles.
- Donades unes instruccions concretes en una situació professional simulada:
- Escriure un fax, un telegrama, un correu electrònic. Redactar una carta comercial. Redactar una reclamació. Elaborar un breu informe.

Capacitat terminal 5: Traduir textos senzills relacionats amb l'activitat professional, utilitzant adequadament els llibres de consulta i diccionaris tècnics.

Criteris d'avaluació:

- Traduir un text senzill relacionat amb el sector professional.
- Emprar el diccionari de forma adequada.
- Traduir un manual d'instruccions d'ús bàsic dins de l'activitat comercial, amb l'ajuda d'un diccionari tècnic.

Capacitat terminal 6: Conèixer les peculiaritats més rellevants de la cultura de diferents països de parla anglesa i valorar les actituds i els comportaments professionals.

Criteris d'avaluació:

- Identificar característiques pròpies dels països de parla anglesa (festes, gastronomia, monuments, llegendes, indústria, etc.).
- Senyalar i diferenciar les característiques professionals pròpies dels països de llengua anglesa, a partir de la visualització, audició o lectura d'un document autèntic.
- Suposat un viatge o una visita a una empresa del sector, d'un país de parla anglesa, respondre un qüestionari proposat, seleccionant les opcions corresponents a possibles comportaments relacionats amb una situació professional concreta.

Capacitat terminal 7: Servir-se de les estratègies comunicatives apreses i útils per a totes les llengües estrangeres.

Criteris d'avaluació:

- Utilitzar les estratègies apreses per garantir la comunicació (repeticions, circumloquis, sinònims, redundàncies, frases fetes, etc.) a totes les activitats orals que es realitzen.
- Emprar els recursos apresos (ordre dels elements a la frase, conjugació, declinació, elecció de vocabulari, etc.) a totes les activitats escrites que es duen a terme.
- Posar en pràctica estratègies (captar el missatge global, extreure informació de forma selectiva, etc.) a tots els exercicis de comprensió oral i escrita.

c) Fets, conceptes i sistemes conceptuals

1. Salutacions, presentació i formes de començar una conversa.
2. L'alfabet. Lletrejar.
3. Sistema numèric anglès (Money matters).
4. Denominació d'objectes (roba, mobles, etc.).
5. Colors, mides i altres formes de descriure objectes.
6. El sistema horari i el calendari: parts del dia, dies de la setmana, mesos.
7. De compres: al supermercat, a l'agència de viatges, a la tenda d'electrodomèstics. Vocabulari en els diferents tipus d'establiments. Tècniques de màrqueting.
8. De compres en uns grans magatzems.
9. Conversa telefònica (On the phone).
10. Terminologia específica sobre la salut i la malaltia.
11. Participació activa en reunions formals i informals de dues o més persones (meetings).
12. Cartes, faxos, informes i notes.
13. Organització i història d'una empresa.
14. Visitants en viatge de negocis
15. Entrevista de treball.

d) Procediments:

1. Salutacions, presentació i formes de començar una conversa:
  - Aprenentatge de les destreses i les tècniques bàsiques per parlar amb interlocutors en situacions comercials.
  - Representació de diàlegs breus entre els participants del curs.
2. L'alfabet. Lletrejar:
  - Aprenentatge de la taula per lletrejar, usada als països de llengua anglosaxona.
3. Sistema numèric anglès (Money matters).
  - Emplenament de xecs bancaris i factures.
  - Simulació d'una operació de compravenda senzilla (demanar preu, tornar el canvi, etc.).
4. Denominació d'objectes (roba, mobles, etc.)
  - Utilització del vocabulari general i específic après, en diferents contextos: escrits i orales.
5. Colors, mides i altres formes de descriure objectes.
  - Verb to be: Utilització de l'adjectiu predicatiu i atributiu per descriure objectes (formes, colors i mides).
6. El sistema horari i el calendari: parts del dia, dies de la setmana, mesos.
  - Concertació d'una cita amb fins personals i/o professionals. Números ordinals, preposicions temporals, futur per a parlar de plans i intencions: Present Continuous, will + infinitiu, going to.
7. De compres: al supermercat, a l'agència de viatges, a la tenda d'electrodomèstics. Vocabulari als diferents tipus d'establiments. Tècniques de màrqueting.
  - Representació de diàlegs entre venedor i client: negociació cara a cara i per telèfon.

- Formulació de queixes i disculpes (ús del Present Perfect). Tracte de problemes postvenda, portes, etc.
- Màrqueting d'un determinat producte, recerca de mercats, promoció i publicitat (possibility, probability and certainty).
- Confecció d'anuncis publicitaris.
- Presentació del camp semàntic de l'alimentació.
- Introducció del camp lèxic dels mitjans de transport (preposicions: by, on).
- Formulació de recomanacions, peticions i propostes (imperatiu, verbs modals: can, could, may, will, shall, should...).
- Traçat d'una ruta per les ciutats més significatives d'un país anglosaxó.
- Denominació dels diversos electrodomèstics.
- Comparacions, l'adjectiu i els seus graus (comparatiu i superlatiu).
- Formulació de comandes i avisos de rebuda de mercaderies o serveis per escrit i/o per telèfon (preguntes directes).
- Formulació d'ofertes.
- Explicació senzilla i concisa del manual d'ús d'un electrodomèstic (veu passiva).

#### 8. De compres en uns grans magatzems.

- Orientació dins d'una superfície comercial (adverbis de lloc).
- Ampliació de l'ús dels números ordinals.
- Descripció del camí.
- Repàs de distints camps lèxics.

#### 9. Conversa telefònica (On the phone).

- Aprenentatge de les destreses i tècniques per usar el telèfon en situacions comercials.
- Realització de comandes o reclamacions, etc. per telèfon.

#### 10. Terminologia específica sobre la salut i la malaltia.

- Utilització del camp lèxic del cos humà.
- Diàleg a la farmàcia: recomanació de medicaments (tots els modals).

#### 11. Participació activa en reunions formals i informals de dues o més persones (meetings).

- Simulació d'una reunió de treball (presencial o per videoconferència), utilitzant tots els recursos (verbs d'opinió, questions tags, etc.) i altres estratègies de comunicació apreses.

#### 12. Cartes, faxos, informes i notes.

- Aprenentatge de les tècniques bàsiques per a la correspondència comercial (col·locació de l'adreça, salutació, acomiadament, layout, sistema de puntuació, etc.).
- Redacció de cartes comercials, faxos, informes, notes, memoranda, etc.

#### 13. Organització i història d'una empresa.

- Diferenciació dels diferents càrrecs que hi ha dins d'una empresa.
- Ús dels temps del passat.

#### 14. Visitants en viatge de negocis.

- Atenció a visitants estrangers en viatge de negocis. Representació de diàlegs senzills (reserva d'hotel, àpat en un restaurant, visita a la ciutat, small talk, etc.).
- Repàs de tot el vocabulari i les expressions apreses.

#### 15. Entrevista de treball:

- Redacció d'un currículum vitae.
- Contestació per escrit a un anunci en el qual s'ofereix un lloc de feina.
- Redacció d'un anunci per trobar feina.
- Representació d'un simulacre d'entrevista de treball (oracions condicionales: if-clauses).

#### 3.3.3 Mòdul professional de formació i orientació laboral.

##### Mòdul professional 7.

Denominació: Formació i orientació laboral.

a) Durada: 64 hores.

b) Capacitats terminals i criteris d'avaluació:

Capacitat terminal 1: Detectar les situacions de risc més habituals en l'àmbit laboral i determinar les actuacions preventives i/o de protecció per evitar o minimitzar els efectes sobre la salut i el medi ambient que produeixen.

Criteris d'avaluació:

- Identificar els factors de risc que són presents al lloc de feina, per poder evitar-los.
- Determinar els efectes sobre la salut i el medi ambient en funció dels riscos

identificats.

- Identificar, proposar i aplicar les mesures de prevenció i protecció en funció de la natura de la situació de risc per evitar accidents i malalties professionals, i si no és possible evitar-los, minimitzar-ne les conseqüències.
- Assenyalar els elements fonamentals del pla de seguretat en el si d'una empresa: objectius, responsables, condicions materials, control i inspeccions.

Capacitat terminal 2: Aplicar les mesures sanitàries bàsiques immediates al lloc de l'accident en situacions simulades.

Criteris d'avaluació:

- Establir la prioritat d'intervenció en cas d'accident amb més d'un lesionat, en funció de la gravetat de les lesions i amb la finalitat de minimitzar les conseqüències d'aquestes sobre les persones.
- Determinar la seqüència de mesures que han de ser aplicades en funció de la situació i executar les tècniques bàsiques de primers auxilis i transport d'accidentats.

Capacitat terminal 3: Interpretar el marc legal del treball i distingir els drets i obligacions que deriven de les relacions laborals.

Criteris d'avaluació:

- Manejar les fonts del dret amb la finalitat de reconèixer quines són les que regulen les relacions laborals.
- Explicar els drets i deures laborals dels treballadors i empresaris al llarg de la relació laboral.
- Identificar, tenint en compte el seu referent productiu, les diferents modalitats de contractació laboral vigents i les seves característiques.
- Interpretar els diversos conceptes que intervenen en un rebut justificatiu de salaris i liquidació d'havers.
- Identificar les principals obligacions dels treballadors i dels empresaris amb la Seguretat Social, així com les prestacions que aquesta ofereix.
- Identificar els elements que configuren la representació del treballadors en l'empresa, explicar les seves tasques i el procediment d'elecció.
- Explicar l'estructura d'un conveni col·lectiu i el procés de negociació col·lectiva.

Capacitat terminal 3: Orientar-se en el mercat laboral, identificant les capacitats i interessos individuals i escollir l'itinerari professional més idoni.

Criteris d'avaluació:

- Identificar i avaluar les capacitats, actituds, interessos i coneixements propis amb valors professionalitzadors.
- Identificar l'oferta formativa i la demanda laboral corresponent al seu sector professional.
- Dissenyar un itinerari formatiu i/o professional d'acord amb les capacitats i els interessos individuals per assolir el perfil professional adient, evitant condicionaments discriminatoris.

Capacitat terminal 4: Aplicar procediments d'inserció en la realitat laboral com a treballador assalariat o autònom.

Criteris d'avaluació:

- Seleccionar i utilitzar adientment les principals tècniques de recerca de feina segons el camp professional triat.
- Descriure el procés i elaborar la documentació necessària per obtenir un lloc de feina responent a la demanda del sector.
- Identificar les diferents formes jurídiques de les empreses que són més freqüents en el sector i les seves característiques amb la finalitat de triar la més adequada per constituir-se com a treballador autònom o associat.
- Detallar els tràmits necessaris i determinar els documents corresponents per a constituir-se com a treballador autònom o associat.

c) Fets, conceptes i sistemes conceptuals.

1. Salut laboral:

- Condicions de treball i seguretat general i específica de la professió.
  - Salut laboral i mediambiental a l'entorn de les Illes Balears.
  - Classificació i tipus de riscos laborals.
  - Mesures generals de prevenció i protecció de la salut dels treballadors.
- Normativa aplicable.
- Seqüència d'actuació en cas d'accident. Principis bàsics dels primers auxilis
  - Elements fonamentals d'un pla de seguretat

2. Legislació laboral:

- Dret laboral: normativa i principis fonamentals.

- La relació laboral: elements, drets i deures que s'estableixen.
- Contractes laborals. Classificació i elements característics dels contractes més usuals en el sector.
- El salari. Conceptes i estructura del rebut justificatiu del salari.
- El temps de treball.
- Modificació, suspensió i extinció de la relació laboral.
- Protecció per l'atur
- Conflictes i reclamacions laborals
- Representació de treballadors a la empresa.
- La negociació col·lectiva. Estructura d'un conveni col·lectiu.
- Seguretat Social: organismes gestors, prestacions i obligacions legals.

### 3. Orientació laboral:

- El mercat laboral: població i ocupació a les Illes Balears.
- Jacciments d'ocupació a les Illes Balears.
- Autoorientació: interessos, capacitats i motivacions personals.
- Itineraris formatius i professionalitzadors.
- Sortides ocupacionals pel titulat en comerç.

### 4. Inserció professional:

- El procés de recerca de feina. Fonts d'informació i ofertes de treball.
- El procés de contractació laboral.
- Autoocupació: treballador autònom i empresa social.
- Formes jurídiques d'empresa.

### d) Procediments

#### 1. Salut laboral:

- Anàlisi del risc en l'àmbit de treball. Aplicació del pla de prevenció de riscos laborals: - Identificació i localització de situacions i condicions de treball que suposen risc. - Valoració del risc. - Determinació de les mesures de prevenció i protecció més adequades segons la normativa aplicable. - Implementació del pla de prevenció de riscos laborals.
- Valoració del cost econòmic, social i familiar dels accidents laborals.
- Actuació en cas d'accident: - Determinació de la prioritat d'actuació quan hi ha més d'un lesionat i aplicació de les tècniques bàsiques de primers auxilis. - Procés de notificació i investigació d'accidents.
- Anàlisi del pla de seguretat d'una empresa.
- Identificació dels elements fonamentals del pla de seguretat.
- Determinació de les tasques que li corresponen segons la situació que ocupi dins l'organigrama de l'empresa.

#### 2. Legislació laboral:

- Consulta de la normativa aplicable a supòsits concrets: - Localització de les fonts corresponents: normes jurídiques, convenis col·lectius del sector, contractes laborals, etc. - Interpretació de la normativa aplicable: contractació laboral, salaris, temps de treball i descans, etc., en el marc dels convenis col·lectius corresponents.
- Interpretació d'un rebut justificatiu de salaris. Càlcul del salari brut, determinació de les bases de cotització i càlcul de les deduccions.
- Determinació i anàlisi de les causes de suspensió, modificació i extinció del contracte de treball.
- Càlcul dels efectes econòmics per al treballador per causa de suspensió, modificació i extinció del contracte de treball.
- Anàlisi dels conflictes de treball. Reclamacions.
- Determinació de les característiques de la prestació i el subsidi per atur.
- Càlcul bàsic de la prestació i subsidi d'atur.
- Identificació dels organismes gestors de la Seguretat Social i les finalitats de cadascun.
- Identificació de la representació col·lectiva dels treballadors. Determinació de les tasques dels representants. Anàlisi del procediment d'elecció de la representació dels treballadors en el si de l'empresa.
- Estudi del procés de negociació col·lectiva.

#### 3. Orientació laboral:

- Estudi del mercat laboral per detectar les ocupacions més habituals i les emergents dins del sector.
- Anàlisi i avaluació de la pròpia capacitat professional i dels interessos i les motivacions personals.
- Estudi dels diferents itineraris formatius i professionalitzadors per escollir el més adequat segons els interessos personals i la realitat del sector productiu.

#### 4. Inserció professional:

- Utilització de les tècniques de recerca activa de feina: - Identificació de les fonts d'informació sobre ofertes de treball tant per a l'accés a la funció pública, com per a l'accés a l'ocupació privada. - Confecció de documents necessaris per respondre a l'oferta. - Anàlisi de les diferents parts d'un procés de selecció. - La

iniciativa pròpia. L'autocandidatura i l'autoocupació.

- Distinció i valoració de les diferents formes jurídiques d'empresa per seleccionar la més adequada per constituir-se com a treballador autònom o empresari.

### 3.3.4 Mòdul professional de formació en centres de treball.

#### Mòdul professional 8.

Denominació: Formació en centres de treball

a) Durada: 440 hores.

b) Capacitats terminals i criteris d'avaluació:

Capacitat terminal 1: Supervisar les operacions de recepció i emmagatzematge de productes, verificant la conformitat amb les condicions contractades de la comanda i aplicant els procediments establerts segons la normativa de seguretat i higiene.

#### Criteris d'avaluació:

- Fer una recepció de mercaderies seguint les pautes fixades per l'empresa.
- Preparar una tramesa que es correspongui a un full de comanda.
- Confeccionar els documents que acompanyen una tramesa: albarà, factura, etc.
- Anotar les operacions de recepció i expedició de mercaderies a la fitxa de magatzem.
- Utilitzar correctament el programa de gestió de magatzem.

Capacitat terminal 2: Realitzar vendes i el seu cobrament aplicant les tècniques adequades, els mitjans disponibles i les especificacions rebudes, utilitzant si és el cas, una llengua estrangera.

#### Criteris d'avaluació:

- Realitzar una venda.
- Confeccionar un paquet.
- Elaborar una oferta.
- Realitzar un cobrament mitjançant targeta de crèdit.
- Realitzar l'arqueo de caixa.
- Manejar el Terminal Punt de Venda (TPV) i altres mitjans de pagament electrònics de manera que es registrin cobraments i pagaments d'una determinada activitat comercial.

Capacitat terminal 3: Elaborar la documentació generada al magatzem i a l'activitat comercial de l'empresa, utilitzant els programes informàtics de gestió, si cal, i aplicant els mètodes establerts.

#### Criteris d'avaluació:

- Registrar i arxivar la documentació mercantil / comercial de l'empresa.
- Recepció, codificació, arxiu i verificació de factures, rebuts, propostes de comanda, albarans, lletres de canvi i xecs, d'acord amb l'organització estructurada per l'empresa.
- Elaboració de factures, rebuts, albarans, notes de comanda i lletres de canvi, consultant en els arxius o bases de dades corresponents i utilitzant els mitjans disponibles a l'empresa (programari de gestió, fax, etc.).
- Realització de la liquidació (mensual o trimestral) de l'IVA, manejant la informació comptable necessària, contrastant-la amb la documentació inherent i emplenant els impresos oficials
- Aplicar els sistemes de seguretat i protecció d'informació i documentació establerts a l'empresa en quant a accés, consulta, prioritat i confidencialitat.

Capacitat terminal 4: Aplicar tècniques d'interiorisme comercial i muntar l'aparador prèviament definit d'acord amb les característiques de l'establiment, amb la imatge que es vol transmetre i respectant les normes específiques de seguretat.

#### Criteris d'avaluació:

- Muntar o col·laborar amb el muntatge de l'aparador.
- Realitzar la confecció de cartells publicitaris.
- Col·locar productes al mobiliari.

Capacitat terminal 5: Encalentir les zones fredes de l'establiment utilitzant tècniques de marxandatge i procediments determinats.

#### Criteris d'avaluació:

- Aplicar correctament tècniques d'animació del punt de venda.

Capacitat terminal 6: Complir amb qualsevol activitat relacionada amb el treball que realitza, amb responsabilitat professional, demostrant una actitud de superació i de respecte.

**Críteris d'avaluació:**

- Realitzar correctament totes les feines encomanades en els diferents organismes públics.
- Mostrar en tot moment una actitud de respecte davant els procediments i normes de l'empresa.
- Complir responsablement amb les normes, processos i procediments establerts davant qualsevol activitat o feina, objectius, temps de realització i nivells jeràrquics existents dintre l'empresa.
- Coordinar la seva activitat amb la resta de personal informant de qualsevol canvi, necessitat o contingència no prevista.
- Incorporar-se puntualment al lloc de treball i gaudir dels descansos permesos i no abandonar el centre de treball abans del temps establert, sense motius degudament justificats.
- Utilitzar correctament el telèfon.

Capacitat terminal 7: Complir en totes les normes establertes per l'empresa dins l'àmbit de seguretat i higiene en el treball.

**Críteris d'avaluació:**

- Aplicar les tècniques de seguretat establertes per l'empresa per contribuir a disminuir els accidents de treball, ja sigui al magatzem, a la sala de vendes, en el muntatge de l'aparador i, de forma general.
- Realitzar correctament les tasques de neteja de l'establiment, així com mantenir l'ordre en tot moment.
- Utilitzar correctament els equips, els productes i totes les eines existents al centre de treball.

**c) Activitats formativoproductives**

**1. Organització del magatzem.**

Espais, productes, dates de caducitat, etc.

**2. Recepció de mercaderies:**

Observació i detecció de defectes en les quantitats, danys i pèrdues de la mercaderia rebuda.

Comparació de les dades de l'albarà amb la comanda realitzada.

Comparació de les dades de l'albarà amb la factura i comprovació dels preus, les unitats, els descomptes, els impostos i els seus càlculs.

Comunicació d'errors i de defectes detectats en la mercaderia rebuda, seguint la forma i el conducte establert.

**3. Manipulació de les mercaderies i la seva ubicació:**

Control i col·laboració en el trasllat de les mercaderies a les zones assignades del magatzem, tenint en compte les normes de seguretat.

Desempaquetació de les mercaderies i classificació d'aquestes seguint els criteris establerts, tenint en compte les normes de seguretat.

Col·locació de les etiquetes identificatives de la partida i/o del producte.

Control de la col·locació de la mercaderia al mobiliari del magatzem, tenint en compte la normativa sobre manipulació de productes i seguretat i higiene en el treball.

Preparació dels envasos i dels embalatges per tornar-los al proveïdor i comunicació de les incidències observades en la col·locació dels productes.

Verificació de l'acondicionament de la mercaderia.

**4. Control d'existències:**

Anotació de les entrades i de les sortides de les mercaderies a les fitxes corresponents.

Col·laboració en el procés de recompte d'existències de mercaderies i d'envasos i embalatges.

Elaboració de llistes dels forats o buits del magatzem.

Comprovació de la concordança de les fitxes del magatzem amb el recompte de les existències.

Col·laboració i control, si cal, del canvi o de la modificació de les marques i/o etiquetes dels productes.

Verificació del nivell d'existències de cada producte.

Comunicació de la informació requerida per altres departaments sobre qualsevol incidència.

**5. Expedició de mercaderies:**

Verificació de l'existència d'estoc de mercaderies.

Preparació de la mercaderia per al mitjà de transport emprat.

Control en l'embalatge de les normes de seguretat del producte.

Verificació que les etiquetes siguin col·locades al lloc indicat de l'embalatge.

Control i col·laboració en el procés de càrrega i de manipulació del producte, tenint en compte el mitjà de transport emprat.

Verificació que la documentació de la mercaderia sigui correcta i completa.

Disposició d'ordre de preparació de les comandes segons les dates de lliurament i el temps de transport.

6. Formalització manual o informàtica de la documentació relacionada amb el magatzem:

Confecció dels documents de comandes, albarans i factures.

Confecció de les llistes de productes o referències.

Actualització i/o modificació de les fitxes de magatzem, d'acord amb el criteri de valoració d'existències establert per l'empresa.

Actualització de les fitxes de productes o referències amb l'entrada i/o sortida del magatzem.

Elaboració de les etiquetes de productes o referències amb l'entrada i/o sortida del magatzem.

Actualització i/o modificació dels fitxers de proveïdors, clients i transportistes.

Elaboració de la llista de paquets d'una expedició per al transportista.

**7. Operacions de venda i atenció als clients:**

Recepció del client i identificació de les seves necessitats a partir de les demandes que presenta.

Mostra al client dels productes i explicació, amb claredat i exactitud les característiques tècniques de cada producte.

Mostra al client d'altres productes substitutius o similars, comunicant les característiques tècniques i establint les diferències que hi ha entre ells.

Demostració, si cal, al client de la forma d'utilització i de funcionament de l'article.

Informació al client sobre les condicions de venda: preus, import total, forma de pagament i termini del lliurament.

Facilitació al client de la comprovació de la funcionalitat del producte.

Tancament de l'operació de venda, tenint en compte les normes establertes per l'empresa.

Empaquetatge o embalatge dels productes venuts d'acord amb les característiques físiques de cada producte i amb la imatge de l'empresa.

Preparació i realització, si escau, de l'operació de cobrament de la venda.

Informació als clients de les seccions o la ubicació dels productes.

Atenció de les reclamacions dels clients amb una actitud correcta i positiva, i identificació de la naturalesa de la queixa o de la incidència presentada.

Informació al client del procediment que ha de seguir i de la documentació que ha d'adjuntar quan presenti una queixa o una reclamació.

Comunicació de les incidències en la venda i les reclamacions dels clients al seus superiors, seguint el procediment establert en cada cas.

**8. Operacions de cobrament:**

Introducció del preu dels articles en el TPV, manualment o en mitjans òptics.

Obtenció de l'import total i aplicació, si cal, dels descomptes i dels impostos corresponents.

Comunicació al client de l'import total que ha de pagar i demanda del sistema de pagament que vol utilitzar.

Devolució del canvi efectuada de forma correcta, quan el pagament és en efectiu, i adjunció del rebut acreditatiu.

Utilització del terminal adequat a cada targeta de crèdit i facilitació al client del comprovant del pagament amb targeta i el document acreditatiu de la compra.

Preparació de la caixa del TPV en començar la jornada o torn laboral, classificació de les monedes o bitllets i disposició del paper suficient per a la impressió dels tiquets de compra o rebuts de pagament.

Tancament i/o arqueig de caixa en acabar la jornada o torn laboral, i comunicació de les incidències detectades als superiors.

Atenció de les reclamacions dels clients a causa de desacord en el càlcul de l'import que paga o en la quantitat cobrada.

**9. Tractament de la documentació administrativa:**

Verificació, codificació i arxiu dels albarans, les factures, els rebuts i d'altres documents de l'empresa.

Elaboració de les factures, els rebuts, les comandes, els albarans, etc. manualment o mitjançant el programa de gestió de l'empresa.

Elaboració i cursa de la correspondència comercial seguint els criteris i mètodes establerts per l'empresa.

Formalització de la documentació administrativa de l'empresa a partir dels criteris establerts.

Introducció i modificació dels codis i de la informació sobre productes o referències per a la utilització del TPV.

Utilització i transmissió de la documentació i la comunicació comercial mitjançant el correu electrònic i el fax.

Tramitació de la documentació bancària i la documentació d'hisenda.

Utilització de l'aplicació comptable per introduir les operacions que s'han d'enregistrar.



## 10. Muntatge de l'aparador:

Identificació de la imatge de l'establiment.

Selecció dels materials i les eines necessaris per al muntatge de l'aparador segons el disseny previst.

Preparació dels productes que s'exposaran a l'aparador.

Preparació dels cartells i dels rètols informatius sobre els productes que s'han d'exposar a l'aparador.

Muntatge del nou aparador seguint els procediments establerts en el disseny i tenint en compte la col·locació i la combinació dels materials, els productes, la il·luminació, respectant les normes de seguretat i manipulació de productes.

## 11. Publicitat en el punt de venda:

Selecció dels materials necessaris per a l'elaboració dels indicadors visuals segons el disseny previst.

Selecció del tipus de suport adequat a la col·locació dels cartells o a qualsevol altre tipus de publicitat.

Retolació dels cartells publicitaris a partir del disseny previ, combinant adequadament els colors, el contingut publicitari i el tipus de lletra.

Control de la col·locació dels cartells i dels indicadors visuals en el punt de venda, d'acord amb el pla previst.

Preparació de l'edició informàtica del cartell combinant colors, tipus de lletra, missatge, il·lustracions, etc.

Edició i impressió dels cartells i els rètols publicitaris elaborats informàticament.

Disseny de les etiquetes informatives sobre els productes per a col·locar-los en el mobiliari o a la longitud d'exposició del punt de venda.

Introducció de modificacions i actualització del contingut de les etiquetes informatives del mobiliari.

Control del servei de megafonia i ambientació musical del punt de venda, si cal.

## 12. Col·locació del producte en el punt de venda:

Control i col·laboració en la col·locació dels productes en el mobiliari del punt de venda, tenint en compte les normes de manipulació, de seguretat i d'higiene, i també les instruccions de quantitat, d'ordenació i lloc.

Col·laboració i control en el canvi d'etiquetatge o marcatge dels productes amb el preu, respectant l'emblatge original i seguint les instruccions pertinents.

Verificació del nivell d'assortiment de productes exposats en el mobiliari i decisió de la seva reposició, per tal d'evitar el trencament d'estocs.

Modificació de la ubicació del mobiliari del punt de venda seguint les instruccions del pla de marxandatge.

Control de la col·locació i/o el canvi de les etiquetes informatives sobre els productes en el mobiliari del punt de venda.

Control en tot moment del nivell d'estocs del punt de venda.

## 13. Promoció de productes:

Preparació dels materials, els instruments o d'eines i els productes necessaris per muntar il·les de promoció segons un disseny previ.

Col·locació i control dels reclams publicitaris per part dels proveïdors en el punt de venda.

Realització i organització d'accions de promocions diverses.

14. Activitats formatives d'aplicació de criteris de correcte comportament dins de l'organigrama de l'empresa i l'equip de treball i de seguretat i higiene en el treball.

Identificació de la normativa de seguretat e higiene en el treball i aplicació de criteris de correcte comportament.

Interpretació i execució amb diligència de les instruccions rebudes i responsabilització del treball assignat, comunicant-se eficaçment amb la persona adequada en cada moment.

Compliment amb responsabilitat professional de qualsevol activitat relacionada amb el treball.

## 3.3.5 Mòdul professional propi del currículum de les Illes Balears.

Mòdul professional 9.

Denominació: Segona llengua estrangera: Alemany comercial

a) Durada: 96 hores.

b) Capacitats terminals i criteris d'avaluació:

Capacitat terminal 1: Comprendre els missatges més usuals de la comunicació oral en situacions de comunicació habituals diferents: personals i professionals.

Criteris d'avaluació:

- A partir d'una breu conversa en alemany: captar el contingut global del missatge, respondre una llista de preguntes tancades, especificar el registre

lingüístic utilitzat per l'interlocutor.

Capacitat terminal 2: Obtenir informació global i específica de textos relacionats amb les activitats típiques del seu camp professional.

Criteris d'avaluació:

- A partir d'un text imprès, identificar: - El missatge principal i/o la informació específica. - L'estructura textual necessària per entendre el text i els elements gramaticals característics. - Detectar la terminologia del missatge.

Capacitat terminal 3: Expressar-se de forma senzilla, però amb correcció, en les situacions més corrents de comunicació oral, presencials i telefòniques i produir missatges orals sobre aspectes del sector en un llenguatge adaptat a cada situació.

Criteris d'avaluació:

- Simulant una conversa en una visita o entrevista: - Presentar i presentar-se d'acord amb les normes de protocol. - Mantenir una conversa utilitzant estratègies de comunicació (demander aclariments, sol·licitar informació, demanar a algú que repeteixi informació, etc.). - Acomiadar-se.

- Donada una suposada situació de comunicació a través del telèfon: - Contestar identificant l'interlocutor. - Esbrinar el motiu de la telefonada. - Anotar les dades concretes per poder transmetre la comunicació a qui correspongui. - Donar resposta a una pregunta de fàcil solució.

- Demanar informació telefònica d'acord amb una instrucció rebuda prèviament, formulant les preguntes oportunes de forma senzilla i prenent nota de les dades pertinents.

- Fer suggerències i recomanacions.

Capacitat terminal 4: Redactar textos escrits elementals en llengua alemanya en funció d'una activitat concreta partint de dades generals i/o específiques.

Criteris d'avaluació:

- Donades unes dades generals, emplenar i/o completar un text (contracte, formulari, document bancari, factura, rebut, sol·licitud, etc.)

- A partir d'un document escrit, oral o visual: - Extreure les informacions globals i específiques per elaborar un esquema. - Resumir el contingut utilitzant frases senzilles.

- Donades unes instruccions concretes en una situació professional simulada: - Escriure un fax, un telegrama, un correu electrònic... - Redactar una carta comercial. - Redactar una queixa.

Capacitat terminal 5: Traduir textos senzills relacionats amb l'activitat professional, utilitzant adequadament els llibres de consulta i diccionaris.

Criteris d'avaluació:

- Traduir un text senzill relacionat amb el sector professional.

- Emprar el diccionari de forma adequada.

Capacitat terminal 6: Conèixer les peculiaritats més rellevants de la cultura dels països de llengua alemanya .

Criteris d'avaluació:

- Situar en un mapa les ciutats alemanyes, suïsses o austríaques més importants, així com tot quan es pugui caracteritzar de forma especial (festes, gastronomia, monuments, llegendes, indústria, etc.).

Capacitat terminal 7: Valorar i aplicar les actituds i els comportaments professionals dels països de llengua alemanya en una situació de comunicació.

Criteris d'avaluació:

- A partir de la visualització, audició o lectura d'un document autèntic, assenyalar i diferenciar les característiques professionals pròpies dels països de llengua alemanya.

- Suposat un viatge a Alemanya, Suïssa o Àustria, respondre a un qüestionari proposat, seleccionant les opcions corresponents a possibles comportaments relacionats amb una situació professional concreta.

Capacitat terminal 8: Servir-se de les estratègies comunicatives apreses, útils per a totes les llengües estrangeres.

Criteris d'avaluació:

- A totes les activitats orals que es realitzen, utilitzar les estratègies apreses per garantir la comunicació (repeticions, circumloquis, sinònims, redundàncies, frases fetes, etc.).

- A totes les activitats escrites que es duuguin a terme, emprar els recursos apresos (ordre dels elements a la frase, conjugació, declinació, elecció de

vocabulari, etc.).

- En tots els exercicis de comprensió oral i escrita, posar en pràctica estratègies com captar el missatge global, extreure informació de forma selectiva, etc.).

c) Fets, conceptes i sistemes conceptuals:

1. Salutacions i presentació.
2. L'alfabet. Lletrejar.
3. Denominació d'objectes (roba, mobles, etc.).
4. El sistema numèric alemany.
5. Els colors, les mides i altres formes de descriure objectes.
6. El sistema horari i el calendari: parts del dia, dies de la setmana, mesos.
7. De compres: al supermercat, a l'agència de viatges, a la tenda d'electrodomèstics.
8. De compres en uns grans magatzems.
9. La conversa telefònica.
10. Terminologia sobre la salut i la malaltia.
11. Les cartes comercials.
12. Recursos per expressar accions passades.

d) Procediments

1. Salutacions i presentació.
  - Representació de diàlegs breus entre els participants.
2. L'alfabet. Lletrejar.
  - Aprenentatge de la taula per lletrejar utilitzada a Alemanya.
3. Denominació d'objectes (roba, mobles, etc.).
  - Familiarització amb la categoria de substantiu i els tres gèneres.
4. El sistema numèric alemany.
  - Emplenament de xecs bancaris i factures.
  - Simulació d'una operació de compravenda senzilla (imperatiu de cortesia, "Sie").
5. Els colors, les mides i altres formes de descriure objectes.
  - Utilització de l'adjectiu predicatiu. Verb "sein" per descriure objectes (formes, colors i mides).
  - Comparació amb el sistema adjectival anglès per veure coincidències (adjectiu predicatiu no coordinat amb el subjecte).
6. El sistema horari i el calendari: parts del dia, dies de la setmana, mesos.
  - Descripció de les activitats realitzades durant el dia (el present d'indicatiu, verbs separables, modals: können).
  - Concertació d'una cita amb finalitats personals i/o professionals. Números ordinals.
  - Comparació: diferències i similituds amb altres llengües conegudes.
7. De compres: al supermercat, a l'agència de viatges, a la tenda d'electrodomèstics.
  - Introducció del vocabulari dels tipus d'establiments existents.
  - Representació de diàlegs entre venedor i client (l'acusatiu, möchten, possessius, würde + infinitiu, negació amb "kein").
  - Orientació dins d'una superfície comercial (adverbis de lloc).
  - Presentació del camp semàntic de l'alimentació.
  - Introducció del camp lèxic dels mitjans de transport (preposicions: mit, zu, nach).
  - Formulació de recomanacions (imperatiu de cortesia "Sie", verbs modals).
  - Traçat d'una ruta per les ciutats més significatives d'Alemanya.
  - Denominació dels diversos electrodomèstics.
  - Comparacions, l'adjectiu i els seus graus (comparatiu i superlatiu).
  - Formulació d'una reclamació i/o una comanda, etc. per escrit.
  - Explicació senzilla i concisa de les instruccions d'ús d'un electrodomèstic.
8. De compres en uns grans magatzems.
  - Ampliació de l'ús dels números ordinals.
  - Descripció del camí.
  - Wechselpräpositionen on? i a on?
  - Ús del pronom interrogatiu "welch-".
  - Repàs de diferents camps lèxics.
9. La conversa telefònica.
  - Realització de comandes, reclamacions, etc. per telèfon.
10. Terminologia sobre la salut i la malaltia.

- Utilització del camp lèxic del cos humà.  
 - Representació de diàlegs a la farmàcia: recomanacions de medicaments (totes les modalitats).

11. Les cartes comercials.

- Redacció de cartes comercials de caràcter senzill.

12. Recursos per expressar accions passades.

- Introducció del tema del "Perfekt".  
 - Resolució de queixes i devolucions orals i escrites.

3.4 Orientacions bàsiques per al procés d'ensenyament-aprenentatge.

La metodologia que programi i apliqui el professorat en el marc del projecte curricular del cicle, de la programació didàctica dels mòduls professionals i de la programació d'aula de la seva activitat docent, estarà orientada a promoure en l'alumnat:

- L'adquisició d'una visió global i coordinada dels processos productius als quals està vinculada la competència professional del títol, mitjançant la necessària integració de continguts científics, tecnològics i organitzatius.

- El desenvolupament de la capacitat per aprendre per si mateixos, de manera que adquireixin una identitat i maduresa professionals motivadores de futurs aprenentatges i adaptacions al canvi de les qualificacions.

- La participació en els processos d'ensenyament-aprenentatge, de manera que mitjançant una metodologia activa es desenvolupi la seva capacitat d'autonomia i responsabilitat personals, de creixent importància en el món professional.

- El desenvolupament de la capacitat per treballar en equip, de manera que quan s'integrin a l'àmbit professional en equips de feina puguin mantenir relacions fluides, col·laborant en la consecució dels objectius assignats al grup, respectant el treball dels altres, participant activament en l'organització i desenvolupament de tasques col·lectives, cooperant en la superació de les dificultats que es presenten amb una actitud tolerant cap a les idees dels companys, i respectant les normes i mètodes establerts.

La metodologia didàctica s'ha d'adaptar a les peculiaritats col·lectives del grup, així com a les peculiaritats individuals, tenint especial cura de fer les adaptacions oportunes per a l'alumnat que presenti necessitats educatives especials.

S'ha de fomentar que les activitats d'aprenentatge simulin ambients productius reals. Els aprenentatges s'han d'articular, fonamentalment, en torn als procediments que prenen com a referència els processos i mètodes de producció als que remeten les realitzacions i el domini professional expressats en les unitats de competència del perfil corresponent.

3.5 Hores a disposició del centre.

Es reserven 64 hores del total que s'imparteixen al centre educatiu amb la finalitat de completar el currículum amb l'adaptació a les necessitats de desenvolupament econòmic, social i de recursos del seu entorn socioproductiu i a les característiques de l'alumnat.

Aquestes hores s'han de distribuir a proposta del departament de comerç i màrqueting.

Les hores de lliure disposició poden quedar distribuïdes entre un o més mòduls professionals dels ja existents, o bé crear un nou mòdul professional.

Quan un departament de família professional proposi que es faci un nou mòdul en les hores de lliure disposició, ha d'indicar l'especialitat del professorat que l'ha d'impartir. El centre educatiu ha de comunicar aquesta proposta a l'òrgan competent en matèria de formació professional, per a què aquest autoritzi el nou mòdul, indiqui si l'especialitat és la més convenient i, si n'és el cas, autoritzi la contractació d'experts provinents del món laboral.

En cap cas les hores a disposició del centre incrementaran la durada del mòdul de Formació en Centres de Treball (FCT).

3.6 Relació dels agrupaments de realitzacions professionals en què s'estructuren determinats mòduls professionals.

En el mòdul professional 2. Animació del punt de venda, associat a la unitat de competència 2: Realitzar les activitats d'animació del punt de venda, l'agrupament de les realitzacions professionals 2, 3 i 4, dóna lloc al submòdul 2.1. Tècniques de marxandatge.

Realitzacions professionals:

2. Preparar els lineals de productes optimitzant espais, cercant la complementarietat dels articles i facilitant l'opció de compres.

Criteris de realització:

- Els lineals es distribueixen per famílies de productes, segons la planificació establerta per l'empresa, en funció de la seva utilització i la normativa vigent.

- La disposició dels productes dins del lineal es realitza vertical o horitzontalment, seguint criteris de marxandatge (impressió d'ordre, ubicació a

l'abast del client, concentració de l'atenció del client en una zona espacial reduïda, optimització dels nivells del lineal,...)

- En el mobiliari del punt de venda, es col·loquen els diferents productes tenint en compte el número de cares del producte, per a què sigui perfectament visible per al client des de diferents angles.

- Els productes es reposen a les seccions en el moment que s'observa que estan arribant al límit de ruptura d'estoc.

- Els productes als quals es desitja donar major sortida, segons els plans de venda establerts, se situen a l'altura dels ulls facilitant la decisió de compra.

- Els productes cercats a propòsit pel consumidor s'ubiquen a la zona pròxima al terra.

- S'observen les mesures de seguretat i higiene en els lineals de productes.

3. Mantenir actualitzada la informació per orientar adequadament el client en el punt de venda, elaborant i ubicant la cartellística de l'establiment i les etiquetes dels productes segons els procediments i els objectius comercials establerts.

Criteris de realització:

- Es confeccionen els cartells necessaris (de preus, promocions, seccions i altres) aplicant les tècniques més adequades de retolació (tipus de lletra, tècniques d'escriptura) i/o manejant programes informàtics d'autoedició.

- Es marquen, segons les instruccions rebudes, els sentits de circulació precisos dins de l'establiment utilitzant tècniques i principis de marxandatge.

- Es combinen correctament forma, color, textura i tipus de lletra, per aconseguir el millor contrast i harmonia en els cartells i una fàcil lectura a la distància adequada.

- En la realització de la cartellística promocional s'expressen amb claredat i exactitud les seccions i productes de promoció.

- Les etiquetes es col·loquen en una posició segura i visible que faciliti l'accés a la informació que proporcionen.

- El procés d'etiquetatge es duu a terme classificant i manipulant els productes d'acord amb les seves característiques i evitant-n'hi danys.

- L'elaboració de les etiquetes dels productes es realitza en funció de la informació que es desitja proporcionar (preu, proveïdor, característiques rellevants...).

- Les etiquetes de preus es mantenen actualitzades en tot moment comprovant les ofertes de productes i etiquetant de nou, si és necessari.

4. Encalentrar punts freds per incrementar el volum de vendes.

Criteris de realització:

- Es col·loquen les il·les precises, amb la finalitat d'atreure l'atenció del client sobre els productes en oferta i promoció.

- Se situen les àrees de base necessàries per forçar el recorregut del comprador per gran part de l'establiment.

- Es col·loquen els indicadors visuals precisos que assenyalin al client on es troben les àrees promocionals.

- S'organitzen les actuacions puntuals de promoció necessàries, d'acord amb les especificacions rebudes (demostracions de funcionament i utilització de productes, degustacions, centres d'atenció i animació), informant de promocions, articles i oportunitats.

I la realització professional 1, dóna lloc al submòdul 2.2. Aparadorisme i retolació.

Realització professional:

1. Muntar un aparador prèviament definit, transmetent la imatge desitjada de l'establiment i respectant les normes específiques de seguretat.

Criteris de realització:

- S'identifica la imatge que es transmetrà i els paràmetres que determinen el mostrador definit: dimensió, elements que el componen (productes i tipus de materials de composició), distribució, períodes de muntatge, normes de seguretat, instal·lació d'il·luminació, volums.

- S'organitza el muntatge del mostrador determinant: eines que s'utilitzaran, fases d'execució segons el temps establert, aprovisionament i preparació dels materials, les instal·lacions precises.

- En l'execució del muntatge, es disposen, mesclen, manipulen i transformen els materials amb habilitat tenint en compte tècniques de color, característiques físiques dels productes i materials, i la normativa de seguretat per aconseguir l'efecte desitjat.

- Els mostradors es modifiquen periòdicament, canviant els productes i altres elements que els componen, d'acord amb les especificacions rebudes.

- A petits establiments es defineix el mostrador que es muntarà en funció del tipus de client l'atenció del qual es vulgui captar, potenciant el/s article/s amb elements decoratius adequats i remarcant les diferències de l'oferta de l'establiment

respecte a la competència.

Al mòdul professional 4. Administració i gestió d'un petit establiment comercial, associat a la unitat de competència 4: Administrar i gestionar un petit establiment comercial, l'agrupament de les realitzacions professionals 1, 2, 3, 5 i 6, dóna lloc al submòdul 4.1. L'empresa: característiques generals i normativa.

Realitzacions professionals:

1. Obtenir i valorar la informació necessària per a la implantació d'un petit establiment comercial, aplicant els procediments adequats.

Criteris de realització:

- S'identifiquen les variables i els paràmetres que afecten a la selecció de l'activitat i la ubicació d'un establiment comercial.

- S'identifiquen i se seleccionen les fonts d'informació més fiables que proporcionin les dades necessàries per a la presa de decisions.

- Es realitzen els tràmits oportuns per a l'obtenció de la informació i, si és necessari, s'aplica la tècnica de recollida dades que proporcionin la informació més fiable i representativa.

- Es processa la informació obtinguda, aplicant els mètodes adequats, de manera que quedin les dades perfectament organitzades per a la presa de decisions.

- Es determina l'activitat, la ubicació i els objectius, que es dedueixen com idonis a través de l'anàlisi de la informació.

2. Determinar l'organització de l'establiment comercial i els recursos necessaris per al funcionament òptim, en relació amb els objectius establerts.

Criteris de realització:

- Se selecciona la forma jurídica d'empresa més adequada als recursos disponibles, als objectius i a les característiques de l'activitat.

- Es determina la composició dels recursos humans necessaris, segons les funcions que s'hagin de desenvolupar a l'activitat de l'establiment comercial i els objectius prevists.

- Es determina la composició i la inversió òptima en immobilitzat, d'acord amb els objectius prevists i els recursos financers disponibles.

- Es determina la ubicació física més idònia per al tipus d'establiment a partir de l'anàlisi dels paràmetres que condicionen la selecció.

- S'elabora un pressupost de despeses i ingressos, d'acord amb les previsions de demanda.

- Es valora la possibilitat de subvencions i/o ajudes a l'empresa o a l'activitat oferides per les diferents Administracions públiques.

- Se selecciona la font de finançament aliena més adequada a les necessitats previstes, a partir de l'anàlisi de la informació subministrada per les entitats de crèdit i realitzant els càlculs oportuns.

- Es determina l'estructura organitzativa de l'establiment, fixant les funcions i activitats que s'han de desenvolupar per assolir els objectius prevists.

- En la contractació de personal s'aplica la legislació vigent i el conveni col·lectiu del sector.

- S'organitzen les formes de contractació vigents i més habituals al sector.

- Es determina la modalitat de contractació del personal més idònia en funció dels objectius prevists.

3. Gestionar la constitució i posada en marxa de l'establiment comercial, complint la legislació vigent.

Criteris de realització:

- S'identifica la normativa que regula la constitució i posada en marxa d'un petit establiment comercial i estableix la documentació i tràmits necessaris.

- S'identifiquen els organismes oficials que trameten els documents per a la constitució i posada en marxa.

- Es realitzen les gestions necessàries per a l'obtenció de la documentació exigida per la legislació vigent.

- Es realitzen els tràmits oportuns, en el temps i la forma correctes, als organismes públics per a la iniciació de l'activitat, d'acord amb els requisits legals.

4. Negociar amb els proveïdors les condicions de compra més avantatjoses possibles, utilitzant les tècniques adequades.

Criteris de realització:

- S'identifica la normativa mercantil reguladora de contractes de compravenda.

- S'obtenen ofertes de distints proveïdors a través del procediment adequat, per realitzar una anàlisi detallada de les condicions oferides.

- S'identifiquen les condicions òptimes de compra a partir dels objectius prevists, valorant l'oferta del proveïdor i determinant els marges de negociació acceptables.

- Es realitzen els càlculs necessaris per a l'obtenció del preu que s'ha de negociar.

- En el procés de negociació s'adopta una postura flexible i amb predisposició positiva als acords, tenint en compte els objectius prevists.

- En la concreció de les condicions de compra, s'apliquen les tècniques de negociació, tenint en compte els marges establerts.

5. Gestionar accions publicitàries que donin suport als objectius comercials i optimitzin el desenvolupament a l'activitat

Críteris de realització:

- Es determina l'objectiu de l'acció publicitària.

- S'obté informació sobre les principals característiques (cost, proximitat geogràfica, audiència i altres) dels suports que s'han d'utilitzar a cada mitjà publicitari.

- Es calcula el cost que suposaria adoptar una forma publicitària determinada (anuncis comercials o de marca, publireportatges, texts, lluminosos, cartells, fullets, altres) en distints tipus de suport.

- Es realitzen els tràmits oportuns per a la contractació de l'acció publicitària seleccionada.

- Es calcula la rendibilitat que ha suposat l'execució de l'acció publicitària, aplicant mètodes adequats.

I la realització professional 4, dóna lloc al submòdul 4.2. Operacions comptables

Realització professional:

4. Realitzar les gestions administratives generades en el desenvolupament de l'activitat comercial, d'acord amb la legislació vigent.

Críteris de realització:

- Es confecciona un arxiu documental, registrant entrades i sortides, aplicant criteris d'organització de la informació.

- S'identifica el calendari fiscal i els impostos que afecten l'activitat i a la renda.

- S'elaboren en el format adequat les comandes, albarans i factures, realitzant els càlculs oportuns.

- S'identifica la legislació mercantil que regula els documents de pagament.

- S'emplen els documents mercantils de pagament amb les dades exactes i aplicant la legislació vigent.

- Es comprova que les dades que contenen les nòmines i els documents de cotització a la Seguretat Social són correctes.

- S'identifica en temps i forma les obligacions legals laborals: Altes i baixes laborals. Nòmines. Assegurances socials.

- S'identifica la legislació que regula els requisits que han de complir la documentació i els impresos en les operacions comercials.

- S'identifica la documentació i les dades necessàries per a la realització en temps i forma de liquidacions d'imposts exigits legalment.

- Es realitzen correctament liquidacions senzilles d'imposts, aplicant la legislació vigent.

- S'estableixen amb les entitats de crèdit les condicions adequades que regulen la utilització de mitjans de pagament electrònics, domiciliació bancària, línies de crèdit i descompte d'efectes.

4. Especialitats del professorat que té atribució docent en els mòduls professionals d'aquest cicle formatiu

Cos: Professorat d'ensenyament secundari.

Especialitat: Organització i gestió comercial.

Mòdul professional 3: Operacions de venda.

Mòdul professional 4: Administració i gestió d'un petit establiment comercial.

Especialitat: Economia (1)

Mòdul professional 4: Administració i gestió d'un petit establiment comercial.

Especialitat: Anglès.

Mòdul professional 6. Llengua estrangera: Anglès comercial.

Especialitat: Alemany.

Mòdul professional 9: Segona llengua estrangera: Alemany comercial.

Especialitat: Formació i orientació laboral.

Mòdul professional 7: Formació i orientació laboral.

Cos: Professorat tècnic de formació professional.

Especialitat: Processos comercials i gestió comercial.

Mòdul professional 1: Operacions d'emmagatzematge.

Mòdul professional 2: Animació punt de venda.

Mòdul professional 5: Aplicacions informàtiques de propòsit general.

Especialitat: Sistemes i aplicacions informàtiques

Mòdul professional 5: Aplicacions informàtiques de propòsit general.

Cos: Professorat tècnic de formació professional o Professorat d'ensenyament secundari.

Especialitat: Processos comercials i gestió comercial, Organització i gestió comercial, Formació i orientació laboral, Anglès o Alemany.

Mòdul professional 8: Formació en centres de treball.

(1) Reial Decret 1635/1995, de 6 d'octubre, per al que s'adscriu el professorat dels cossos de professors d'ensenyament secundari i professors tècnics de formació professional a les especialitats pròpies de la formació professional específica, article 3.

5. Accés al batxillerat, convalidacions i correspondències

5.1 Modalitat del batxillerat a les que dóna accés:

A totes les modalitats del batxillerat (Article 11 del Reial Decret 777/1998, de 30 d'abril).

5.2 Mòduls professionals que poden ser convalidats amb la formació professional ocupacional:

Mòdul professional 1. Operacions d'emmagatzematge.

Mòdul professional 2. Animació del punt de venda.

Mòdul professional 3. Operacions de venda.

Mòdul professional 4. Administració i gestió d'un petit establiment comercial.

Mòdul professional 5. Aplicacions informàtiques de propòsit general.

5.3 Mòduls professionals que es poden correspondre amb la pràctica laboral:

Mòdul professional 1: Operacions d'emmagatzematge.

Mòdul professional 2: Animació del punt de venda.

Mòdul professional 3: Operacions de venda.

Mòdul professional 4: Administració i gestió d'un petit establiment comercial.

Mòdul professional 5: Aplicacions informàtiques de propòsit general.

Mòdul professional 7: Formació i orientació laboral.

Mòdul professional 8: Formació en centres de treball.

6. Distribució horària setmanal

Família professional: Comerç i màrqueting

Grau: mitjà

Durada: 1.400

Títol: Tècnic en comerç.

Clau: COM21

Mòdul professional 1. Operacions d'emmagatzematge.

Hores setmanals al centre educatiu: 4 h.

Hores anuals al centre educatiu: 128 h.

Mòdul professional 2. Animació del punt de venda.

Submòdul 2.1. Tècniques de marxandatge

Hores setmanals al centre educatiu: 2 h.

Hores anuals al centre educatiu: 64 h.

Submòdul 2.2. Aparadorisme i retolació.

Hores setmanals al centre educatiu: 2 h.

Hores anuals al centre educatiu: 64 h.

Mòdul professional 3. Operacions de venda.

Hores setmanals al centre educatiu: 5 h.

Hores anuals al centre educatiu: 160 h.

Mòdul professional 4. Administració i gestió d'un petit establiment comercial.

Submòdul 4.1. L'empresa: característiques generals i normativa.

Hores setmanals al centre educatiu: 2 h.

Hores anuals al centre educatiu: 64 h.

Submòdul 4.2. Operacions comptables

Hores setmanals al centre educatiu: 2 h.

Hores anuals al centre educatiu: 64 h.

Mòdul professional 5. Aplicacions informàtiques de propòsit general.

Hores setmanals al centre educatiu: 4 h.  
Hores anuals al centre educatiu: 128 h.

Mòdul professional 6. Llengua estrangera: Anglès comercial.  
Hores setmanals al centre educatiu: 2 h.  
Hores anuals al centre educatiu: 64 h.

Mòdul professional 7. Formació i orientació laboral.  
Hores setmanals al centre educatiu: 2 h.  
Hores anuals al centre educatiu: 64 h.

Mòdul professional 8. Formació en centres de treball.  
Hores de formació en centres de treball: 440 hores

Mòdul professional 9. Segona llengua estrangera: Alemany comercial.  
Hores setmanals al centre educatiu: 3 h.  
Hores anuals al centre educatiu: 96 h.

Hores de lliure disposició.  
Hores setmanals al centre educatiu: 2 h.  
Hores anuals al centre educatiu: 64 h.

7. Mòduls professionals que es poden desdoblir  
Quan el nombre d'alumnes sigui superior a 20 es pot demanar a l'òrgan competent en matèria de formació professional, l'autorització per desdoblir el mòdul professional següent:

Mòdul professional 5. Aplicacions informàtiques de propòsit general.

8. Requisits d'espais formatius, instal·lacions i equipaments per autoritzar aquests ensenyaments.

8.1 Espais formatius (rd 777/1998, de 30 d'abril)  
Espai formatiu: aula polivalent.  
Superfície: 60 m2 per 30 alumnes.  
Superfície: 40 m2 per 20 alumnes.

Espai formatiu: aula de gestió.  
Superfície: 90 m2 per 30 alumnes.  
Superfície: 60 m2 per 20 alumnes

Espai formatiu: taller de comerç.  
Superfície: 90 m2 per 30 alumnes.  
Superfície: 90 m2 per 20 alumnes.

8.2 Instal·lacions i equipaments

L'òrgan competent en matèria de formació professional ha de donar les orientacions sobre les instal·lacions i l'equipament necessaris per a la implantació del cicle formatiu corresponent a aquest títol professional.

— o —

## CONSELLERIA D'INTERIOR

Núm. 2609

*Decret 9/2003, de 7 de febrer, pel qual es regulen les queixes i les iniciatives presentades a l'administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears.*

El Pla de qualitat, aprovat pel Govern de les Illes Balears el 15 de desembre de 2000, obre un impuls de reforma i modernització de l'Administració orientat a apropar-la als ciutadans als quals serveix.

En aquest context, la millora contínua que proposa el Pla esmentat ha de basar-se en l'opinió i la percepció dels mateixos ciutadans sobre la qualitat i idoneïtat dels serveis que reben. Conèixer des de l'Administració les queixes i les iniciatives dels seus usuaris és una forma de democratitzar-la i, al mateix temps, de fer-la més eficaç.

Així doncs, les queixes i les iniciatives presentades pels ciutadans suposen per a l'Administració autonòmica de les Illes Balears, una eina imprescindible i una oportunitat de millora que el mateix Govern ha de promoure i estimular. Constitueixen un efiçaç mitjà informal de comunicació entre els usuaris i l'Administració complementari, però diferent, als procediments administratius formals que s'inicien a instància del interessat o a les denúncies.

Per tant, aquest Decret estableix el règim de les queixes i les iniciatives amb l'objectiu de facilitar-ne la presentació per qualsevol canal de comunicació i en qualsevol suport, i d'assegurar-ne el coneixement pels òrgans de direcció, així

com una resposta adequada i ràpida.

Per tot el que s'ha exposat, efectuats els tràmits reglamentaris, d'acord amb el Consell Consultiu, a proposta del Conseller d' Interior i havent-ho considerat el Consell de Govern en la seva sessió de dia 7 de febrer de 2003,

### DECRET

#### Article 1. Presentació de queixes i iniciatives

1. Les persones físiques o jurídiques tenen dret a presentar queixes i iniciatives sobre el funcionament dels serveis, les unitats i els organismes de l'Administració autonòmica de les Illes Balears.

2. Aquestes es podran presentar:

a) mitjançant qualsevol document en paper, sense cap formalitat especial. Es trobaran a disposició dels ciutadans, a totes les oficines i centres de l'Administració de les Illes Balears, fulls normalitzats per facilitar-ne la presentació. Aquestes queixes i iniciatives podran presentar-se, a les mateixes oficines o centres, per correu postal o per telefax.

b) mitjançant el Telèfon d'Informació Administrativa, on es documentaran en suport informàtic i s'adreçaran a l'òrgan destinatari.

c) mitjançant Internet, a la bústia prevista a la pàgina web del Govern de les Illes Balears.

3. Les queixes presentades en cap cas tindran la qualificació de recurs administratiu ni suspendran els terminis per interposar-lo.

4. Les denúncies, les reclamacions econòmicoadministratives, les prèvies a la via judicial i les altres que tinguin una normativa específica s'hauran d'atènr a aquesta, sense que hi resulti aplicable el que disposa aquest Decret.

5. Les iniciatives i queixes relatives al funcionament de l'Administració autonòmica de les Illes Balears presentades davant les associacions d'usuaris i consumidors i les oficines d'informació als consumidors, una vegada que arribin a l'òrgan administratiu competent d'aquesta Administració, es trametan d'acord amb aquest Decret.

6. Les queixes i iniciatives presentades davant el Síndic de Greuges es tramitaran d'acord amb la seva normativa específica.

#### Article 2. Persones que poden presentar queixes i iniciatives.

1. Podran presentar queixes o iniciatives totes les persones físiques, de qualsevol nacionalitat o lloc de residència habitual i en qualsevol idioma oficial de les Illes Balears. També podran presentar-les les persones jurídiques, sigui on sigui la seu social.

2. En cap cas no serà necessària la identificació personal o social de qui presenta la iniciativa.

3. Les iniciatives anònimes seguiran la mateixa tramitació que les identificades, excepte pel que fa a la resposta.

4. Els membres de les Forces o Instituts Armats o dels cossos sotmesos a disciplina militar, només podran exercir el dret de formular iniciatives o queixes individualment i d'acord amb el que estableix la seva legislació específica.

#### Article 3. Tramitació

1. Les iniciatives o queixes seran enviades per l'òrgan de recepció a la unitat o centre administratiu directament o immediatament responsable del servei objecte d'aquelles, el qual n'informarà i les remetrà a l'òrgan competent que ha de respondre.

2. A més de donar-hi resposta, els òrgans directius de cada Conselleria explotaran la informació rebuda, en forma d'iniciatives o queixes, pròpia de la seva competència, mitjançant el seu tractament individual i estadístic, per detectar els seus punts febles i analitzar i millorar la gestió pública.

#### Article 4. Resposta a les iniciatives i queixes

1. El director/a general o el secretari/ària general tècnic/a competent en l'afera què es refereix la queixa, a més d'adoptar les mesures oportunes, respondrà per carta a la persona identificada que l'hagi presentada. Si la queixa es presenta per correu electrònic, es respondrà pel mateix mitjà, o bé si així ho indica expressament la persona interessada.

2. Les queixes referents a la prestació dels serveis educatius i sanitaris en centres o establiments determinats, les haurà de respondre el director d'aquests. Els centres o establiments informaran la Conselleria competent de les queixes trameses de la manera que estableixi la mateixa Conselleria.

3. Les queixes i iniciatives expressament adreçades al president, vicepresident o als consellers, les hauran de respondre ells mateixos.

4. En la resposta, s'informarà el reclamant sobre els seus drets i deures, les limitacions legals, pressupostàries o de qualsevol mena amb que actua l'Administració, les mesures que aquesta es disposa a adoptar per esmenar les irregularitats o deficiències detectades i, si s'escau, es podran proposar entrevistes, visites o consultes d'expedients.

5. La resposta s'haurà de notificar dins el termini màxim de quinze dies