

Altres disposicions

Decret 381/2022, del 21 de setembre del 2022

Decret 381/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials.

Exposició de motius

Vist l'article 17 de la Llei qualificada d'educació, del 3-9-1993, en el qual s'estableix que els principis rectors del sistema educatiu andorrà i les seves modalitats, nivells, cicles, cursos i opcions establerts per la Llei han de ser desenvolupats per un reglament que determinarà els seus programes;

Vist l'article 4 de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà, en el qual s'especifica que correspon al Govern desenvolupar, aprovar i publicar els referents curriculars de les àrees d'aprenentatge o de les assignatures dels ensenyaments;

Vist l'article 6 de la Llei esmentada, en el qual es defineix *programa* com el conjunt d'elements curriculars que han de ser objecte d'ensenyament, aprenentatge i avaluació en un nivell educatiu o un diploma determinats;

Vist l'article 1 de la Llei 21/2021, del 15 de juliol, en què es modifica l'article 34 de la Llei 17/2018, del 26 de juliol del 2018, d'ordenament del sistema educatiu andorrà, en què s'estableixen els nivells educatius de formació professional inicial, batxillerat general, batxillerat professional, ensenyament superior i formació al llarg de la vida;

Vist l'article 4 de la Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018 del 26 de juliol del 2018, d'ordenament del sistema educatiu andorrà, en què queden definides les finalitats del nivell educatiu de formació professional inicial;

Atès que el Pla estratègic de renovació i de millora del sistema educatiu andorrà ha comportat una revisió del marc curricular de la formació professional i del model de programa;

Atès que s'han establert competències professionals i transversals com a referents de formació per donar compliment al perfil general i al perfil professional de nivell inicial;

Ateses les consideracions esmentades, a proposta de la ministra d'Educació i Ensenyament Superior, el Govern, en la sessió del 21 de setembre del 2022, aprova el Decret del 21-9-2022 de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials.

Article 1. *Objecte*

Aquest Decret té com a objecte la publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials.

Article 2. *Condicions en què s'aplica el Programa*

El Programa del diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials s'implementa en les condicions que estableix el pla d'estudis i s'aplica en els termes determinats per la normativa reguladora de l'ordenament de la formació professional del sistema educatiu andorrà.

Article 3. *Programa del diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials*

El programa de la branca del diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials s'inclou a l'annex 1.



Article 4. *Pla d'estudis*

El pla d'estudis és el document que recull el còmput horari de cada competència distribuït per a cadascuna de les tasques que configuren cada competència.

El pla d'estudis s'inclou a l'annex 2.

Article 5. *Perfil professional*

El perfil és el document que recull la definició del títol, el camps d'activitats professionals i les funcions i tasques pròpies del lloc de treball.

El perfil professional s'inclou a l'annex 3.

Disposició final

Aquest Decret entra en vigor l'endemà de ser publicat al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*.

Cosa que es fa pública per a coneixement general.

Andorra la Vella, 21 de setembre del 2022

Per delegació

Jordi Gallardo Fernàndez

Ministre de Presidència, Economia i Empresa



Govern d'Andorra

Programa de diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials

Presentació

ÍNDIX

Introducció	3
EIX TRANSVERSAL	6
C1. Emprendre projectes professionals per millorar l'entorn	6
Referent d'avaluació	7
C2 Gestionar el propi aprenentatge i el desenvolupament personal i professional	10
Referent d'avaluació	11
C3 Establir relacions positives amb un mateix i amb els altres en els entorns social i professional	14
Referent d'avaluació	15
C4 Comunicar en els àmbits personal i professional	19
Referent d'avaluació	20
C5 Definir el propi projecte professional en el marc de les relacions laborals.....	22
Referent d'avaluació	22
EIX COMERCIAL.....	26
C6. Dur a terme operacions auxiliars de disposició i de condicionament del punt de venda....	26
Referent d'avaluació	27
C7. Aplicar tècniques d'atenció, comunicació i venda per a la satisfacció del client.....	31
Referent d'avaluació	32
EIX DE LOGÍSTICA.....	37
C8. Col·laborar en la gestió del magatzem.....	37
Referent d'avaluació	38
C9. Emprar ginys mecànics i elèctrics per al trasllat i l'emmagatzematge de mercaderies.....	43
Referent d'avaluació	44
Annex 1. Contextos de realització de la competència C4 en relació amb el nivell exigít per a cada llengua	48

Introducció

El programa de diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials té com a objectiu capacitar per a l'exercici d'aquesta professió en el sector del comerç com a auxiliar de dependent de comerç, auxiliar d'animació del punt de venda, auxiliar de venda, auxiliar de promoció de vendes, reposador/a, caixer/a, operari/ària de comandes o operari/ària de logística.

El programa s'inspira en la Recomanació del Consell de la Unió Europea del 2018 relativa a les competències clau per a l'aprenentatge permanent, que elabora un marc de referència europeu en què defineix que les competències clau són aquelles que totes les persones necessiten per a la seva realització i desenvolupament personals, la seva ocupabilitat, la integració social, un estil de vida sostenible, l'èxit en la vida en societats pacífiques, una manera de vida saludable i una ciutadania activa.

Entre les competències clau s'integren capacitats com el pensament crític, la resolució de problemes, el treball en equip, les capacitats de comunicació i de negociació, les capacitats analítiques, la creativitat i les capacitats interculturals; però, concretament, aquest Marc de referència europeu estableix les competències clau següents: competència en lectoescriptura; competència multilingüe; competència matemàtica i competència en ciència, tecnologia i enginyeria; competència digital; competència personal, social i d'aprendre a aprendre; competència ciutadana; competència emprenedora i competència en consciència i expressió culturals.

Per tant, per determinar les competències que han de formar part del programa de competències transversals s'han analitzat els components del perfil de l'alumne a l'acabament del Diploma professional inicial i l'esmentada recomanació relativa a les competències clau, així com la necessitat de garantir el seu desenvolupament al llarg de tots els nivells educatius i al llarg de la vida.

Respecte a les competències ciutadana i digital es plantegen com a inherents; és a dir, els sabers, els sabers fer i els sabers ser relatius a les competències ciutadana i digital es treballen de manera integrada com a sabers associats a les competències transversals que es defineixen en aquest programa, així com necessàriament en el context d'aprenentatge de les competències professionals.

El programa s'estructura en eixos que es deriven de les activitats professionals del perfil professional, així com en un eix de caràcter transversal, íntimament lligat a les competències clau esmentades.

L'eix transversal preveu l'aprenentatge de competències per a la vida, que implica qüestionar-se sobre els problemes que afecten la vida de les persones i implicar-se en la transformació de l'entorn per planificar i gestionar projectes de valor per a la societat andorrana sempre des d'un compromís ètic i democràtic. Això requereix desenvolupar aspectes com la creativitat, el pensament crític i la resolució de problemes, la presa d'iniciativa i la constància.

L'eix transversal també planteja l'aprenentatge com un procés continu i el desenvolupament de competències per a la vida. Per tant, cal aprendre estratègies d'aprenentatge i plantejar-se reptes per motivar-se per aprendre. Per això, l'alumnat ha de desenvolupar habilitats metacognitives i l'ús de diversos recursos i tècniques d'aprenentatge, especialment de les tecnologies de la informació i la comunicació com a eines d'aprenentatge i coneixement; és a dir, una competència d'aprendre a aprendre.

Aprendre competències per a la vida demana estar bé amb un mateix i establir unes relacions positives amb els altres. Això implica fer accions sobre la pròpia salut i educar en les emocions i les habilitats socials i comunicatives. Implica també aprendre que les relacions humanes es basen en valors ètics i democràtics; és a dir, una competència personal i social.

A continuació, l'eix transversal planteja comunicar-se emprant llenguatges, formats i suports diversos en l'àmbit personal i el professional. Això implica desenvolupar les habilitats de recepció i d'expressió

d'idees, d'emocions i d'informacions emprant diversos llenguatges, formats i suports, i habilitats d'interacció amb els altres.

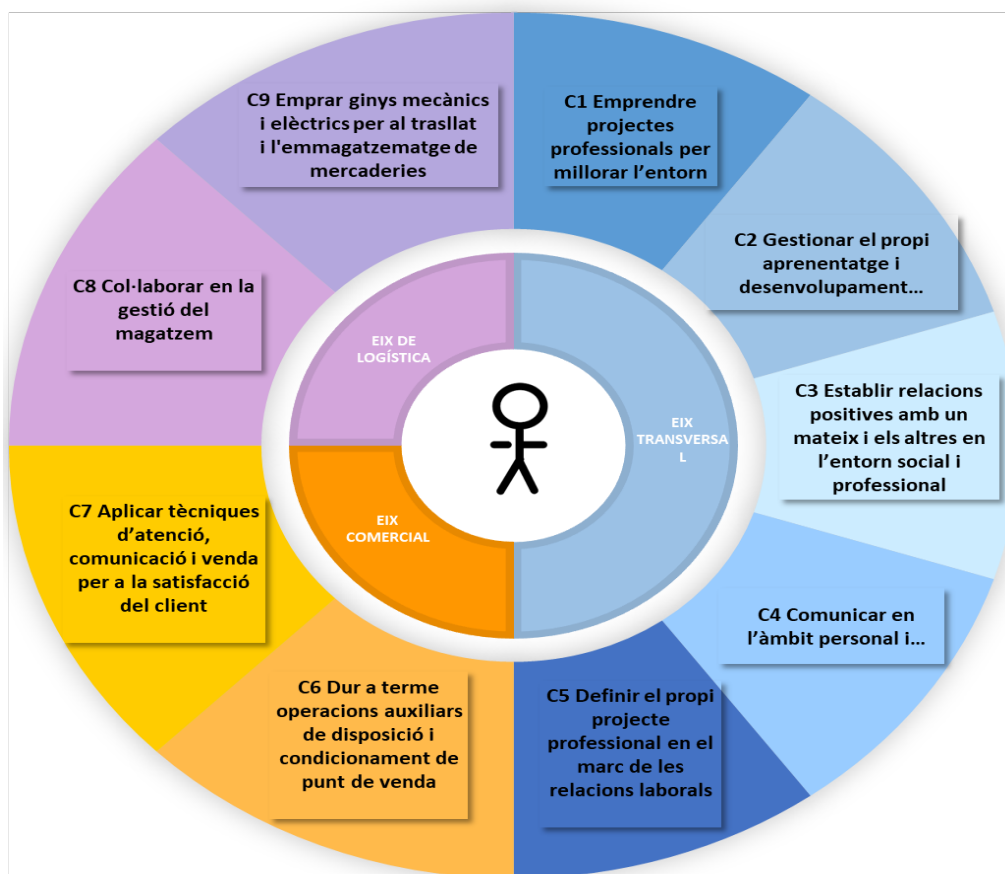
A l'últim, l'eix transversal promou la participació en les relacions laborals, mitjançant l'aprenentatge dels drets i de les obligacions de les relacions laborals, de la normativa de seguretat, higiene i ambiental al centre de treball, així com de les característiques de l'activitat empresarial, del mercat de treball i del procés de recerca de feina.

A més de l'eix transversal, s'han identificat l'eix comercial i l'eix logístic.

L'eix comercial preveu la realització d'operacions auxiliars de disposició i condicionament del punt de venda i l'atenció al client desenvolupant les habilitats per identificar les necessitats del client, les tècniques de comunicació al client, les tècniques de gestió de la qualitat i les tècniques d'atenció de les queixes i les reclamacions dels clients.

L'eix logístic preveu la col·laboració en la gestió del magatzem, així com emprar ginys mecànics i elèctrics per traslladar i emmagatzemar mercaderies.

Al gràfic següent es presenten els diferents eixos i les competències que ajuden a desenvolupar-los:



Per tal d'identificar amb claredat les àrees de coneixement que impregnen els diferents elements del currículum de diploma professional inicial, es fan servir una sèrie de símbols que fan referència a l'àrea, la natura o l'enfocament de les tasques i activitats del referencial de certificació en cadascuna de les competències del programa.

Els símbols que identifiquen els continguts dels diferents espais d'aprenentatge són els següents:

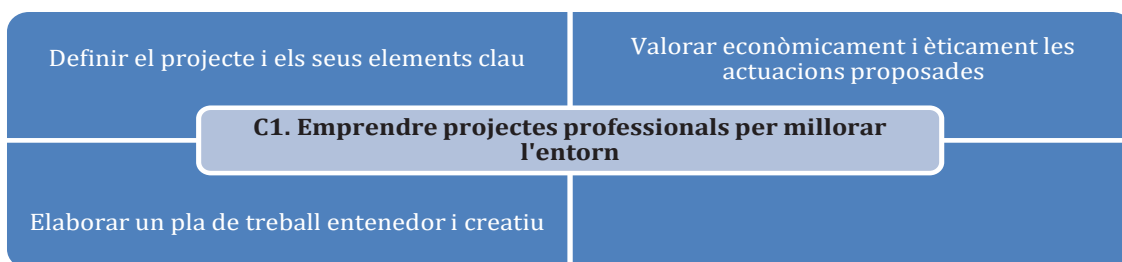
Projecte/Empresa (<i>P. E.</i>)		Empresa (<i>EMP</i>)	
Tutoria (<i>T</i>)		Màrqueting (<i>MKT</i>)	
Educació física (<i>E. F.</i>)		Matemàtiques empresa (<i>MAT. EMP</i>)	
Ciències mediambientals (<i>CIE. MED</i>)		Matemàtiques aplicades (<i>MAT. APL</i>)	
Comerç (<i>COM</i>)		Logística (<i>LOG</i>)	

Els símbols que identifiquen les competències clau europees que es treballen integrades com a sabers associats a les competències transversals i professionals són:

Competència ciutadana i democràtica (<i>DEM</i>)		Competència digital (<i>DIG</i>)	
--	--	------------------------------------	--

EIX TRANSVERSAL

C1. Emprendre projectes professionals per millorar l'entorn



Aquesta competència facilita recursos, tècniques i estratègies necessàries per a l'alumne per tal de poder identificar oportunitats en el seu entorn més immediat, ja sigui personal o professional, per elaborar un projecte que transformi la societat. Es pretén que l'alumne comenci a veure la necessitat de canvi i d'innovació i elabori les seves pròpies estratègies per aconseguir els objectius que s'hagi fixat. Es busca una interacció amb la societat per mirar de transformar l'entorn des d'un punt de vista socialment responsable en termes de sostenibilitat i de transformació de l'entorn.

La definició del projecte i els seus elements clau requereix conèixer i analitzar el context i els agents que hi intervenen per poder definir l'àmbit del projecte. Aquest coneixement li permetrà poder identificar les necessitats i les oportunitats de canvi. Això implica aplicar diferents tècniques per analitzar la realitat, així com per tractar les dades que es puguin haver identificat. En definitiva, en aquesta primera fase és quan s'impulsa l'alumne a plantejar la necessitat/opportunitat a mode de problema per poder analitzar-lo (desconstrucció o globalització del problema). Aquesta primera fase d'anàlisi conduirà a posar límit al projecte a través de la formulació de preguntes que delimitin l'abast del projecte per poder definir els objectius.

Aquesta competència implica aplicar tècniques per generar idees creatives i analitzar les necessitats des de diferents mirades per proposar idees. Aquesta fase correspon a la fase més creativa del projecte: la generació d'idees. Aquesta generació d'idees es coneix com un procés divergent en el qual es busca el màxim possible de solucions al problema. Aquestes possibles solucions s'han de trobar emprant tècniques de pensament creatiu i disruptiu, i com més se'n trobin, millor. Aquest procés és especialment ric si pot ser treballat en cooperació amb altres alumnes.

L'aprenent ha de ser capaç de determinar l'impacte social del projecte creat i justificar el seu projecte en termes de sostenibilitat i de transformació de l'entorn. Ha de poder descriure els canvis que suposarà el seu projecte i determinar les seves conclusions. Aquesta és la fase de tancament del projecte, en què l'alumne convergeix per triar una solució que sigui factible, justa, ètica i sostenible. Per fer aquesta tria o selecció, a l'alumne se li faciliten tècniques d'avaluació d'idees que s'apliquen com a filtres per anar descartant les idees que no responen als estàndards òptims (factibilitat, ètica, transformació...).

Referent d'avaluació

1.1. Analitzar els elements i l'àmbit del projecte. (P.E.) (DEM)

- 1.1.1. Utilitza amb rigor eines i dades bàsiques per extreure conclusions. (MAT. EMP.) (DIG)
- 1.1.2. Identifica de manera pertinent els principals agents que intervenen en el context del seu projecte (institucions, agents privats, agents públics...).
- 1.1.3. Delimita amb rigor el projecte a través de tècniques i d'estratègies.

Sabers associats

- Diferència entre necessitat i oportunitat.
- Característiques de la necessitat o de l'oportunitat.
- Fonts directes (entrevistes i enquestes) i fonts indirectes (bibliografia i dades).
- Els principals problemes econòmics i socials actuals.
- Formulació d'hipòtesis.
- La recerca d'informació: fiabilitat de les fonts.
- Selecció i tractament de dades.
- Elements d'anàlisi: mapa de l'entorn, DAFO.
- Escala del problema (entorn escolar, local, nacional...).
- El context del projecte (econòmic, social, empresarial, institucional, mediambiental).
- L'entorn econòmic, laboral i social.
- Govern, comuns.
- Normes i lleis de l'entorn.
- Tècniques d'anàlisi de la realitat: mapa conceptual, *visual thinking*, arbre del problema.

1.2. Proposar idees (P. E.)

- 1.2.1. Experimenta amb tècniques col·lectives creatives i amb eines virtuals per generar idees. (DIG)
- 1.2.2. Ordena les idees en relació amb l'oportunitat o la necessitat, seguint un criteri creatiu.
- 1.2.3. Prototipa de manera creativa a partir de les idees originades.

Sabers associats

- El pensament lògic, el pensament lateral i el pensament disruptiu.
- La creativitat com a estratègia de millora.
- Tècniques per comprendre problemes:
 - Mapa gràfic mental, tècnica dels 5 perquès...
- Tècniques de generació d'idees:
 - *Pluja d'idees*, *brainswriting*, SCAMPER, analogies, CRE-IN, mètode 635, sinèctica, *Related Worlds*
- Tècniques per proposar i avaluar idees:
 - PNI -avaluar idees-, els 6 barrets per pensar d'E. de Bono, TRIZ, 4x4x4, *DO IT...*

- Establiment de relacions: problema i solució.
- Aplicacions en línia de generació d'idees creatives i col·lectives (*LucidChart, MindMap, Popplet, Bubbl.us...*).
- El prototipatge: tècniques i disseny de productes, espais i fins i tot serveis.

1.3. Analitzar matemàticament la viabilitat econòmica-financera del projecte (*MAT. EMP.*)

- 1.3.1. Calcula amb rigor els costos de recursos humans, legals, administratius, d'inversió...
- 1.3.2. Calcula amb rigor ràtios i estadístiques senzilles.
- 1.3.3. Representa gràficament amb eines digitals de manera adequada i pertinent la informació matemàtica de la seva anàlisi.
- 1.3.4. Emet conclusions sobre la viabilitat, basant-se en càlculs matemàtics.

Sabers associats

- Educació econòmica i financera
 - Ingressos, costos i beneficis.
 - Bancs o altres sistemes de finançament.
- Estudi de viabilitat del projecte
 - El pla d'inversions inicials.
 - El pla de finançament.
- L'avaluació del projecte
 - El balanç de situació.
- Les finances personals
 - Els ingressos, les despeses, el consum i l'estalvi i les inversions.
- Fulls de càlcul

1.4. Determinar l'impacte social del projecte (transformació de l'entorn social) (*P. E.*)

- 1.4.1. Descriu exhaustivament els canvis que suposarà el seu projecte a nivell de barri, de poble i/o de país. (*DEM*)
- 1.4.2. Justifica de manera clara i ordenada l'impacte del seu projecte en termes de sostenibilitat i de transformació de l'entorn.
- 1.4.3. Formula amb originalitat i sentit crític les seves conclusions en termes d'impacte social. (*MAT. EMP.*) (*DIG*)

Sabers associats

- L'impacte mediambiental del projecte.
- L'impacte en la millora de la qualitat de vida del projecte.
- L'impacte en la innovació i en la generació de coneixement del projecte.
- L'impacte en l'ocupació o a l'àmbit laboral del projecte.
- L'impacte en l'economia o pla estratègic del projecte.
- L'empresa socialment responsable.
- Eines de creació de contingut.

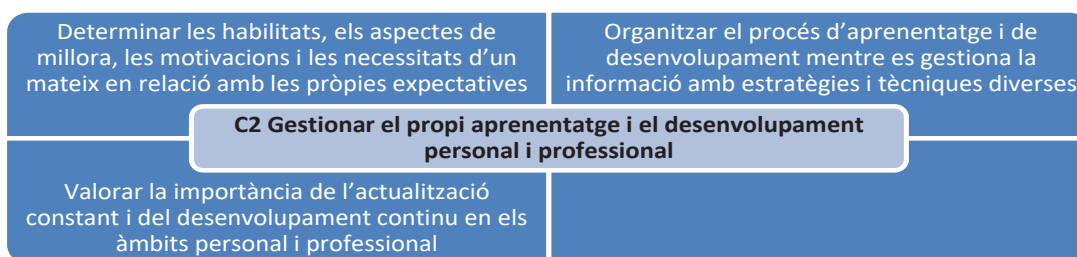
1.5. Elaborar un pla de projecte

- 1.5.1. Defineix amb concreció i claredat els objectius, les característiques i les accions del projecte. (*P. E.*)
- 1.5.2. Realitza un pressupost rigorós. (*MAT. EMP.*)
- 1.5.3. Il·lustra pertinentment i adequadament les seves conclusions més significatives amb l'ajuda de gràfics, imatges, fluxgrames... (*MAT. EMP.)(DIG)*

Sabers associats

- El pla d'empresa.
 - Justificació del projecte.
 - Context del projecte.
 - Destinataris del projecte.
 - Ubicació del projecte.
 - Redacció d'objectius i fixació d'objectius; l'objectiu com a fita i les passes per aconseguir-lo.
 - Els recursos: humans, materials, tecnològics, d'infraestructures.
 - La comunicació i la difusió del projecte.
 - Diferents formats de la informació: text, numèric, gràfic, imatge i so.
 - Pressupost.
-

C2 Gestionar el propi aprenentatge i el desenvolupament personal i professional



La competència de gestionar el propi aprenentatge i el desenvolupament personal i professional implica que l'aprenent reflexioni sobre els seus processos d'aprenentatge per tal de poder planificar i prendre decisions de manera fonamentada sobre com aprèn i com anar ajustant aquests processos.

Per tal de gestionar el propi aprenentatge l'aprenent ha de determinar quines són les seves habilitats tant pel que fa a l'entorn acadèmic com el professional, ha de ser capaç de definir quins són els seus punts forts i febles, emprar eines que l'ajudin a autoavaluar-se per saber què és el que pot millorar. Els processos de metacognició han de donar un nivell de consciència sobre el procés d'aprenentatge necessari per a la millora de l'autonomia en l'aprenentatge i per tal de mostrar una actitud crítica sobre la informació i el coneixement. De la mateixa manera propicia una transferència del coneixement tant d'una tasca cap a una altra com compartint el coneixement amb els altres.

L'aprenent ha de planificar el seu aprenentatge aplicant eines i instruments per organitzar-se tant en l'espai com el temps. Aquesta competència pretén desenvolupar en l'aprenent la capacitat de gestionar la informació trobada amb estratègies i tècniques diverses, saber discernir les fonts fiables i adquirir una actitud preventiva envers la utilització de la xarxa.

El desenvolupament d'aquesta competència ha d'anar acompanyat d'una valoració de la importància de la formació continuada i al llarg de la vida. El desenvolupament tant personal com professional ha de ser continu i l'aprenent s'ha de responsabilitzar dels seus èxits i dels seus fracassos.

Referent d'avaluació

2.1. Analitzar el seu procés d'aprenentatge en els entorns acadèmic i professional (T)

- 2.1.1. Compara críticament els resultats obtinguts amb la seva expectativa, emprant eines d'autoavaluació per identificar les seves habilitats, motivacions, punts forts i febles així com els elements interns i externs que condicionen el seu procés d'aprenentatge.
- 2.1.2. Realitza processos de metacognició crítics per identificar "com aprèn" i quines estratègies fa servir per aprendre.
- 2.1.3. Es fixa objectius pertinents de millora en relació amb el seu aprenentatge o desenvolupament professional.

Sabers associats

- Els perfils personal i professional.
 - Les capacitats, les habilitats i els interessos personals.
 - La motivació professional.
- El perfil professional d'una ocupació.
 - El perfil requerit, els codis professionals.
 - El professiograma.
- Els factors que influeixen en l'aprenentatge.
 - Condicions fisiològiques (descans, alimentació, etc.).
 - Condicions d'ambient (llum, acústica dels espais, ventilació, temperatura, etc.).
 - La concentració i l'atenció.
 - Ritmes d'aprenentatge.
- Regulació i millora de l'aprenentatge a partir de l'heteroavaluació, l'autoavaluació i la coavaluació guiada pel docent.
- Tècniques d'autoconeixement personal de les capacitats, les motivacions, les mancances.
- Tècniques d'autoavaluació del perfil personal i professional.
- El projecte d'aprenentatge i de desenvolupament personal.
- El projecte professional.

2.2. Planificar el seu procés d'aprenentatge en entorn acadèmic i professional (T)

- 2.2.1. Aplica amb eficàcia la tècnica òptima per resoldre la tasca (tècniques d'estudis).
- 2.2.2. Aplica estratègies eficients d'organització en els diferents espais (espai).
- 2.2.3. Empra eines de planificació i d'organització adequades i pertinents (temps).
- 2.2.4. S'adapta amb flexibilitat al canvi en els entorns acadèmic i professional (adaptabilitat, pro activitat, acceptació empatia, flexibilitat...).

Sabers associats

- Tècniques d'ordenació, recollida i anàlisi crítica de la informació:
 - Esquema, síntesi, mapa conceptual, portafoli.
- Eines de síntesis per construir l'aprenentatge.

- Eines i tècniques de planificació:
 - Tècniques de gestió del temps, espai i recursos en diferents suports (digitals i no digitals: agenda, llista de tasques, bases d'orientació, grafs).
- Tècniques de preparació de l'espai per dur a terme el treball:
 - Neteja i organització de l'espai de treball físic i virtual.
- Tècniques d'atenció i de concentració:
 - Relaxació, atenció i concentració.
- Tècniques mnemotècniques:
 - Tècniques per afavorir la memòria visual, auditiva, seqüències i textos.
- Eines digitals que faciliten l'organització i planificació de tasques:
 - Calendaris
 - Agendes
 - Gestors de projectes
- La flexibilitat mental: adaptabilitat i baixa resistència al canvi.
- Superació de les limitacions pròpies o d'altri.

2.3. Transfereix coneixement i estratègies d'aprenentatge (T)

- 2.3.1. Estableix relacions coherents entre els coneixements.
- 2.3.2. Comparteix proactivament coneixement fent servir eines digitals.
- 2.3.3. Formula teoritzacions rigoroses.
- 2.3.4. Organitza de forma clara els continguts propis respectant el dret d'autoria i les normes de privacitat tot indicant-ne les fonts (TIC).

Sabers associats

- Tècniques de creació de nexes de coneixement.
- Estratègies per a l'avaluació dels aprenentatges mitjançant la gestió de l'error a través de l'autoregulació.
- Estratègies de comunicació i presentacions en públic: debats, discussions, opinions...
- Citació de fonts.
- Tècniques de participació en xarxes socials.
- Eines de difusió de coneixement:
 - Webclue
 - Webquest
 - wikis col·laboratives
- La comunicació en xarxa: protocols, canals, ètica i drets d'autor.

2.4. Infereix coneixement i estratègies d'aprenentatge utilitzant eines digitals (T) (DIG)

- 2.4.1. Discrimina la informació amb pertinència per crear el seu propi argumentari.
- 2.4.2. Selecciona les dades amb pertinència per crear el seu propi argumentari.



- 2.4.3. Elabora de manera original, creativa i pròpia la informació obtinguda de diverses fonts.

Sabers associats

- Estratègies per identificar les característiques, les variables que intervenen i les diferents interpretacions que hi poden haver en relació amb una qüestió.
- Estratègies per fer-se preguntes.
- Estratègies per construir una interpretació pròpia a la llum del coneixement previ.
- L'ús crític de la informació digital.

C3 Establir relacions positives amb un mateix i amb els altres en els entorns social i professional



La competència d'establir relacions positives amb un mateix i els altres en l'entorn social i professional permet desenvolupar el benestar tant social com individual de l'aprenent. Busca crear sinèrgies amb els altres per tal de poder desenvolupar un treball en equip de manera coordinada. Aquesta competència implica assolir el coneixement d'un mateix tant a nivell emocional com físic per poder-se obrir als altres i conèixer en societat de manera saludable i generant situacions de interacció positives.

Per tal d'arribar a un benestar individual i social l'aprenent ha de ser capaç en un primer moment d'identificar les seves pròpies emocions i les dels altres. D'aquesta manera podrà gestionar-les, el que implica utilitzar tècniques d'autoregulació de les emocions. Per tal de poder respectar les diferències dels altres l'aprenent haurà d'aprendre a fer ús de l'empatia i l'assertivitat en les seves relacions interpersonals.

Treballar en equip implica compartir coneixement, acceptar les aportacions dels altres, cooperar i participar activament. Es requereix d'una responsabilitat individual i amb els altres per poder crear sinèrgies en el treball en equip. L'aprenent ha de ser capaç d'utilitzar diferents dinàmiques tant per treballar en grup com per fomentar el debat i afavorir la interrelació i així poder treballar d'una manera coordinada acordant rols i involucrant els altres.

Establir relacions positives es tradueix en ser capaç de resoldre conflictes a partir del diàleg i la negociació. L'aprenent ha de dur a terme tècniques de resolució de conflictes i de negociació i de mediació. S'ha de ser curós en l'actitud envers els altres per evitar conflictes.

Aquesta competència pretén doncs crear un ambient de treball positiu per tal de deixar fluir una bona entesa de treball i de col·laboració entre els integrants de l'equip, pausar una manera de treballar consensuada entre tots els membres i evitar el conflicte per arribar a una harmonia de treball. Però, per arribar a un estat emocional saludable s'ha de treballar també l'estat físic. Cal un estil de vida saludable integral de ment i de cos; per aquesta raó, l'aprenent ha de desenvolupar una activitat física i uns hàbits saludables que produeixin benestar i millorin la salut.

Referent d'avaluació

3.1. Gestionar les emocions en els àmbits personal i interpersonal

- 3.1.1. Aplica tècniques d'autoregulació de les emocions de manera adequada a la situació i context. (E.F.)
- 3.1.2. Comunica de manera assertiva les seves opinions, idees o emocions integrant arguments propis o aliens.
- 3.1.3. Empra tècniques per protegir la seva imatge i identitat personal i digital.

Sabers associats

- Les emocions i la seva descripció.
- Pensament, emoció i conducta: la seva relació.
- Causes i conseqüències de les emocions positives i negatives.
- La consciència d'un mateix.
- Tècniques d'autoconeixement personal.
- L'escolta activa dels altres.
 - Tècniques d'escolta activa (contacte visual, postura correcta, atenció pràcticament plena, reforç del discurs del parlant, paràfrasi...).
 - La comunicació no verbal (gestos, aparença, postura, mirada, expressió).
 - Tècniques d'observació de la comunicació no verbal.
- Les habilitats socials.
 - L'empatia.
 - Tècniques per desenvolupar l'empatia (parafrasejar, formular preguntes).
 - L'assertivitat.
 - Els drets assertius.
 - Estratègies de comunicació assertiva (reforçar els punts forts de l'altre, formular aportacions en positiu); expressió dels propis drets, opinions i sentiments, respectant els altres mitjançant els seus sentiments i opinions.
- El maneig de les emocions i estratègies per a la seva gestió:
 - Estratègies de respiració profunda.
 - Estratègies de relaxació.
 - Estratègies de visualització.
 - Estratègies de *mindfulness*.
 - Tècniques de detenció del pensament, assaig mental, raonament lògic, distracció.
- Privacitat i ciberseguretat.
- Tècniques d'autoregulació de la conducta en context esportiu (normes, regles, ètica, responsabilitat...).

3.2. Cooperar en la consecució de tasques i/o activitats gràcies a les sinergies establertes en el treball en equip (DEM)

- 3.2.1. Acorda el seu rol (posició, minuts de joc...) de manera consensuada amb la resta de membres del seu equip. (EF)
- 3.2.2. Planifica amb rigor les seves tasques (temps, materials, espais...) per a la consecució de l'objectiu comú.
- 3.2.3. Participa activament en la presa de decisions i en l'assoliment de les tasques comunes, així com en les reunions d'equip, tenint en compte les normes i dinàmiques de l'equip.

Sabers associats

- El treball en equip:
 - Diferències entre col·laborar i cooperar.
 - Els rols dins d'un equip de treball i les seves tasques i responsabilitats (coordinador, secretari, ajudant i responsable de material).
 - Competències comunicatives i competències socials dins del treball en equip.
- Recursos per treballar en equip:
 - Els plans de l'equip (planificar què es vol aconseguir, determinar temps...).
 - El quadern de l'equip (trets d'identitat de l'equip, càrrecs i funcions, diaris de sessions, revisions periòdiques...).
- Dinàmiques per mostrar la importància de treballar en equip.
- Dinàmiques de grup per fomentar el debat i el consens en la presa de decisions.
- Dinàmiques de grup per afavorir la interrelació, el coneixement mutu i la distensió dintre del grup.
- Les reunions:
 - Tipus de reunions.
 - La gestió de reunions eficient: etapes i durada.
 - Els rols de les reunions.
 - Eines digitals col·laboratives.
- La gestió del temps:
 - Dinàmiques de grup.
 - Els cronogrames.
- Estructures cooperatives de treball:
 - Estructures cooperatives simples.
- Tècniques cooperatives de treball:
 - Grups d'investigació
 - Tècnica TGT

3.3. Desenvolupar el benestar físic i emocional (E. F.)

- 3.3.1. Es fixa objectius de millora assolibles en relació amb les seves capacitats físiques.
(DEM)
- 3.3.2. Descriu amb rigor aquelles activitats que produeixen benestar i milloren la salut.
- 3.3.3. Dedica rigorosament un temps a escalfar i estirar els diferents grups musculars abans i després de cada sessió.
- 3.3.4. Participa activament en les activitats físicoesportives del centre (plans d'acció).

Sabers associats

- El benestar físic i emocional.
- Els hàbits saludables.
- Tipus de situacions motrius:
 - Situacions psicomotrius.
 - Situacions motrius en el medi natural.
 - Situacions motrius d'expressió.
 - Situacions sociomotrius d'oposició.
 - Situacions sociomotrius de cooperació-oposició.
 - Situacions motrius en esdeveniments físicoesportius.

3.4. Evitar actituds discriminatòries i poc equitatives (DEM)

- 3.4.1. Reprova assertivament les actituds discriminatòries que es produeixin al seu entorn físic i virtual. (E. F.)
- 3.4.2. Analitza amb sentit crític les pròpies percepcions, creences i prejudicis per evitar caure en la discriminació en els entorns físic i virtual.
- 3.4.3. Interpreta críticament certes conductes a través de la seva experiència per evitar discriminar o jutjar als altres.

Sabers associats

- Entesa intercultural
 - Identitat cultural: context personal, suposicions, valors i actituds, normes i comportaments socials.
 - Diversitat cultural.
 - Els prejudicis i estereotips socials.
- Construcció de la identitat democràtica.
 - Valors democràtics.
 - Llibertat i responsabilitat.
 - Normes de convivència democràtica.
 - Formes de democràcia i formes de participació.
 - Justícia i solidaritat.
- Drets humans i valors fonamentals de la dignitat humana.
 - Drets i deures.
 - Exclusió i inclusió.
- Discriminació entre joves:

- Assetjament escolar
 - Ciberassetjament
 - Sexting
-

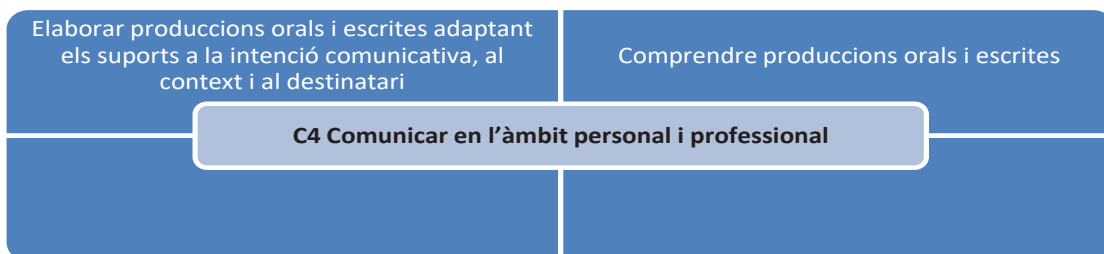
3.5. Resoldre conflictes grupals (DEM)

- 3.5.1. Aplica rigorosament tècniques de resolució de conflictes tenint en compte la natura del mateix. (E. F.)
- 3.5.2. Aplica rigorosament tècniques de negociació per arribar a acords de col·laboració.
- 3.5.3. Gestiona críticament la seva actuació envers els altres per evitar conflictes.

Sabers associats

- La gestió positiva del conflicte:
 - El desacord i el conflicte.
 - Principals tipus de conflicte.
 - Els elements del conflicte.
- Les tècniques de resolució de conflictes:
 - La negociació.
 - La mediació.
 - La conciliació.
 - L'arbitratge.
- Estratègies per a la prevenció de conflictes:
 - Diàleg.
 - Comunicació.
 - Prevenció del conflicte.
 - Tècniques de resolució de conflictes.
 - Resolució de conflictes.

C4 Comunicar en els àmbits personal i professional



Aquesta competència fa referència a les habilitats per comunicar-se emprant diferents llenguatges, formats i suports en els àmbits personal i professional. La dita habilitat l'ha de poder desenvolupar en diferents llengües per entendre el món que l'envolta i poder-se expressar amb una intencionalitat concreta.

Saber comunicar-se comporta definir la intenció comunicativa així com el context i el destinatari. Implica conèixer les diferents funcions del llenguatge, els diferents suports i les estratègies a seguir per aconseguir aquesta intenció comunicativa. Per tal d'expressar-se de forma clara, l'aprenent ha d'emprar una correcció sintètica i lèxica, ha de poder estructurar de manera lògica el seu discurs i seleccionar el registre, depenent del destinatari de la comunicació tant en situacions comunicatives orals com escrites. Així doncs, l'aprenent ha de tenir coneixement dels diferents llenguatges (verbal i no verbal) i dels diferents formats i suports.

De la mateixa manera, una bona comunicació requereix d'una bona comprensió de les produccions orals i escrites. L'aprenent ha d'identificar quines són les idees que se li volen transmetre, implica conèixer les tècniques que pot utilitzar per a la comprensió així com els diferents elements discursius.

Una bona comunicació no s'acaba en l'expressió i la comprensió, l'aprenent ha d'arribar a interpretar el valor funcional dels diferents recursos emprats per tal de distingir amb sentit crític els elements de la comunicació. La situació comunicativa serveix per construir coneixement, pensament i opinió.

Referent d'avaluació

4.1. Elaborar produccions orals i escrites

- 4.1.1. Adequa la seva resposta a la pregunta formulada tant pel que fa a la forma com al fons (en l'oral es tindrà en compte el llenguatge no verbal i paraverbal).
- 4.1.2. Aplica pertinentment les característiques –funció, estructura– de la tipologia textual.
- 4.1.3. Emptra de manera coherent elements per cohesionar la seva producció (connectors, signes de puntuació o pauses, marcadors textuais...).
- 4.1.4. Mostra correcció ortogràfica o fonètica.
- 4.1.5. Mostra correcció sintàctica.
- 4.1.6. Mostra correcció lèxica.

Sabers associats

- La situació comunicativa.
 - La comunicació oral i escrita no espontània a l'àmbit laboral.
- Textos argumentatius i expositius orals i escrits.
 - Formes de organització del contingut i recursos expressius.
- Els gèneres textuais orals i escrits:
 - Les presentacions, les videoconferències.
- La comunicació escrita en l'àmbit de la empresa:
 - L'informe, la redacció d'un projecte, d'un correu electrònic, d'una memòria.
- Estratègies d'expressió en diferents llenguatges.
- Suports, materials i llenguatges diversos.
 - Gràfic, numèric, escrit, sonor, etc.
 - Eines i estratègies de comunicació digital.
- Recursos i estratègies per superar obstacles en la comunicació oral.
- Mecanismes per garantir i comprovar l'efectivitat de la comunicació.
- Revisió global (contingut, forma, etc.), ortogràfica i gramatical i de la coherència entre els diferents components de la comunicació.
- Ús ètic de la informació:
 - Drets d'autor, citacions.

4.2. Comprendre produccions orals i escrites

- 4.2.1. Identifica amb precisió les idees principals.
- 4.2.2. Ubica pertinentment el discurs en el seu context.
- 4.2.3. Interpreta informació implícita/explicita amb sentit crític.
- 4.2.4. Infereix la intenció comunicativa i és capaç de demostrar-la coherentment.
- 4.2.5. Justifica amb sentit crític l'ús dels elements del text

Sabers associats

- Identificació de les idees i les informacions a comunicar.
- La comprensió de produccions orals i textos provinents de la comunicació social.
- Consulta de fonts diverses i en diversos formats.
- Tècniques de comprensió.
 - Esquemes, resums, mapes conceptuals, etc.
- Estructuració de la presentació de la informació.
- Elecció de llenguatges, suports, formats, elements discursius i estratègies d'acord amb la situació i el context professional o laboral.
- Elecció d'una estructura i d'un registre d'acord amb la situació i el context professional o el laboral.

Condicions de realització

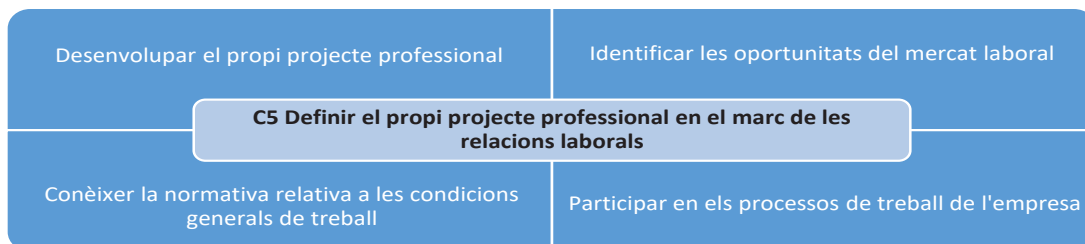
A continuació s'adjunta un quadre amb els nivells exigibles de cada habilitat en funció de la llengua i una síntesi dels contextos de realització; s'han formulat des de la perspectiva de l'alumne:

	CO	CE	PO	PE
CAT	B2	B2	B2	B2
CAST/FRA	B1	B1	B1	B1
ANG	B1.1	B1.1	B1.1	B1.1

Per tal d'ajudar el docent a contextualitzar el nivell exigible a l'alumne, s'ha elaborat un document que figura com a annex 1 del programa, que conté, per a cada habilitat, una explicació dels contextos de realització.

Aquesta informació ha estat extreta del Marc europeu comú de referència per a les llengües i reformulada.

C5 Definir el propi projecte professional en el marc de les relacions laborals



Aquesta competència té com a finalitat que l'aprenent adquireixi els coneixements i les destreses necessaris per incorporar-se al mercat laboral i desenvolupi el seu propi projecte professional conscient de les seves capacitats i habilitats professionals, així com dels seus deures i dels seus drets com a treballador.

Així mateix, participar en les relacions laborals requereix capacitar l'aprenent per analitzar les característiques i les oportunitats del mercat laboral, exercir els seus drets i complir amb les obligacions derivades de la seva activitat professional, d'acord amb el que s'estableix en la legislació vigent, perquè pugui participar activament en la vida econòmica i social.

També pretén que l'alumne se sensibilitzi sobre els efectes que les condicions de treball poden produir en la salut personal i utilitzi les mesures correctives i de protecció.

A l'últim, prendre part en les relacions laborals consisteix en la participació en els processos de treball de l'empresa i conèixer les característiques, les funcions i els procediments més rellevants de l'activitat empresarial.

Referent d'avaluació

5.1. Desenvolupar el propi projecte professional (EMP)

- 5.1.1. Identifica adequadament els components bàsics del propi perfil personal, aplicant estratègies d'autoconeixement.
- 5.1.2. Analitza amb rigor el perfil professional de l'ocupació.
- 5.1.3. Es fixa objectius de millora per al desenvolupament professional de manera adequada al perfil professional requerit per a l'ocupació.

Sabers associats

- Perfil personal:
 - Aptituds
 - Interessos
 - Habilitats
 - Interessos i motivació
- Autoavaluació del perfil personal.
- El perfil professional d'una ocupació.
 - El professiograma.
 - Competències professionals.

- Competències transversals.
 - Autoavaluació del perfil professional.
 - Punts forts, punts febles
 - Àrees de millora
 - Pla d'acció de desenvolupament professional
-

5.2. Analitzar el mercat de treball i el procés de recerca de feina (EMP)

- 5.2.1. Descriu amb precisió la relació entre l'oferta i la demanda de treball en el mercat de treball.
- 5.2.2. Analitza les fonts d'informació i les etapes del procés de recerca de feina.
- 5.2.3. Aplica de manera adequada les diferents tècniques i eines en el procés de recerca de feina.
- 5.2.4. Descriu amb precisió el rol, les habilitats, les funcions i la imatge personal requerits per a l'activitat professional i relacionats amb el perfil professional.

Sabers associats

- El mercat laboral i la cerca d'ocupació.
 - El mercat de treball.
 - Oferta de treball.
 - Demanda de treball.
 - Relació oferta-demanda.
 - El procés de cerca de feina.
 - Fonts d'informació en la cerca d'ocupació.
 - Etapes d'un procés de cerca de feina.
 - La selecció de personal.
 - Tècniques i instruments de cerca d'ocupació:
 - La carta de presentació
 - El *curriculum vitae*
 - L'entrevista de treball
 - Recerca de treball al sector públic.
 - El rol del professional.
 - Les funcions i les tasques del professional.
 - Procediments i normes del centre de treball.
 - Recomanacions i normes d'imatge personal en l'entorn laboral.
-

5.3. Identificar els drets i les obligacions de les relacions laborals (EMP)

- 5.3.1. Descriu amb precisió les característiques, els elements i les classes dels contractes de treball.
- 5.3.2. Descriu amb precisió les característiques, els elements i les formalitats del salari.

- 5.3.3. Descriu amb rigor els principals drets i obligacions dels treballadors en la relació laboral.

Sabers associats

- El contracte de treball.
 - Definició i forma del contracte.
 - Període de prova.
 - Classes i característiques dels contractes.
 - Suspensió del contracte de treball.
 - Extinció del contracte de treball.
- Les condicions de treball.
 - Temps de treball.
 - Retribució del temps de treball.
- El salari.
 - Classes de salari.
 - Salari mínim interprofessional.
 - La cotització de la persona assalariada a la Caixa Andorrana de Seguretat Social.
 - Càlcul del salari.
 - Lloc, temps i formalitats del pagament del salari.
 - Document de compte d'hores i butlletí de salari.
- Drets i obligacions de les persones assalariades.
- Igualtat i conciliació de la vida laboral i personal.

5.4. Identificar les característiques de l'activitat empresarial (EMP)

- 5.4.1. Identifica amb claredat i de manera adequada les existències mínimes de productes, de materials i d'equipaments per tenir un aprovisionament optimitzat.
- 5.4.2. Identifica les pautes i els requisits per elaborar pressupostos de manera rigorosa, tenint en compte el protocol establert. (MAT. EMP.)
- 5.4.3. Identifica de manera rigorosa els instruments i els mitjans de cobrament i de pagament en les operacions dels comerços conforme a la normativa vigent.
- 5.4.4. Identifica de manera acurada les principals característiques de la gestió administrativa i operativa de l'organització de l'empresa.

Sabers associats

- L'empresa: concepte i elements de l'empresa.
 - Classificació i característiques de les empreses atenent diferents criteris. Els departaments i les àrees de l'empresa.
 - Funcions bàsiques de l'empresa.
- Gestió de l'aprovisionament de material.
 - Gestió bàsica d'inventaris
- Gestió econòmica i financera de l'empresa.
 - Els pressupostos
 - Mitjans de pagament
- Gestió administrativa.

- Operacions de compravenda.
 - Els productes
 - Documents de compravenda
- Operacions bàsiques de preparació de comandes.
 - Documents de comandes

5.5. Aplicar les normes de seguretat, d'higiene i ambientals al centre de treball (*EMP*)

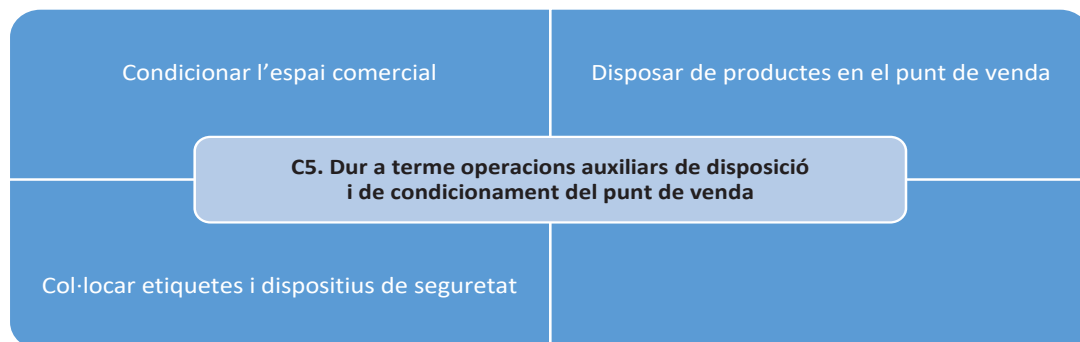
- 5.5.1. Relaciona de manera correcta els riscos laborals i ambientals amb les activitats pròpies de la professió.
- 5.5.2. Aplica les mesures preventives necessàries per a la protecció personal, així com per a la resta de persones al centre de treball. (*COM*)
- 5.5.3. Aplica les mesures de protecció del medi ambient i de recollida selectiva de residus de manera adequada als protocols. (*CIE. MED.*)

Sabers associats

- Conceptes bàsics sobre seguretat i salut en el treball.
- Drets i deures bàsics dels treballadors i dels empresaris en matèria de prevenció.
- Danys derivats del treball: accident de treball, malalties professionals.
- Riscos més comuns en l'entorn professional.
- Les mesures de prevenció de riscos laborals en l'àmbit.
- Equips de protecció personal del professional i del client.
- Ergonomia i higiene postural.
- Prevenció i protecció col·lectiva.
- Senyals i alarmes de perill.
- Plans d'emergència i evacuació.
- Pautes bàsiques d'actuació davant d'emergències.
- Normes sobre neteja i ordre a l'entorn laboral.
- Gestió de la protecció ambiental.
 - Residus. Tipus de residus.
 - Recollida selectiva de residus.
 - Procediments d'eliminació de residus.

EIX COMERCIAL

C6. Dur a terme operacions auxiliars de disposició i de condicionament del punt de venda



La realització d'operacions auxiliars de disposició i condicionament del punt de venda es refereix a les activitats bàsiques per distribuir i organitzar productes en diferents tipus de superfícies comercials. L'aprenent ha de conèixer les tècniques i les estratègies per disposar els elements utilitzats habitualment per a l'animació, l'exposició i la presentació de productes al punt de venda.

Així mateix, es refereix a les operacions per disposar diferents tipus de productes en prestatgeries, expositors o en el mobiliari del punt de venda a partir d'instruccions o procediments, tenint en compte les característiques dels productes.

La competència inclou que l'aprenent manipuli els equips d'etiquetatge i de recompte, així com els dispositius de seguretat de productes tenint en compte les característiques del producte. L'aprenent ha de conèixer el funcionament dels dispositius de seguretat i antifurt o dels dispositius de protecció i com se situen en els productes que ho permetin, utilitzant l'equip i el sistema establert de protecció.

La realització d'operacions auxiliars de disposició i condicionament del punt de venda té en compte les normes de seguretat, higiene postural i prevenció de riscos.

Referent d'avaluació

6.1. Identificar els diferents sectors i el mobiliari del punt de venda (COM)

- 6.1.1. Identifica amb precisió els diferents sectors i departaments del punt de venda, així com la seva funcionalitat.
- 6.1.2. Relaciona de manera adequada cada producte amb la seva zona a l'establiment comercial, tenint en compte els criteris d'organització i de distribució.
- 6.1.3. Identifica adequadament els punts freds i calents dels diferents tipus d'establiments comercials.
- 6.1.4. Descriu amb precisió les diferències del tipus de mobiliari utilitzat en relació amb la seva utilitat en el punt de venda.

Sabers associats

- Estructura i tipus d'establiments comercials.
 - Concepte i funcions.
 - Característiques i diferències.
 - Tipus de superfícies comercials:
 - Per ubicació
 - Per grandària
 - Per productes
- Les seccions als establiments comercials:
 - Els passadissos i les zones de pas.
 - El servei d'administració i el magatzem.
 - La zona d'entrada i de sortida.
 - La zona de caixa.
- Zones de l'establiment comercial:
 - Criteris de distribució de la superfície de vendes.
 - Flux de circulació dels clients: la zona freda i la zona calenta.
 - Punts calents i punts freds.
- Mobiliari en el punt de venda:
 - Tipus i característiques del mobiliari comercial bàsic
 - Gòndola
 - Expositors
 - Vitrines
 - Elements: capçal i lineal

6.2. Preparar els espais previstos per a la recepció dels diferents tipus de productes (COM)

- 6.2.1. Neteja amb pulcritud els diferents espais, aplicant els protocols de neteja establerts i reciclant els diferents materials d'embalatge. (CIE. APL.)
- 6.2.2. Identifica amb exactitud la disposició dels productes que cal exposar sobre el plànol per tal de col·locar-los.
- 6.2.3. Situa amb eficiència cartells i altres elements d'animació seguint criteris comercials.
- 6.2.4. Aplica amb rigor els criteris comercials de distribució de productes.

Sabers associats

- Protocols de neteja:
 - Concepte i funcions
 - Característiques i diferències
- Esquema de l'establiment (*layout*):
 - Finalitats
 - Tipus
- Elements de comunicació interns:
 - Indicacions i senyalitzacions
 - Rètols i cartells: funcions i procediments d'elaboració
- Criteris comercials en la distribució de productes:
 - Espai destinat al lineal.
 - Disposició de seccions i de famílies de productes.
- Gestió del lineal:
 - Determinació de l'assortiment: ampli, profund, estructurat.
 - Promocions i productes ganxo, productes líder, productes de marca, productes estacionals i permanents.
 - Rotació de productes en el lineal: concepte i càlcul.
 - Reposició: concepte i repercussions del desabastament del lineal.
 - Distribució de famílies d'articles en el lineal.
 - Ordre i neteja en el punt de venda.
 - Normes de seguretat i d'higiene en el punt de venda.

6.3. Instal·lar els diferents tipus d'expositors destinats a cada producte (COM)

- 6.3.1. Descriu amb rigor els elements promocionals utilitzats habitualment.
- 6.3.2. Diferencia els diferents tipus d'expositors utilitzats en el punt de venda per tal de triar de manera adequada el més adient.
- 6.3.3. Realitza el muntatge dels expositors i els elements promocionals de manera adequada seguint les instruccions del fabricant, les estratègies del marxandatge, els protocols i la normativa laboral.

Sabers associats

- L'aparador.
 - Funcions
 - Muntatge
- Normes de seguretat i prevenció de riscos laborals.
- Disposició del mobiliari.
 - Diferents tipus de disposició.
 - Avantatges i inconvenients.
- Muntatge d'expositors.
 - Seguiment d'instruccions.
 - Ubicació dels productes segons les seves característiques.
- Animació bàsica en el punt de venda.
 - Factors bàsics d'animació del punt de venda.
 - Mobiliari
 - Decoració
 - Il·luminació
 - Color
 - Sonorització
 - Senyalització i altres
 - Presència visual de productes en el lineal.
 - Col·locació del producte: optimització del lineal.
 - Informació del producte en l'establiment.
 - Normativa legal vigent: preu i promocions.
 - Escalfament de zones fredes en el punt de venda.
 - Zones fredes i calentes.
 - Mètodes d'escalfament.
 - La publicitat en el lloc de venda.
 - Indicadors visuals.
 - Expositors.
 - Cartells.
 - Displays.
 - Cartells lluminosos.
 - Cartells en el punt de venda.
 - Principals tipus de cartells.
 - Funció i notorietat.
 - Tècniques bàsiques de retolació.
 - Aplicacions gràfiques i d'edició de nivell usuari.
 - Màquines expenedores (*vending*).
 - Gestió de la venda de màquines expenedores.

6.4. Col·locar els diferents tipus d'etiquetes i dispositius de seguretat segons les característiques del producte (COM)

- 6.4.1. Col·loca etiquetes adequades als diferents tipus d'articles, verificant el funcionament correcte del codi de barres i la localització correcta.

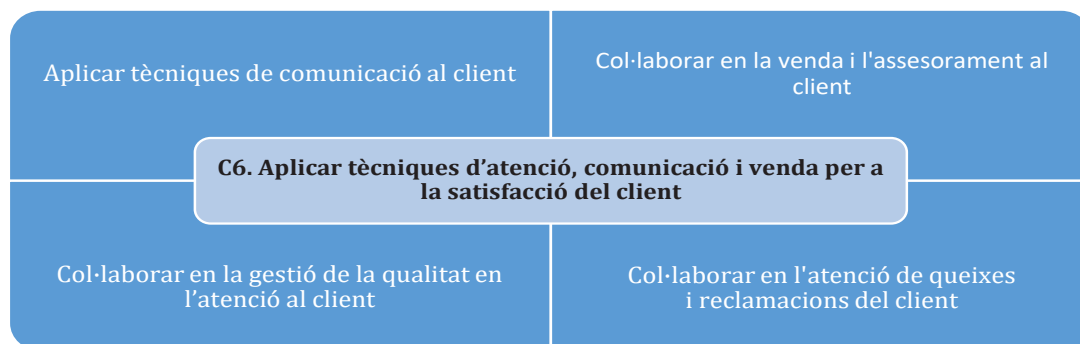


- 6.4.2. Col·loca dispositius de seguretat adaptats als diferents tipus d'articles, verificant-ne el funcionament correcte i la localització eficient.
- 6.4.3. Verifica amb rigor la concordança entre preu marcat i albarà tenint en compte les possibles ofertes en curs.

Sabers associats

- Tecnologia al servei del marxandatge.
- L'etiqueta: definició i funcions.
- Requisits informatius de l'etiquetatge.
- Dispositius de seguretat: tipus i funcions.
- Procediment de col·locació dels dispositius de seguretat.
- L'etiquetatge.
 - Característiques i diferències.
- La codificació.
 - Origen de la codificació comercial.
 - El codi de barres.
 - L'escàner.

C7. Aplicar tècniques d'atenció, comunicació i venda per a la satisfacció del client



Aquesta competència es refereix a les activitats encaminades a aconseguir la satisfacció del client durant la comercialització de productes o serveis. L'aprenent ha de saber que la relació amb el client és un element clau en els serveis comercials, que requereix aplicar tècniques de comunicació adequades a les característiques del client així com del producte o servei.

L'aprenent ha d'aprendre a col·laborar en la venda de productes assessorant el client, proporcionant informació dels mateixos productes i posant en pràctica estratègies d'argumentació comercial o de presentació i demostració de productes, així com fent operacions de caixa.

Col·laborar en la gestió de la qualitat en l'atenció al client requereix comprovar que el client quedi satisfet amb la qualitat del servei prestat i amb el tracte rebut i, en cas contrari, posar en marxa els mecanismes necessaris per adequar els resultats a les expectatives.

A l'últim, l'atenció de queixes o reclamacions presentades per un client requereix que l'aprenent conegui les estratègies per identificar la naturalesa de la reclamació i prendre les mesures correctores segons el procediment establert, així com per informar el client del procés que ha de seguir, adoptant una actitud positiva i de millora contínua.

Referent d'avaluació

7.1. Aplicar tècniques de comunicació comercial (COM)

- 7.1.1. Descriu de manera detallada les característiques dels diferents tipus de clients de manera detallada.
- 7.1.2. Descriu amb precisió els factors que influeixen en el consum de productes i serveis.
- 7.1.3. Identifica amb precisió les característiques de les fases del procés d'atenció al client.
- 7.1.4. Obté la informació necessària relativa a la demanda del client fent ús de l'escolta activa i formulant preguntes clares.
- 7.1.5. Posa en pràctica tècniques de comportament assertiu i estratègies comunicatives verbals i no verbals de manera adequada al comportament del client en diversos tipus de situacions.

Sabers associats

- El client.
 - Els tipus de client.
 - Les característiques dels clients.
 - Les necessitats dels clients.
 - Classificació de les necessitats segons diferents tipus de criteris.
- El consum de productes i de serveis.
 - Hàbits i comportament del consumidor: variables internes i externes que influeixen en el consumidor.
 - Factors influents en el consum de productes i de serveis.
 - El procés de decisió de compra.
 - La motivació de compra.
 - Normativa en matèria de consum.
 - Drets i deures del consumidor.
- L'escolta activa en l'atenció al client.
 - Concepte, utilitats i avantatges de l'escolta efectiva.
 - Components actitudinals de l'escolta efectiva.
 - Estratègies d'escolta efectiva en l'atenció al client.
 - Errors en l'escolta activa en l'atenció al client.
- La comunicació verbal i no verbal en l'atenció al client.
 - Concepte, elements i avantatges de la comunicació no verbal efectiva.
 - La imatge personal en l'atenció al client.
 - Estratègies de comunicació verbal en l'atenció al client.
- Estils de resposta en la interacció amb el client: assertiu, agressiu i no assertiu.
 - El comportament i l'actitud efectius en l'atenció al client.
- Tècniques d'assertivitat en l'atenció al client.
 - Disc ratllat.
 - Banc de boira.
 - Lliure informació.
 - Asserció negativa
 - Interrogació negativa
 - Autorevelació.
 - Compromís viable.

- La comunicació en l'atenció telefònica al client.
 - Estratègies i pautes de comunicació verbal en l'atenció telefònica.
 - Regles de la comunicació telefònica.
 - El missatge i el llenguatge en la comunicació telefònica: el llenguatge positiu.
 - Comunicació paraverbal en l'atenció telefònica: veu, temps, pauses, silencis.
 - L'actitud efectiva en l'atenció telefònica al client.
- Les expressions de comunicació quotidiana rellevants en l'àmbit del comerç en els idiomes més habituals emprats pels clients turístics: català, castellà, francès, anglès.

7.2. Assessorar el client aplicant tècniques de venda (COM)

- 7.2.1. Identifica amb claredat les diferents tipologies de venda i les fases del procés de venda.
- 7.2.2. Informa el client de les característiques dels productes de manera adequada explicant la qualitat esperable, les formes d'ús i consum, els consells d'utilització, de conservació i de manteniment, i comunicant el període de garantia.
- 7.2.3. Posa en pràctica estratègies d'argumentació comercial convincent i persuasiva de manera adequada a les característiques dels productes i a les argumentacions i les objeccions del client.
- 7.2.4. Duu a terme estratègies de presentació i demostració del producte/servei de manera adequada a les característiques del producte/servei i del client destinatari.

Sabers associats

- Coneixement del producte/servei:
 - Diferències entre productes i serveis.
 - Anàlisi del producte/servei.
 - Tipus de productes segons el punt de venda i l'establiment.
 - Atributs i característiques de productes i de serveis.
 - Característiques tècniques, comercials i psicològiques
 - Característiques del producte segons el seu cicle de vida
 - Formes de presentació: envasos i empaquetat
 - Condicions d'utilització
 - Preu. Comparacions
 - Marca
- Tipus de venda:
 - La venda presencial i no presencial: similituds i diferències.
 - La venda freda.
 - La venda en establiments.
 - La venda sense establiments.
 - La venda no presencial: venda telefònica, Internet, catàleg, televenda, altres.
- Fases del procés de venda:
 - Aproximació al client.
 - Desenvolupament i tancament de la venda.
 - Fases de la venda no presencial. Diferències i similituds amb la venda presencial.

- L'argumentació comercial:
 - L'argumentari de vendes.
 - L'argumentari del fabricant.
 - Selecció d'arguments de venda.
 - Tipus i formes d'arguments.
 - Tipus i forma d'objeccions.
 - Tècniques per a la refutació d'objeccions.
 - Tècniques de persuasió per a la compra.
 - Vendes associades.
 - Vendes addicionals.
 - Vendes substitutives.
- Presentació i demostració del producte/servei:
 - Tipus de presentació de productes.
 - Demostracions davant un gran nombre de clients.
 - Criteris que cal considerar en el disseny de les presentacions.
- Les expressions d'assessorament comercial més rellevants en els idiomes més habituals emprats pels clients turístics: català, castellà, francès, anglès.

7.3. Col·laborar en la realització d'operacions de caixa (COM)

- 7.3.1. Descriu les característiques i la utilització d'un TPV i els procediments de cobrament i pagament de les operacions de venda. (DIG)
- 7.3.2. Identifica els documents associats a la venda i a les devolucions, així com les operacions de tancament de caixa.
- 7.3.3. Col·labora en la realització d'operacions de caixa de manera rigorosa atenent al procediment establert.

Sabers associats

- Caixa i terminal al punt de venda (terminal del punt de venda).
 - Caixa i equips utilitzats en les operacions de venda.
 - Funcionament
 - Característiques
 - Sistemes tradicionals.
 - Caixa enregistradora
 - Datàfon
 - Elements i característiques del TPV.
 - Utilització del TPV.
- Procediments de cobrament i pagament de les operacions de venda.
 - Caracterització dels sistemes i mitjans de cobrament i pagament.
 - Efectiu
 - Transferència i domiciliació bancària
 - Targeta de crèdit i de dèbit
 - Pagament contra reemborsament
 - Pagament amb telèfons mòbils i altres mitjans
 - Pagament en línia i seguretat del comerç electrònic

- Els justificants de pagament.
 - El rebut: elements i característiques
 - Justificant de transferències
 - Diferències entre factura i rebut
 - Obligacions per al comerciant i l'establiment comercial
- Devolucions i vals.
 - Normativa
 - Procediments interns de gestió
- Registre de les operacions de cobrament i de pagament.
- Arqueig de caixa.
 - Concepte i finalitat

7.4. Aplicar tècniques de gestió de la qualitat en l'atenció al client (COM)

- 7.4.1. Identifica amb precisió les causes, de tipus tècnic i de qualitat d'atenció, que poden donar lloc a deficiències en l'atenció al client.
- 7.4.2. Descriu de manera adequada les mesures que permetin adequar els resultats obtinguts als resultats esperats pel client.
- 7.4.3. Comprova amb rigor el grau de satisfacció del client per mitjà de tècniques de control i de mesura.

Sabers associats

- Gestió de la qualitat en l'atenció al client.
 - Concepte de qualitat, avaluació i control de la qualitat en l'atenció al client.
 - Paràmetres que defineixen la qualitat del servei en l'atenció al client.
 - Qualitat en la venda de serveis.
- Avaluació i control del servei.
 - Tècniques per mesurar els resultats i per corregir desviacions produïdes en l'atenció al client.
- La satisfacció del client.
 - Motius principals de la no satisfacció i conseqüències.
 - Tècniques per mesurar el grau de satisfacció del client.

7.5. Participar en el seguiment i la fidelització de clients (COM)

- 7.5.1. Recollir les dades del client per al seguiment comercial de manera completa i precisa.
(DIG)
- 7.5.2. Identificar les activitats postvenda i de fidelització del client de manera precisa.
- 7.5.3. Participar en accions de fidelització del client, subministrant informació al client de manera adequada a les característiques del públic objectiu.
- 7.5.4. Informar amb claredat del servei postvenda, explicant-ne els beneficis de manera eficaç.

Sabers associats

- Informació relativa al client.
 - Models de fitxa de client.
 - Normativa de protecció de dades del client.
 - Aplicacions de gestió d'informació del client.
- Els serveis postvenda.
 - Tipus de servei postvenda.
 - Gestió de la qualitat en el servei postvenda.
- La fidelització de clients.
 - Fidelització de clients. Concepte i avantatges.
- Estratègies de fidelització de clients.
 - Màrqueting relacional.
 - Targetes de punts.
 - Promocions.
- Externalització de les relacions amb clients: telemàrqueting.

7.6. Aplicar tècniques d'atenció de queixes i de reclamacions del client (COM)

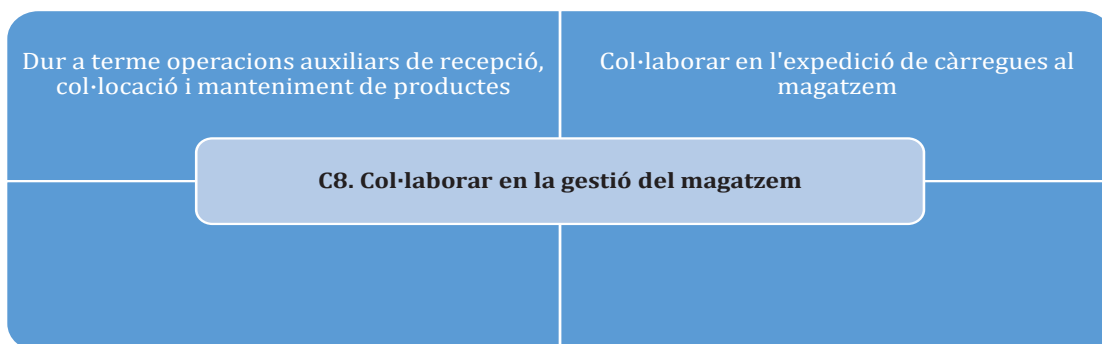
- 7.6.1. Relaciona els elements de la queixa/reclamació amb les fases de resolució de queixes/reclamacions de manera adequada.
- 7.6.2. Respon a les queixes dels clients en l'àmbit de la seva competència segons els protocols de tractament establerts.
- 7.6.3. Identifica de manera precisa la documentació necessària per tramitar i gestionar reclamacions.

Sabers associats

- Conflictes i reclamacions en la venda.
 - Tipologia: queixes i reclamacions.
 - Diferències i conseqüències.
- La gestió de queixes i reclamacions.
 - Les fases de resolució de queixes i reclamacions.
 - El tractament de les queixes i reclamacions per escrit.
 - La tramitació i gestió de reclamacions.
 - Documentació requerida per gestionar reclamacions.
- Normativa de protecció del consumidor.
 - Drets dels consumidors: responsabilitat d'intermediaris i de distribuïdors.
 - Resolució de reclamacions, respostes i usos habituals en el sector comercial.

EIX DE LOGÍSTICA

C8. Col·laborar en la gestió del magatzem



La competència de col·laborar en la gestió del magatzem vol donar els recursos necessaris a l'aprenent perquè sàpiga dur a terme el procés de recepció, col·locació, manteniment i expedició de productes al magatzem. No només ha de conèixer quina és la documentació necessària sinó els procediments d'emmagatzematge segons el tipus de producte. De la mateixa manera ha de poder col·laborar en la preparació d'enviaments de diferents productes ja emmagatzemats.

L'aprenent ha de ser capaç de diferenciar els tipus de magatzems, així com les diverses zones i les funcions que es desenvolupen en cada zona per poder recepcionar i col·locar la mercaderia segons els circuits marcats, omplint la documentació bàsica necessària i dins de la prevenció dels riscos laborals. S'han de donar a l'aprenent les eines i els recursos necessaris per poder localitzar i traçar les diferents mercaderies dins del magatzem.

Identificar els elements de les ordres de comanda, els procediments de preparació de les comandes i la qualitat de la preparació seran coneixements necessaris per a l'aprenent perquè pugui preparar les comandes. La simbologia de l'embalatge dels productes l'ha d'ajudar a manipular-los, tenint cura tant del tipus de mercaderia com de les seves pròpies postures en el moment de la càrrega.

Referent d'avaluació

8.1. Descriure les funcions, les característiques, la documentació i les operacions bàsiques dels diferents tipus de magatzem (LOG)

- 8.1.1. Descriu de manera adequada les característiques bàsiques dels diversos tipus de magatzems, la seva natura i les seves funcions.
- 8.1.2. Identifica amb precisió les diferents zones del magatzem (circuit i fluxos) així com les funcions i operacions que es duen a terme en cadascuna d'elles.
- 8.1.3. Descriu de manera precisa les activitats i la documentació bàsica de les operacions pròpies del magatzem.

Sabers associats

- Concepte i funcions del magatzem.
- Tipologia de magatzems.
 - Per tipus d'empresa i mida..
 - Per tipus de mercaderies
 - Per funcions.
- Disseny de magatzem.
 - Plànol del magatzem.
 - Distribució del magatzem.
 - Disposició d'àrees.
 - Zones de treball.
- Flux de mercaderies en el magatzem.
 - El magatzem i la cadena de subministrament.
 - Concepte de flux de mercaderies intern.
 - Entrades i sortides.
 - Càrregues i descàrregues.
 - Transbordament (*cross-docking*).
- Operacions d'emmagatzematge.
 - Activitats de recepció.
 - Molls de descàrrega
 - Documentació
 - Activitats de col·locació i ubicació al magatzem.
 - Situació al magatzem
 - Atenció i prevenció davant de moviment de mercaderies
 - Agrupatge de mercaderies.
 - Activitats d'agrupatge
 - Equips i eines
 - Transbordament (*cross-docking*).
 - Moviment intern dins del magatzem
 - Activitats d'expedició.
 - Preparació de la càrrega per a l'expedició
 - Documentació d'expedició
 - Aprovisionament de línies de producció.
 - Característiques de l'aprovisionament

- Colls d'ampolla i proveïment
- Documentació bàsica del magatzem.
 - L'ordre de treball.
 - Elements fonamentals i errors habituals del document
 - Notes d'entrega.
 - Elements fonamentals i errors habituals del document
 - L'albarà.
 - Elements fonamentals i errors habituals del document
 - Full de comanda.
 - Elements fonamentals i errors habituals del document
 - Llista de paqueteria (*packing list*).
 - Elements fonamentals i errors habituals del document
- Seguretat i prevenció en les operacions auxiliars d'emmagatzematge.
 - Riscos i accidents habituals al magatzem.
 - Adopció de mesures preventives.
 - Normes bàsiques d'actuació en cas d'emergències i incendis.
- Ordre i neteja al magatzem: entorns de treball segurs i saludables.
- Hàbits de treball i activitats fonamentals.
 - Neteja: mètodes, equips i materials.

8.2. Dur a terme operacions de recepció de mercaderia (LOG)

- 8.2.1. Descrigui les característiques, les funcions i els avantatges dels sistemes d'identificació, localització i seguiment de mercaderies. (DIG)
- 8.2.2. Realitza adequadament operacions de control de mercaderia des de la recepció (recompte i verificació de l'estat) fins el seguiment i la localització mitjançant l'equip i els mètodes de control necessaris. (DIG)
- 8.2.3. Aplica amb rigor les mesures de prevenció de riscos laborals, d'ordre i de neteja en les operacions de recepció de mercaderia.

Sabers associats

- Sistemes d'identificació, localització i seguiment de mercaderies.
 - Identificació, localització i seguiment de mercaderies.
 - Necessitat i avantatges dels sistemes d'identificació i de seguiment.
 - Control informàtic de mercaderies.
 - Codificació i etiquetes.
 - Tipus d'etiquetes.
- Les PDA.
- Els lectors de barres.
- Terminals portàtils i sistemes de reconeixement de veu.
- Prevenció de riscos laborals.
- Normes d'ordre i neteja en la recepció de mercaderies.

8.3. Dur a terme operacions de preparació de comandes

- 8.3.1. Prepara la comanda de manera rigorosa, identificant els elements de l'ordre, així com la documentació, les fases i els procediments, i tenint presents les implicacions de l'existència d'errors o de la manca de dades en la realització efectiva. (LOG) (DIG)
- 8.3.2. Identifica amb precisió els diferents tipus d'envasos, embalatges i sistemes de paletització de manera adequada tenint en compte la finalitat de l'empaquetatge i les característiques tècniques del producte de la comanda. (CIE. APL.)
- 8.3.3. Identifica les tècniques i els factors que cal tenir en compte en l'estiba i la càrrega, així com les recomanacions de manipulació de productes o mercaderies i la normativa de seguretat i de salut. (LOG)
- 8.3.4. Efectua amb precisió el pesatge de mercaderies o de productes a granel tenint en compte les especificitats de les unitats de mesura i seleccionant els diferents equips de pesatge. (MAT. APL.)
- 8.3.5. Identifica els diferents tipus d'embalatge i els procediments d'envasament i d'embalatge de manera adequada a la comanda. (CIE.APL)
- 8.3.6. Realitza les operacions d'envasament i d'embalatge de manera eficient, tenint en compte la simbologia bàsica sobre la manipulació dels productes, seleccionant els materials necessaris per a la finalitat comercial, aplicant els procediments i criteris d'etiquetatge, pes, volum i visibilitat, i aplicant les mesures de prevenció de riscos laborals i els protocols mediambientals establerts. (LOG)

Sabers associats

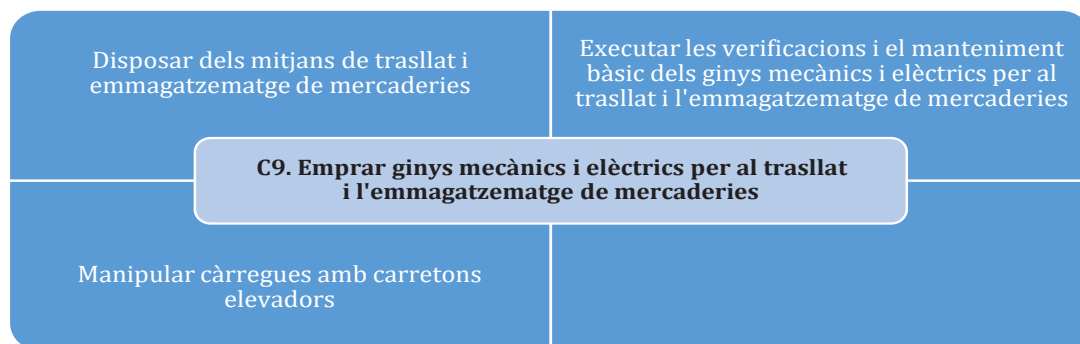
- Característiques i necessitat de la preparació de comandes en diferents tipus d'empreses i d'activitats.
- Consideracions bàsiques per a la preparació de la comanda.
 - Diferenciació d'unitats de comanda i de càrrega.
 - Tipus de comanda.
 - Unitat de comanda i d'embalatge.
 - Optimització de la unitat de comanda i temps de preparació de la comanda.
- Documentació bàsica en la preparació de comandes.
 - Sistemes de seguiment i control informàtic de comandes.
 - Control informàtic de la preparació de comandes..
- Registre i qualitat de la preparació de comandes.
 - Verificació de la comanda.
 - Flux d'informació en les comandes.
 - Codificació i etiquetatge de productes i comandes.
 - Control i registre de qualitat en la preparació de comandes: exactitud, veracitat i normes de visibilitat i llegibilitat d'etiquetes.
- Equips de pesatge, de manipulació i de preparació de comandes.
 - Mètodes habituals de preparació de comandes.
 - Sistemes de pesatge i d'optimització de la comanda.
 - Unitats de volum i de pes: interpretació

- Consideració de tècniques i factors de càrrega i d'estiba en les unitats de comanda.
 - Factors operatius de l'estiba i de la càrrega.
 - Distribució de càrregues i aprofitament de l'espai.
 - Coeficient o factor d'estiba: interpretació i aplicació a la preparació de comandes.
 - Mercaderies a granel.
- Pesatge, col·locació i visibilitat de la mercaderia en la preparació de tipus de comandes diferents.
 - Col·locació i disposició de productes o de mercaderies en la unitat de comanda.
 - Complementarietat de productes o mercaderies.
 - Conservació i manipulació de productes o de mercaderies.
- El servei a domicili:
 - Documentació.
 - Control i registres.
 - Procediment i procés d'entrega de comandes a domicili.
- Seguretat i prevenció d'accidents i riscos laborals en la manipulació i la preparació de comandes:
 - Prevenció de riscos i d'higiene postural en la preparació de comandes.
 - Accidents i riscos habituals en la preparació de comandes.
 - Recomanacions bàsiques en la manipulació manual de càrregues i exposició a postures forçades.
 - Senyalització de seguretat.
 - Higiene postural.
 - Equips de protecció individual.
 - Actituds preventives en la manipulació de càrrega.
 - Interpretació de la simbologia bàsica en la presentació i la manipulació de productes o mercaderies.
- Envasos i embalatges.
 - Presentació i embalatge de la comanda per transportar-la o entregar-la:
 - Embalatge primari: envàs
 - Embalatge secundari: caixa
 - Embalatge terciari: palet i contenidor
 - Tipus d'embalatge secundari:
 - Safata, caixa palet, caixa dispensadora de líquids, caixa envoltant o *wrap around*, caixa expositora, caixa de fons automàtica, caixa de fusta, caixa de plàstic, caixa amb reixa incorporada...
 - Altres elements d'embalatge:
 - Cantonera, condicionador, separador
- Mitjans i procediments d'envasat i d'embalatge.
 - Operacions d'envasat manual i mecànic:
 - Consideracions prèvies: dimensió, nombre d'articles o envasos
 - Empaquetat
 - Etiquetatge
 - Precinte



- Senyalització i etiquetatge de la comanda
 - Control de qualitat: visibilitat i llegibilitat de la comanda i/o mercaderia.
 - Recomanacions de la norma ISO 780:1999 i simbologia habitual
 - Ús eficaç i eficient dels embalatges.
- Presentació i empaquetat de productes per a la venda
 - Empaquetat comercial:
 - Tipus i finalitat de l'empaquetat
 - Envàs de presentació: característiques
 - Embolcall per a regal: característiques
 - Empaquetat de campanyes comercials
 - Empaquetat de conservació
 - La bossa: tipus i característiques
 - Tècniques d'empaquetat i embalatge comercial
 - Materials de l'empaquetatge
 - Utilització de materials per a l'empaquetatge
 - Optimització de l'ús de materials: eficiència i qualitat
 - Col·locació d'ornaments adequats a cada campanya i tipus de producte

C9. Emprar ginys mecànics i elèctrics per al trasllat i l'emmagatzematge de mercaderies



La competència d'emprar ginys mecànics i elèctrics per al trasllat i l'emmagatzematge de les mercaderies implica que l'aprenent identifiqui les funcions dels equips de treball mòbils per manipular i traslladar els productes. Implica que conegui les pautes específiques de manteniment dels equips i les senyalitzacions i les normes de circulació per poder conduir els ginys dins del magatzem.

L'aprenent ha de saber classificar els diferents tipus de ginys i relacionar la càrrega amb el giny. S'ha de dotar l'aprenent dels recursos necessaris no només per identificar els elements dels equips de trasllat i d'emmagatzematge de mercaderies, sinó també per implementar mesures bàsiques de manteniment dels equips de treball. Ha de seguir unes normes i recomanacions de seguretat per prevenir accidents i, per tant, ha de poder identificar les irregularitats i els desperfectes que poden afectar la conducció o la manipulació dels ginys per anticipar qualsevol risc.

Dins del magatzem i amb el coneixement de les normes de seguretat, l'aprenent ha de ser capaç de conduir els diferents equips de treball i carretons elevadors per manipular càrregues per la superfície comercial respectant la normativa de seguretat i de prevenció de riscos laborals, d'acord amb les instruccions de moviment d'aquests aparells, i comprovar els moviments abans d'avançar, així com comprovar que poden suportar el pes i el volum, el seu posicionament i la fixació elevadora.

L'alumne ha d'aprendre a fer maniobres de manipulació de càrregues amb carretons, comprovant visualment que no hi ha obstacles, controlant la velocitat i la direcció de la marxa durant el recorregut i prenent les precaucions bàsiques necessàries per mantenir l'estabilitat de la càrrega seguint la senyalització interna del magatzem.

Referent d'avaluació

9.1. Identificar les característiques i elements dels equips per al trasllat i l'emmagatzematge de mercaderies (LOG)

- 9.1.1. Classifica amb precisió els diferents tipus de giny i de carretons per al transport de la mercaderia explicant les seves característiques (capacitat de càrrega, altura d'elevació, centre de gravetat), funcions i aplicacions.
- 9.1.2. Relaciona amb coherència els diferents tipus de paletització amb la càrrega que s'ha de transportar identificant les normes de seguretat.
- 9.1.3. Selecciona el giny adequat per traslladar una unitat de càrrega havent comprovat que es reuneixen totes les condicions de seguretat per evitar lesions derivades de la manipulació manual incorrecta.

Sabers associats

- Carretons per al transport de mercaderies.
 - Classificació, tipus i usos dels carretons: manuals i automotors, motors tèrmics, motors elèctrics.
 - Elements principals dels diferents tipus de carretons.
 - Elements de conducció.
 - Indicadors de control del carretó.
 - Senyals acústics i visuals dels carretons.
 - Manteniment bàsic i indicadors de funcionament incorrecte.
- Seguretat i prevenció d'accidents i riscos laborals en la manipulació d'equips de treball mòbils.
 - Normes i recomanacions de seguretat:
 - de moviment
 - manipulació manual
 - conservació de productes
 - Normes de seguretat i salut en el moviment de productes:
 - Prevenció de la fatiga
 - Higiene postural i equip de protecció individual en la manipulació de productes
 - Mesures d'actuació en situacions d'emergència.

9.2. Implementar mesures bàsiques de manteniment dels equips de treball (LOG)

- 9.2.1. Interpreta de manera clara, en les instruccions del manual, les operacions que corresponen a un nivell bàsic de manteniment.
- 9.2.2. Identifica amb precisió les irregularitats o els desperfectes que poden afectar la conducció o la manipulació segura per notificar-los immediatament i evitar, així, avaries i aplicar les mesures de protecció adients i les recomanacions mediambientals.
- 9.2.3. Relaciona amb rigor els diferents comandaments i indicadors del tauler de control amb la seva finalitat per tal de dur a terme verificacions de primer nivell i garantir una conducció segura adequada.

Sabers associats

- Manteniment de primer nivell dels equips de treball.
- Plans d'inspecció i manteniment dels equips del magatzem.
 - Plans d'inspecció i manteniment: objecte, necessitat i obligatorietat.
 - Períodes de garantia i instruccions del fabricant.
 - Emmagatzematge prolongat: posada a punt.
 - Seguretat i medi ambient.
- Plans de manteniment en carretons i transpalets.
 - Vida útil d'un carretó: concepte.
 - Unitats de tracció: motor tèrmic, elèctric.
 - Tren de rodatge: en tricicle, sobre quatre rodes.
 - Sistema hidràulic i d'elevació.
 - Canvi i càrrega de bateries.
 - Comprovació rutinària i manteniment bàsic de transpalets i carretons de mà.
 - Eines i material de neteja dels equips .
 - Detecció d'anomalies bàsiques.
 - Muntatge i desmuntatge de peces.
 - Recomanacions bàsiques de manteniment d'equips per part del fabricant.
 - Simulació d'operacions de manteniment de primer nivell.
 - Recanvis i operacions habituals de manteniment.
 - Col·laboració en el manteniment i la reparació d'equips.
- Recomanacions i mesures de prevenció dels equips de treball.
 - Mercaderies perilloses.
 - Grans volums.
 - Reconeixement dels factors i les situacions de risc dels mitjans emprats.
 - Aplicació de mesures de protecció i seguretat adequades.
- Càrrega i descàrrega de mercaderies.
 - Estabilitat de la càrrega. Nocions d'equilibri.
 - Llei de la palanca.
 - Centre de gravetat de la càrrega.
 - Pèrdua d'estabilitat del carretó.
 - Evitació de bolcada transversal o longitudinal.
 - Comportament dinàmic i estàtic del carretó carregat.
 - Col·locació incorrecta de la càrrega en el carretó: sobrecàrrega.
 - Mètodes de col·locació de les mercaderies en les prestatgeries.

9.3. Conduir els equips de treball elèctrics o mecànics amb coneixement de les normes de seguretat (LOG)

- 9.3.1. Conduïx en buit carretons motoritzats i manuals respectant els senyals i les normes de circulació, utilitzant senyals acústics o lumínics quan sigui necessari, fent maniobres de frenada, aparcament, marxa enrere i descens en pendent, i efectuant les mateixes operacions amb la màxima càrrega permesa.
- 9.3.2. Recull unitats de càrrega introduint la forca sota el palet i efectua la maniobra d'elevació i inclinació enrere respectant la mida i l'alçada de la càrrega per facilitar la visibilitat durant la maniobra, tot respectant les precaucions addicionals amb càrregues perilloses i fràgils.
- 9.3.3. Emplena de manera precisa la documentació generada pel moviment, indicant els moviments de càrrega i descàrrega efectuats.

Sabers associats

- Maneig i conducció de carretons i de transpalets.
- Tipus i característiques dels equips de treball mòbils:
 - Transpalets manuals o elèctrics.
 - Carretons de mà.
 - Apiladors manuals o elèctrics.
 - Carretons contrapesats, entre altres.
 - Localització dels elements de l'equip de treball.
 - Optimització del temps i de l'espai.
 - Eix directriu.
 - Accés al carretó i descens.
 - Ús de sistemes de retenció, cabina, cinturó de seguretat.
 - Posada en marxa i detenció del carretó.
 - Circulació: velocitat de desplaçament, trajectòria, naturalesa i estat del terra, etc.
 - Maniobres. Frenada, aparcament, marxa enrere, descens en pendent.
 - Acceleracions, maniobres incorrectes.
 - Maniobres de càrrega i descàrrega.
 - Col·locació i estabilitat de la càrrega.
 - Estiba, classificació i agrupament.
 - Elevació de la càrrega.
 - Simulació de maniobres en el moviment de càrregues amb equips de treball mòbil.
- Manipulació i transport de mercaderies.
- Normativa sobre la manipulació de mercaderies:
 - Prevenció de riscos laborals i mesures de seguretat en el transport de mercaderies.
 - Mitjans de transport interns i externs de les mercaderies.
 - Condicions bàsiques.
 - Unitat de càrrega. Mesurament i càlcul de la càrrega.
 - Documentació que acompanya les mercaderies.



- Simbologia i senyalització de l'entorn i dels mitjans de transport: plaques, senyals informatius lluminosos, acústics.
- Normes de circulació del magatzem:
 - Persones autoritzades.
 - Circulació seguint la normativa.
- Mesures de protecció i seguretat adequades en el maneig dels equips de treball.

Annex 1. Contextos de realització de la competència C4 en relació amb el nivell exigit per a cada llengua

	Comprensió escrita	Comprensió oral	Producció escrita	Producció oral
CATALA NIVELL B2	En aquest nivell, la comprensió lectora comporta la capacitat de comparar, contrastar, completar, analitzar, fer deduccions, integrar, sintetitzar i valorar críticament i creativament bateries de textos al voltant d'un tema. Pel que fa a la valoració crítica i creativa, entenem que l'alumne no solament identifica les perspectives dels textos, sinó que també les compara i contrasta entre elles i amb la seva pròpia perspectiva del tema i, per tant, inicia un procés d'avaluació creativa en què pregunta, reforça i modifica el propi coneixement o pensament sobre el tema. El pes recau, sobretot, en la comparació, el contrast, la síntesi i la valoració crítica i creativa de la informació a partir de coneixements específics. El contingut no és igual al que està habitualment l'alumne i hi poden aparèixer conceptes contraris als esperats; així sí, sempre emmarcat en coneixements previs. En aquest nivell és molt important completar la coherència del sentit d'un text amb la interpretació contrastada de tots els sistemes semiòtics que el configuren. I, també, el desenvolupament de la valoració crítica, amb una atenció especial a la literacitat interna. La densitat de la informació que cal extreure dels textos és mitjana-alta; és a dir, hi ha força informació nova però que es manté ben lligada al coneixement extralingüístic que l'alumne posseeix del tema i del món atenent el seu nivell acadèmic. L'alumne comprèn el text en la seva globalitat i en el seu detall i fa inferències complexes, ja sigui dins d'un paràgraf, en tot el text o en comparació amb els altres textos. I pel que fa a la varietat contextual, i per tal de concretar, podem classificar les situacions de lectura entre la lectura acadèmica, la social i la cultural. En aquest punt tenen molta importància els mitjans de comunicació, les	En aquest nivell, la comprensió oral comporta la capacitat d'identificar la idea central i la línia de desenvolupament principal, d'inferir la perspectiva de l'emissor davant el tema i mantenir una actitud de qüestionament constant que permeti localitzar punts febles diversos de la línia de desenvolupament presentada. Els textos orals poden ser directes o enregistrats i tenen el suport d'imatges; per tant, a més del llenguatge verbal i paraverbal, tenen el suport del llenguatge no verbal. Els temes no són familiars i són polèmics per la diversitat de perspectives que els envolten i que poden aparèixer en el text. Pel que fa al contextos orals (en expressió o interacció), tenim l'acadèmic, el social i el cultural. Es poden utilitzar els mitjans de comunicació (programes culturals, reportatges, debats..., sobre matèries que treballen), la producció cultural (en diferit o en directe), teatre, audiolibres, conferències, debats, discussions intel·lectuals... Els textos han de tenir un registre estàndard amb llenguatge acadèmic especialitzat i una durada mitjana. Pel que fa a la comprensió d'obres literàries comprèn també un domini mitjà-alt del registre familiar, inclosos les varietats geodialectals pròpies. El nivell de comprensió denota un domini mitjà-alt de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques (pronoms de la i de 2a persones, fórmules de tractament de persona, estructures impersonals, operadors argumentatius, modalitat oracional, tria de paraules, recollida de la veu del receptor o gramàtica dinàmica...) i del context (coneixement del tema i dels gèneres textuals principalment dialògics).	En aquest nivell, la producció escrita comporta la capacitat de definir el tema de manera clara i precisa i de construir la seva línia de desenvolupament a partir del qüestionament aprofundit de la situació real que fa de referent al tema i del qüestionament de les diferents línies més importants de desenvolupament que s'hi relacionen, així com de la pròpia perspectiva que es crea a través del qüestionament crític. En l'escrit, per tant, hi ha una creació de coneixement o de pensament que parteix del coneixement de la temàtica i de les perspectives més destacades i de la seva integració crítica en una perspectiva original. Els textos escrits han de tenir un desenvolupament ampli, coherent i crític de les idees. Han de complir força bé les propietats de tot text: la coherència, la cohesió i l'adequació. Per tant, ha d'haver-hi un bon nivell de correcció tant ortogràfica com morfosintàctica o lèxica. Aquests textos coherents, cohesionats, adequats i correctes mostren un bon domini de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques. Acomplixen les regles de coherència (repetició, progressió, no contradicció, relació) pel que fa a la macroestructura i fan un bon ús de les seqüències prototípiques, la microestructura. Presenten varietat de mecanismes de referència (gramatical i lèxica) i de connexió, tant pel que fa a la connexió textual com a la composició oracional, usant tant les oracions coordinades i juxtaposades com les subordinades, segons les necessitats expressives. I en aquest nivell s'ha d'assegurar el domini del registre estàndard amb riquesa de llenguatge i l'ús del llenguatge acadèmic necessari.	En aquest nivell, la resolució de la competència de la producció oral comporta la capacitat de qüestionament de la situació tractada, amb la definició clara del tema i la construcció lògica de la seva línia de desenvolupament, així com la integració de les perspectives dels seus interlocutors i les perspectives i les posicions més destacades que es desprenen de la situació real que fa de referent al tema; perspectives i posicions que l'alumne haurà inferit i passat pel sedàs del qüestionament i la construcció creativa del propi discurs. Així doncs, els textos orals emesos han de tenir un desenvolupament coherent i crític de les idees. Els temes no són els habituals que produeixen a l'aula, però els alumnes n'han de tenir prou coneixements per poder desenvolupar-los amb l'exigència demandada. Pel que fa als contextos orals (en expressió o interacció), tenim l'acadèmic, el social i el cultural. De manera que es poden tractar, des de diversos gèneres (debat, discussió intel·lectual, grup de discussió, exposicions...), temes del camp conceptual de les matèries pròpies del seu nivell acadèmic; es poden aprofitar els gèneres propis dels mitjans de comunicació o les xarxes socials (participacions en programes de ràdio, YouTube i altres produccions audiovisuals...) per tractar temes de l'actualitat social i de les produccions culturals en general i en especial literàries orals (teatre, recitació, monòlegs, participació en clubs literaris...), per tractar temes de reflexió sobre diferents aspectes de la vida i la seva interpretació plural i intercultural. Els textos han de tenir un registre estàndard amb un llenguatge acadèmic especialitzat. El nivell d'expressió (més o menys sostinguda en el temps: expressió monològica, intervenció en interacció i digressió en interacció) denota un domini mitjà-alt de les eines verbals, ja siguin textuals, lingüístiques o semàntiques, com els

CAST./FRA. NIVELL BI	xarxes socials i les publicacions de divulgació de les diferents àrees de coneixement. Finalment, també tenim l'entorn de la producció cultural, en què tenen un paper molt important la literatura i els textos que es produeixen al voltant de la producció i recepció literària, com participacions en blogs, fóruns, ressenyes, etc. Té un bon domini de la llengua estàndard, pròpia de l'entorn acadèmic, amb lèxic específic de les matèries. El seu nivell de comprensió denota un domini mitjà-alt de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques (sentits rectes i figurats, llenguatge connotat, figures retòriques, relacions de significat entre les paraules, la relació de les paraules per la forma, la combinació diferent d'arguments i de modificadors oracionals amb els seus papers temàtics, els connectors oracionals i textuals, els mecanismes de referència...).	En aquest nivell, la comprensió oral comporta la capacitat d'identificar la idea central i l'estructura jerarquizada de les idees principals, d'inferir la intenció de l'emissor davant el tema i de mantenir una actitud de qüestionament constant que permeti localitzar prejudicis. Els textos orals poden ser directes o enregistrats i tenen el suport d'imatges; per tant, a més del llenguatge verbal i paraverbal, tenen el suport del llenguatge no verbal. Els temes no són familiars però tenen un desenvolupament temàtic molt clar. Pel que fa als contextos orals (en expressió o interacció), tenim l'acadèmic, el social i el cultural. Es poden utilitzar els mitjans de comunicació (programes didàctics, reportatges, notícies, entrevistes..., sobre matèries que treballen i tenen treballs i continguts relacionats coneguts) la producció cultural (en diferit o en directe), esquetxos teatrals, publicitat, assemblees, discussions intel·lectuals... Els textos han de tenir un	En aquest nivell la producció escrita s'ha d'adequar al grau de formalitat que requereixin el context i la situació comunicativa. Segons el context (àmbits d'ús com les relacions interpersonals, el dels mitjans de comunicació, l'acadèmic...), el grau de formalitat pot anar del més formal al menys formal; des de l'acadèmic a la informalitat d'una conversa entre amics. Segons la situació comunicativa (emissor-receptor, missatge, canal-mitjà, funció o intenció) l'alumne concreta aquest grau de formalitat en el model lingüístic que són els registres culte, estàndard, familiar o vulgar. En aquest nivell, empra el registre estàndard, amb el vocabulari específic dels temes acadèmics treballats. A més, també adequa la presència de la variabilitat pròpia com a usuari al grau de formalitat. Quan empra l'estàndard, el registre no marcat i equiparable a la normativa, aquesta presència es manifesta només en les variants de morfologia nominal. L'alumne tria	connectors, el lèxic contrastiu, els pronomes de la 1a i de 2a persones, les fórmules de tractament personal, les estructures impersonals, els operadors argumentatius, la modalitat oracional, la tria de paraules, la recollida de la veu del receptor o receptors, etc.; del context, amb el coneixement del tema i dels gèneres textuals principalment dialògics, i de les eines paraverbals, és a dir, vocalització, correcció fonètica, velocitat, to, ritme, volum, i no verbals: gestos, expressions, mirada, actitud corporal.	En aquest nivell, la producció oral comporta la capacitat de la descripció de la situació tractada, la definició clara del tema i la construcció lògica de la seva línia de desenvolupament, construïda a partir del qüestionament d'altres límits de desenvolupament tractades. Els textos orals emesos han de tenir un desenvolupament coherent, i crític de les idees. Els temes no són iguals als produïts a l'aula però pertanyen al camp temàtic treballat a l'aula i els alumnes han de tenir l'oportunitat d'haver-hi reflexionat, per poder desenvolupar-los amb l'exigència demandada. Pel que fa als contextos orals (en expressió o interacció), tenim l'acadèmic, el social i el cultural. De manera que es poden tractar des de diversos gèneres (assemblees, converses al voltant d'un tema, presentacions...) temes del camp conceptual de les matèries pròpies del seu nivell acadèmic; es poden aprofitar els gèneres propis dels mitjans de comunicació o les xarxes socials (YouTube i altres produccions audiovisuals) per tractar temes de l'actualitat
-------------------------	---	--	---	--	---

	font. En aquest nivell, la densitat de la informació que cal extreure dels textos és mitjana; és a dir, hi ha informació nova però es manté ben lligada al coneixement extralingüístic que l'alumne posseeix del tema i del món atenent el seu nivell acadèmic. L'alumne comprèn el text en la seva globalitat i en el seu detall i fa inferències complexes, ja sigui dins d'un paràgraf o en tot el text.	registre estàndard i una estructura clara, amb un llenguatge acadèmic treballat i d'una durada mitjana-baixa. El nivell de comprensió denota un domini mitjà de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques (prefixos i sufixos valoratius, substantius, adjectius, verbs, adverbis, s. prep. valoratius) i del context (coneixement del tema).	adequadament el gènere, les seqüències textuals o els elements no verbals (imatges, gràfics...) segons la funció expressiva.	social i de les produccions culturals en general i en especial literàries orals (petites narracions, participació en clubs de lectura...), per tractar temes de reflexió sobre diferents aspectes de la vida i la seva interpretació intercultural. Els textos han de tenir un registre estàndard, amb el llenguatge acadèmic treballat. El nivell de producció denota un domini mitjà-baix de les eines verbals, ja siguin textuals, lingüístiques o semàntiques, com els pronomes de 1a i de 2a persones, les fórmules de tractament personal, la tria de paraules, la relació d'aquestes i la construcció de clàusules verbals, etc.; del context, amb el coneixement del tema, i de les eines paraverbals, és a dir, vocalització, correcció fonètica, velocitat, to, ritme, volum, i no verbals: gestos, expressions, mirada, actitud corporal.
ANGLÈS NIVELL B1.1	En aquest nivell, la resolució de la competència de la comprensió lectora comporta la capacitat de comparar, contrastar, completar, fer alguna deducció, resumir, integrar i valorar críticament i creativament un o més textos d'un tema. Pel que fa a la valoració crítica, entenem que l'alumne identifica la intenció de l'autor i l'encaix d'aquesta perspectiva dins d'una problemàtica real en què l'alumne reconeix l'existència de possibles posicions diferents. Es procurarà que aquestes diferents posicions apareguin de manera clara en els diferents textos. I pel que fa a la valoració creativa, adopta la seva pròpia perspectiva sobre el tema a partir del qüestionament de les diferents perspectives, inclosa la seva. El pes recaurà,	En aquest nivell, la competència de la comprensió oral comporta la capacitat d'identificar la idea central i l'estructura jerarquizada de les idees principals, d'inferir la intenció de l'emissor davant el tema i de mantenir una actitud de qüestionament constant. Els textos orals poden ser directes o enregistrats i tenen el suport d'imatges; per tant, a més del llenguatge verbal i paraverbal, tenen el suport del llenguatge no verbal. Els temes són familiars, però a l'hora tenen informació nova o la informació està tractada de manera diferent als textos emprats a l'aula. Pel que fa als contextos orals (en expressió o interacció), tenim l'acadèmic, el social i el	En aquest nivell, la resolució de la competència de la producció escrita comporta la capacitat de la descripció de la situació tractada, la identificació de més d'una perspectiva i la formulació d'una perspectiva pròpia amb la integració de l'altra o altres perspectives des del qüestionament crític. Els textos escrits han de tenir un desenvolupament coherent i crític de les idees. Han de complir correctament les propietats de tot text, la coherència, la cohesió i l'adequació. Aquests textos coherents, cohesionats, adequats i correctes mostren un domini correcte de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques. Acompleixen les regles de	En aquest nivell, la resolució de la competència de la producció oral comporta la capacitat de la descripció de la situació tractada, la definició clara del tema i la construcció lògica de la seva línia de desenvolupament, construïda a partir del qüestionament d'altres línies de desenvolupament tractades. Els textos orals emesos han de tenir un desenvolupament coherent i crític de les idees. Els temes no són iguals als produïts a l'aula, però pertanyen al camp temàtic treballat a l'aula i s'ha hagut de tenir l'oportunitat d'haver-hi reflexionat, per poder desenvolupar-los amb l'exigència demandada. Pel que fa als contextos orals (en expressió o interacció) tenim l'acadèmic, el social i el cultural. De

	sobretot, en la comparació, el contrast, el resum, la complementació entre els diferents textos. Els textos són mitjans, estan ben construïts i són habituals (en coneix les estructures sintàctiques i la majoria del vocabulari). L'alumne hi trobarà conceptes nous que podrà relacionar amb coneixements previs. Comprenderà la coherència global del text, integrant-hi tots els sistemes semiòtics que el configuren (que no siguin contradictoris). Accedirà als documents fent bon ús dels marcadors de navegació o dels marcadors textuals i valorarà críticament la font. En aquest nivell, la densitat de la informació que cal extreure dels textos és mitjana; és a dir, hi ha informació nova però es manté ben lligada al coneixement extralingüístic que l'alumne posseeix del tema i del món atenent el seu nivell acadèmic. L'alumne comprèn el text en la seva globalitat i en el seu detall i fa inferències complexes, ja sigui dins d'un paràgraf o en tot el text. I pel que fa a la varietat contextual, i per tal de concretar, podem classificar les situacions de lectura entre la lectura acadèmica, la social i la cultural; amb especial atenció als mitjans de comunicació, les xarxes socials, les publicacions de no ficció adaptades a la seva edat i nivell lingüístic i les de literatura infantil i juvenil (de dificultat lèxica baixa). Entén la llengua estàndard, pròpia de l'entorn acadèmic, amb lèxic específic de les matèries. El seu nivell de comprensió denota un domini mitjà de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques (alguns sentits figurats, figures analògiques, jocs de paraules, relacions de significat entre les paraules, la relació de les paraules per la forma, el reconeixement de les diferents categories de paraules i la seva relació, el reconeixement de les oracions, dels signes de puntuació, dels connectors, dels marcadors textuals...).	cultural. Es poden utilitzar els mitjans de comunicació (programes didàctics, reportatges, notícies, entrevistes...), la producció cultural (en diferit o en directe), esquetxos teatrals, publicitat, assembles, discussions intel·lectuals... sempre de tema conegut. Els textos han de tenir un registre estàndard i una estructura clara, amb un llenguatge acadèmic treballat i d'una durada mitjana-baixa. El nivell de comprensió denota un domini mitjà-inicial de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques (prefixos i sufixos valoratius, substantius, adjectius, verbs, adverbis, s. prep. valoratius) i del context (coneixement del tema).	coherència (repetició, progressió, no contradicció, relació) pel que fa a la macroestructura i fan un bon ús de les seqüències prototípiques, la microestructura. Usen amb correcció mecanismes de referència (gramatical i lèxica) i de connexió, pel que fa a la connexió textual i a la composició oracional. Hi apareixen oracions coordinades, juxtaposades i algunes de subordinades, amb un ús adient de connectors i de signes de puntuació. I en aquest nivell s'ha d'assegurar el domini del registre estàndard i manifestar coneixement de recursos semàntics (els propis de la relació de les paraules pel significat o per la forma, les figures retòriques, etc.) i l'ús del llenguatge acadèmic treballat.	manera que es poden tractar des de diversos gèneres (assemblees, converses al voltant d'un tema, presentacions...) temes del camp conceptual de les matèries pròpies del seu nivell acadèmic; es poden aprofitar els gèneres propis dels mitjans de comunicació o les xarxes socials (YouTube i altres produccions audiovisuals) per tractar temes de l'actualitat social i de les produccions culturals en general i en especial literàries orals (petites dramatitzacions, recitat d'un poema, petites narracions, participació en clubs de lectura...), per tractar temes de reflexió sobre diferents aspectes de la vida i la seva interpretació intercultural. Els textos han de tenir un registre estàndard, amb el llenguatge acadèmic treballat. El nivell de producció denota un domini mitjà-baix de les eines verbals, ja siguin textuals, lingüístiques o semàntiques, com els pronoms de la i 2a persones, les fórmules de tractament personal, la tria de paraules, la relació d'aquestes i la construcció de clausules verbals, etc.; del context, amb el coneixement del tema, i de les eines paraverbals, és a dir, vocalització, correcció fonètica, velocitat, to, ritme, volum, i no verbals: gestos, expressions, mirada, actitud corporal.
--	--	---	--	--

Annex 2

PLA D'ESTUDIS DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL		
Auxiliar de serveis comercials		
EIX TRANSVERSAL		
C1 Emprendre projectes professionals per millorar l'entorn	Hores cicle	Hores curs
Matemàtiques empresa	35	17,5
Projecte/Empresa	35	17,5
Total general	70	35
C2 Gestionar el propi aprenentatge i el desenvolupament personal i el professional	Hores cicle	Hores curs
Tutoria/Àrees	70	35
Total general	70	35
C3 Establir relacions positives amb un mateix i amb els altres en l'entorn social i el professional	Hores cicle	Hores curs
EF	70	35
Total general	70	35
C4 Comunicar en els àmbits personal i professional	Hores cicle	Hores curs
ANG/FRA/CAST (2 de 3)	140	70
Català (Oblig.)	105	52,5
Total general	245	122,5
C5 Definir el propi projecte professional en el marc de les relacions laborals	Hores cicle	Hores curs
Ciències mediambientals	2	1
Comerç	4	2
Empresa	59	29,5
Matemàtiques empresa	5	2,5
Total general	70	35
EIX COMERCIAL		
C6 Dur a terme operacions auxiliars de disposició i de condicionament del punt de venda	Hores cicle	Hores curs
Ciències aplicades	30	15
Comerç	200	100
Total general	230	115
C7 Aplicar tècniques d'atenció, de comunicació i de venda per a la satisfacció del client	Hores cicle	Hores curs
Comerç	245	122,5
Total general	245	122,5



EIX LOGÍSTICA		
C8 Col·laborar en la gestió del magatzem	Hores cicle	Hores curs
Ciències aplicades	40	20
Logística	160	80
Matemàtiques aplicades	30	15
Total general	230	115
C9 Emprar ginys mecànics i elèctrics per al trasllat i l'emmagatzematge de mercaderies	Hores cicle	Hores curs
Logística	120	60
Total general	120	60
	Hores cicle	
Estades formatives	400	



Govern d'Andorra

Perfil professional d'auxiliar de serveis comercials

Presentació



Índex

1. DEFINICIÓ DEL TÍTOL	3
2. CAMP D'ACTIVITATS	3
3. FUNCIONS I TASQUES PROFESSIONALS.....	4
1. Efectuar operacions auxiliars de disposició i condicionament del punt de venda	4
2. Aplicar tècniques d'atenció, comunicació i venda per a la satisfacció del client	5
3. Col·laborar en la gestió del magatzem	6

1. Definició del títol

El titular del diploma professional inicial (DPI) d'auxiliar de serveis comercials és un professional que porta a terme tasques bàsiques de dependent de comerç, auxiliar d'animació del punt de venda, auxiliar de venda, auxiliar de promoció de vendes, reposador, caixer, operari de comandes o operari de logística sota la supervisió d'un professional del comerç i/o la logística responsable.

El titular del DPI d'auxiliar de serveis comercials posseeix un nivell de competències de nivell 2 del Marc andorrà de qualificacions i CINE-2.5.3 (Clasificació internacional normalitzada de l'educació), que permet evolucionar cap a un nivell de qualificació d'igual nivell o superior per al seu desenvolupament professional.

2. Camp d'activitats

En qualitat d'auxiliar de serveis comercials, pot exercir la seva activitat laboral en el sector del comerç i en el sector logístic, formant part de l'equip. Els principals àmbits en què pot desenvolupar la seva activitat són:

- Punts de venda de comerç al detall
- Comerç electrònic
- Superfícies comercials
- Proveïdors comercials
- Centres logístics
- Departaments d'atenció al client

El titular del diploma professional inicial (DPI) d'auxiliar de serveis comercials pot exercir la seva professió com a:

- Dependent de comerç
- Auxiliar d'animació del punt de venda
- Auxiliar de venda
- Auxiliar de promoció de vendes
- Reposador
- Caixer
- Operari de comandes
- Operari de logística

Tenint en compte la Classificació nacional d'ocupacions d'Andorra, que estableix la classificació professional de les ocupacions, la titulació es relaciona amb les ocupacions següents:

- 5330 Dependents i demostradors de botigues, magatzems, quioscos i mercats ambulants
- 9800 Peons del transport i descarregadors

3. Funcions i tasques professionals

Els titulars del DPI d'auxiliar de serveis comercials tenen les funcions següents:

- Efectuar operacions auxiliars de disposició i condicionament del punt de venda
- Aplicar tècniques d'atenció, comunicació i venda per a la satisfacció del client
- Aplicar les tècniques de gestió de la qualitat
- Atendre les queixes i les reclamacions dels clients
- Col·laborar en la gestió del magatzem
- Traslladar i emmagatzemar les mercaderies
- Fer la traçabilitat de les mercaderies

Aquestes funcions professionals es concreten en les tasques següents:

1. Efectuar operacions auxiliars de disposició i condicionament del punt de venda

- 1.1. Identifica els diferents sectors i el mobiliari del punt de venda.
 - 1.1.1. Identifica cada producte amb la seva zona a l'establiment comercial tenint en compte els criteris d'organització i distribució.
 - 1.1.2. Identifica els punts freds i calents dels tipus d'establiments comercials.
 - 1.1.3. Diferencia els tipus de mobiliari utilitzat en relació amb la seva utilitat en el punt de venda.
- 1.2. Prepara els espais previstos per a la recepció dels diferents tipus de productes.
 - 1.2.1. Neteja els espais aplicant els protocols de neteja establerts i reciclant els materials d'embalatge.
 - 1.2.2. Identifica la disposició dels productes que cal exposar sobre el plànol per tal de col·locar-los.
 - 1.2.3. Situa cartells i altres elements d'animació seguint criteris comercials.
- 1.3. Instal·la els diferents tipus d'expositors destinats a cada producte.
 - 1.3.1. Fa el muntatge dels expositors i elements promocionals.
- 1.4. Assigna els diferents tipus d'etiquetes i dispositius de seguretat segons les característiques del producte.
 - 1.4.1. Posa etiquetes en els articles i en verifica la correcta localització en el producte.
 - 1.4.2. Posa dispositius de seguretat en els articles.
 - 1.4.3. Verifica el funcionament de l'etiquetatge del producte a través de lectors de codis.
 - 1.4.4. Verifica el funcionament del dispositiu de seguretat del producte a través del dispositiu adient.

2. Aplicar tècniques d'atenció, comunicació i venda per a la satisfacció del client

2.1. Aplica tècniques de comunicació comercial.

- 2.1.1. Identifica els diferents tipus de clients.
- 2.1.2. Identifica els factors que influeixen en el consum de productes i serveis.
- 2.1.3. Obté la informació necessària relativa a la demanda del client.
- 2.1.4. Identifica les característiques de les fases del procés d'atenció al client.
- 2.1.5. Mostra interès i implicació en la resposta a la demanda del client fent ús de l'escolta activa i d'estratègies comunicatives verbals i no verbals.
- 2.1.6. Posa en pràctica tècniques de comportament assertiu segons el comportament del client en diversos tipus de situacions.

2.2. Assessora el client aplicant tècniques de venda.

- 2.2.1. Informa el client de les característiques dels productes explicant la qualitat esperable, formes d'ús i consum, consells d'utilització, de conservació i de manteniment, argumentant sobre els seus avantatges i comunicant el període de garantia.
- 2.2.2. Posa en pràctica estratègies d'argumentació comercial segons les característiques dels productes, les argumentacions i objeccions del client.
- 2.2.3. Duu a terme estratègies de presentació i demostració del producte/servei segons les característiques del producte/servei i del client destinatari.

2.3. Col·labora en la realització d'operacions de caixa.

- 2.3.1. Identifica els documents associats a la venda i a les devolucions, així com les operacions de tancaments de caixa.
- 2.3.2. Col·labora en la realització d'operacions de caixa atenent al procediment establert.

2.4. Aplica tècniques de gestió de la qualitat a l'atenció al client.

- 2.4.1. Identifica les causes, de tipus tècnic i de qualitat d'atenció, que poden donar lloc a deficiències en l'atenció al client.
- 2.4.2. Posa en marxa les mesures que permeten adequar els resultats obtinguts als resultats esperats pel client.
- 2.4.3. Comprova el grau de satisfacció del client per mitjà de tècniques de control i mesura.

2.5. Participa en el seguiment i la fidelització de clients.

- 2.5.1. Recull les dades del client per al seguiment comercial.
- 2.5.2. Identifica les activitats postvenda i de fidelització al client.
- 2.5.3. Participa en accions de fidelització del client.
- 2.5.4. Informa del servei postvenda, explicant-ne els beneficis.

2.6. Aplica tècniques d'atenció de queixes i de reclamacions del client.

2.6.1. Respon a les queixes dels clients en l'àmbit de la seva competència segons els protocols de tractament establerts.

2.6.2. Identifica la documentació necessària per a la tramitació i la gestió de reclamacions.

3. Col·laborar en la gestió del magatzem

3.1. Descriu les funcions, característiques, documentació i operacions bàsiques dels diferents tipus de magatzem.

3.1.1. Coneix les característiques bàsiques dels diversos tipus de magatzem, la seva naturalesa i les seves funcions.

3.1.2. Identifica les zones del magatzem, així com les funcions i operacions que es fan en cadascuna.

3.1.3. Identifica el circuit o flux de mercaderies que segueixen els productes/mercaderies des que entren fins al moment d'expedició.

3.1.4. Identifica la documentació bàsica de les operacions pròpies del magatzem.

3.2. Duu a terme operacions de recepció de mercaderia.

3.2.1. Descriu les característiques, les funcions i els avantatges dels sistemes d'identificació, localització i seguiment de mercaderies.

3.2.2. Fa el recompte i la verificació de l'estat de la mercaderia en el moment de la recepció utilitzant els equips necessaris.

3.2.3. Efectua operacions de control de mercaderia per fer-ne el seguiment i la localització segons l'equip i els mètodes de control.

3.2.4. Aplica les mesures de prevenció de riscos laborals, d'ordre i neteja en les operacions de recepció de mercaderia.

3.3. Duu a terme operacions de preparació de comandes.

3.3.1. Identifica els elements de les ordres de comanda, així com la documentació, les fases i els procediments de preparació de comandes.

3.3.2. Verifica la qualitat de la preparació de la comanda tenint present les implicacions de l'existència d'errors o manca de dades en la realització efectiva de la comanda.

3.3.3. Utilitza la simbologia bàsica de la manipulació i l'embalatge de productes bàsics de gran consum, d'alimentació o d'altres, així com els danys o desperfectes que poden patir les mercaderies quan no es compleixen les normes.

3.3.4. Fa servir els diferents tipus d'envasos, embalatges i sistemes de paletització de manera adequada tenint en compte la finalitat de l'empaquetatge i les característiques tècniques del producte de la comanda.

- 3.3.5. Efectua el pesatge de mercaderies o productes a granel tenint en compte les especificitats de les unitats de mesura i les recomanacions de manipulació de productes o mercaderies i la normativa de seguretat i salut.
- 3.3.6. Realitza les operacions d'envasament i embalatge aplicant els procediments i criteris d'etiquetatge, pes, volum i visibilitat dels productes o mercaderies.
- 3.3.7. Fa l'embalatge comercial seleccionant els materials necessaris per a la finalitat comercial, optimitzant-ne la quantitat i aplicant les mesures de prevenció de riscos laborals i protocols mediambientals establerts.

4. Emprar ginys mecànics i elèctrics per al trasllat i l'emmagatzematge de mercaderies

- 4.1. Identifica les característiques i els elements dels equips per al trasllat i l'emmagatzematge de mercaderies.
 - 4.1.1. Coneix els tipus de ginys per al transport de la mercaderia.
 - 4.1.2. Relaciona els tipus de ginys amb la càrrega que cal transportar.
- 4.2. Implementa mesures bàsiques de manteniment dels equips de treball.
 - 4.2.1. Interpreta les instruccions del manual de manteniment.
 - 4.2.2. Identifica les irregularitats o els desperfectes que poden afectar la conducció o manipulació segura aplicant les mesures de protecció adients i les recomanacions mediambientals.
 - 4.2.3. Relaciona els comandaments i indicadors del tauler de control amb la seva finalitat per tal de dur a terme verificacions de primer nivell i assegurar una conducció segura i adequada.
- 4.3. Conduïx els equips de treball elèctrics o mecànics amb coneixement de les normes de seguretat.
 - 4.3.1. Localitza els comandaments de conducció, la funció de cada un i els indicadors de control.
 - 4.3.2. Conduïx en buit carretons motoritzats i manuals, fent maniobres de frenada, aparcament, marxa enrere i descens en pendent, i efectua les mateixes operacions amb la màxima càrrega permesa.
 - 4.3.3. Recull unitats de càrrega introduint la forquilla sota el palet i fa la maniobra d'elevació i inclinació enrere, respectant la mida i l'alçària de la càrrega per facilitar la visibilitat durant la maniobra.
 - 4.3.4. Identifica les condicions bàsiques d'estabilitat de la càrrega i les possibilitats de bolcada i les relaciona amb els dispositius de subjecció, el centre de gravetat i el tipus de càrrega.
 - 4.3.5. Identifica les formes bàsiques de preparació i transport de productes per a la constitució de les unitats de càrrega.



- 4.3.6. Manté les precaucions necessàries que cal tenir en compte per al transport i l'elevació de càrregues perilloses o fràgils, respectant la normativa vigent.
- 4.3.7. Condueix carretons motoritzats i manuals amb càrrega, controlant-ne l'estabilitat, respectant els senyals de circulació, utilitzant senyals acústics o lumínics quan sigui necessari i fent maniobres de frenada, aparcament, marxa enrere i descens en pendent, amb seguretat i evitant riscos laborals.
- 4.3.8. Condueix els equips seguint les normes de circulació del magatzem amb rigor.
- 4.3.9. Emplena la documentació generada pel moviment de càrrega i indica els moviments de càrrega i descàrrega efectuats.