



Govern d'Andorra

Programa de batxillerat professional de tècnic de suport a la gestió administrativa

**Àrea d'Ordenament Curricular
Ministeri de Relacions Institucionals,
Educació i Universitats**

Sant Julià de Lòria, 7 de febrer del 2024

PROGRAMA DE BATXILLERAT PROFESSIONAL DE TÈCNIC DE SUPORT A LA GESTIÓ ADMINISTRATIVA

Aquest programa correspon a l'annex 1 del Decret del 7-2-2024 de publicació del Programa de batxillerat professional de tècnic de suport a la gestió administrativa del sistema educatiu andorrà

Coordinació de la publicació: Àrea d'Ordenament Curricular

ISBN: 978-99920-0-975-8

Dipòsit legal: AND.46-2024

Adreça i contacte:

Àrea d'Ordenament Curricular

Ministeri de Relacions Institucionals, Educació i Universitats

Avinguda Rocafort, 21-23. AD600 Sant Julià de Lòria

www.educacio.ad

ÍNDIX

Introducció.....	3
EIX TRANSVERSAL.....	6
C1. Emprendre projectes empresarials	6
Referent d'avaluació	7
C2. Gestionar el propi aprenentatge i desenvolupament personal i el professional	11
Referent d'avaluació	12
C3. Establir relacions positives amb un mateix i amb els altres en l'entorn social i el professional	15
Referent d'avaluació	17
C4. Comunicar en l'àmbit personal i el professional.....	21
Referent d'avaluació	22
EIX D'ADMINISTRACIÓ DEL PROCÉS COMERCIAL.....	25
C5. Realitzar tasques de suport administratiu a la gestió del procés comercial.....	25
Referent d'avaluació	26
EIX D'ADMINISTRACIÓ COMPTABLE I FINANCERA	30
C6. Realitzar tasques de suport administratiu a la gestió comptable i financera	30
Referent d'avaluació	31
EIX D'ADMINISTRACIÓ DE RECURSOS HUMANS	34
C7. Realitzar tasques de suport administratiu a la gestió de recursos humans.....	34
Referent d'avaluació	35
EIX DE GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ I LA DOCUMENTACIÓ	39
C8. Realitzar tasques de suport administratiu a la gestió de la informació i la documentació de l'organització	39
Referent d'avaluació	40
Annex 1. Contextos de realització de la competència C4 amb relació al nivell exigít per a cada llengua	47

Introducció

El programa de batxillerat professional (BP) de tècnic de suport a la gestió administrativa determina les competències professionals i transversals necessàries per donar resposta al perfil professional de tècnic de suport a la gestió administrativa, així com al perfil general de l'alumne a l'acabament del batxillerat professional.

La competència professional es defineix com una actuació que mobilitza els sabers associats necessaris per resoldre un conjunt de tasques en l'àmbit d'una situació professional. D'aquesta manera, cada competència professional està formulada amb un verb, que fa referència a una acció complexa i l'objecte concret sobre el qual incideix aquesta acció.

La competència transversal es defineix com una actuació comuna a totes les branques professionals que mobilitza els sabers associats necessaris per resoldre un conjunt de tasques pròpies dels àmbits interpersonal, intrapersonal i metodològic.

Les tasques són el conjunt d'accions que l'alumne ha de dur a terme per demostrar el desenvolupament de la competència. Aquestes tasques es desagreguen en activitats professionals, que són el referent d'avaluació i es vinculen directament amb una tasca. Són accions concretes i directament observables que descriuen què ha de fer l'alumne en relació amb una tasca. Els sabers associats són el conjunt de coneixements conceptuals, procedimentals i actitudinals necessaris per desenvolupar les activitats professionals.

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

Entre les competències clau s'hi integren capacitats com el pensament crític, la resolució de problemes, el treball en equip, les capacitats de comunicació i 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.

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

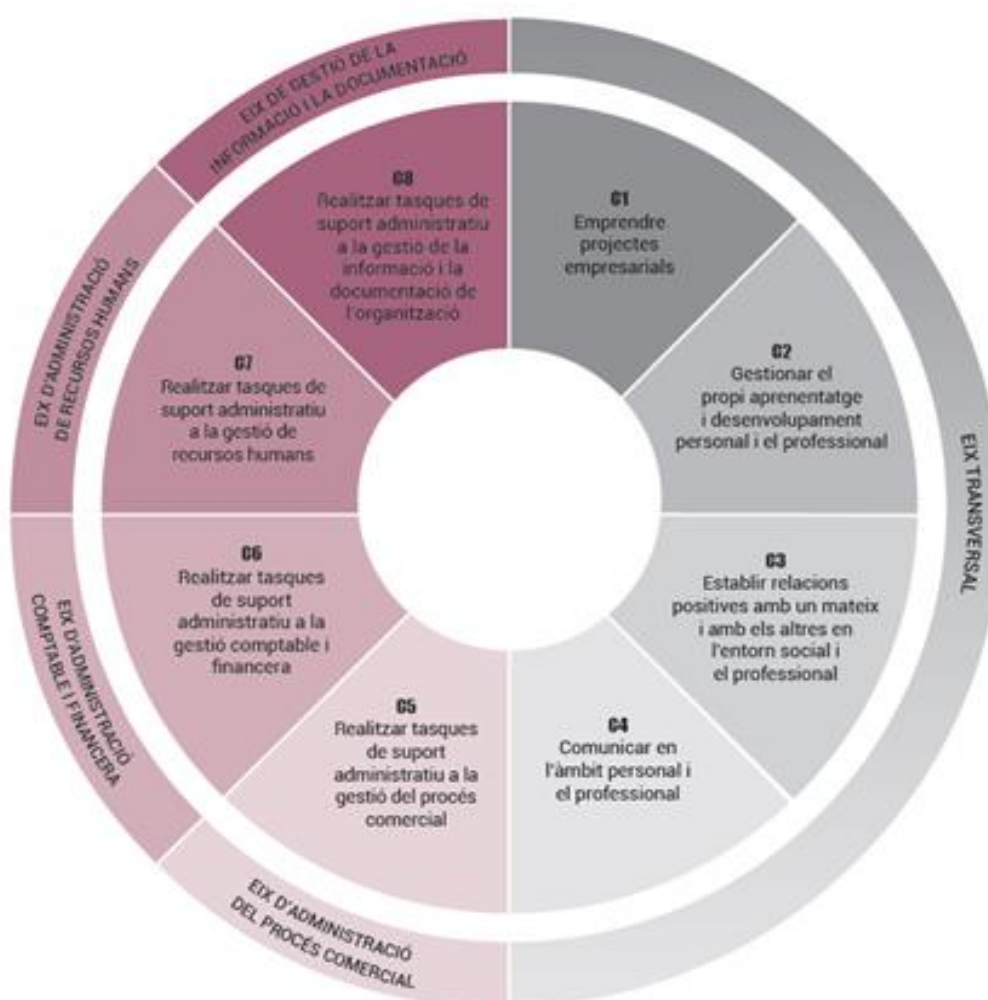
El programa de batxillerat professional (BP) de tècnic de suport a la gestió administrativa té com a objectiu capacitar els aprenents per dur a terme activitats administratives bàsiques en entitats públiques o privades de diferents sectors d'activitat aplicant els protocols administratius, reglamentaris i jurídics específics a cada tipus d'organització, sota la supervisió d'un responsable de departament o del responsable de l'empresa. Així doncs, els aprenents han de ser capaços de donar resposta a les necessitats de gestió administrativa en diferents contextos de realització i en diferents àrees de l'organització, com l'àrea comercial, l'àrea comptable i financera, l'àrea de recursos humans i l'àrea de gestió documental i d'informació.

El programa s'estructura en diferents eixos professionals, com ara l'eix d'administració del procés comercial, l'eix d'administració comptable i financera, l'eix d'administració dels recursos humans i l'eix de gestió de la informació i la documentació. A partir d'aquests eixos s'organitzen les competències professionals del programa.

D'altra banda, les quatre competències de l'eix transversal de la formació professional pretenen que els aprenents desenvolupin les capacitats, habilitats i estratègies necessàries per aconseguir aplicar les competències professionals de manera ajustada i adequada a la situació i a les persones amb les quals es relacionin en l'entorn professional i social.

Així doncs, es planteja l'experiència educativa com una oportunitat per integrar els aprenentatges per emprendre projectes empresarials, per gestionar el propi aprenentatge i desenvolupament personal i el professional, per establir relacions positives amb un mateix i els altres en l'entorn social i el professional, per a la comunicació en l'àmbit personal i el professional, interpel·lant totes les àrees d'aprenentatge.

Al gràfic s'observa la relació esmentada dels eixos i les competències que es plantegen al programa per capacitar els aprenents del batxillerat professional de tècnic de suport a la gestió administrativa.



Per identificar amb claredat les àrees de coneixement que desenvolupen els elements del currículum de batxillerat professional, es fan servir una sèrie de símbols que fan referència a l'àrea, la natura o l'enfocament de les tasques i activitats del Referent d'avaluació en cadascuna de les competències del programa. Els símbols que identifiquen els continguts dels espais d'aprenentatge són els següents:

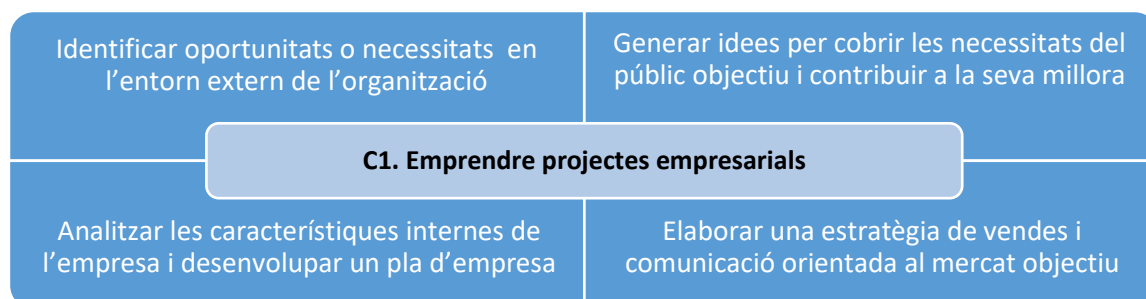
Emprenedoria (EMPREN)		Màrqueting (MKT)	
Tutoria (T)		Matemàtiques empresa (MAT. EMP.)	
Educació física (E.F)		Gestió Administrativa (GEST. ADM.)	
Empresa (EMP)		Llengües (LLENG)	

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

Competència ciutadana i democràtica (DEM)		Competència digital (DIG)	
---	--	------------------------------	--

EIX TRANSVERSAL

C1. Emprendre projectes empresarials



Aquesta competència fa referència al desenvolupament de les destreses, habilitats i capacitats necessàries per detectar oportunitats i transformar idees en accions emprenedores tot posant en pràctica els coneixements adquirits de les teories de gestió empresarial, així com la capacitat d'utilitzar diferents eines i tècniques per analitzar, debatre i avaluar les activitats empresarials en l'àmbit local, nacional i internacional. Es tracta d'una competència bàsica per a l'àmbit de la formació professional que contribueix al desenvolupament personal, a la ciutadania activa i l'ocupabilitat dels aprenents. Posa l'accent en la presa de decisions estratègiques i en les funcions d'operació de l'empresa, així com en les de gestió de recursos humans, tràmits administratius, màrqueting i gestió d'operacions, fent ús d'estratègies per treballar individualment i dins d'un equip, i també de mètodes de pensament crític i creatiu. Es planteja una concepció àmplia dels projectes; és a dir, una visió vinculada a la transformació social, al compromís ètic amb una societat justa, solidària i pacífica.

Identificar les oportunitats o necessitats relacionant-les amb l'entorn requereix reconèixer i analitzar el context en el qual es viu i el seu funcionament a tots els nivells (social, econòmic, cultural, etc.). Dins d'aquest context, l'aprenent ha de saber calcular la quota de mercat que s'ha de cobrir, així com delimitar les característiques, els interessos i les motivacions del seu públic objectiu. Això li permetrà detectar oportunitats, necessitats o desitjos, que, d'altra banda, seran el punt de partida per a la generació d'idees.

Generar idees creatives per donar resposta a la necessitat o oportunitat detectada implica donar resposta a la necessitat o oportunitat detectada durant l'estudi de l'entorn extern. Les tècniques de generació d'idees seran una bona ajuda per a l'aprenent a l'hora de dur a terme aquest exercici. A més a més, cal que s'analitzin les diferents propostes emprant diferents estratègies i eines estadístiques per, d'aquesta manera, calcular les ràtios de viabilitat. Això ajudarà a escollir una proposta de manera pertinent. Posteriorment, caldrà elaborar un prototip que desenvolupi la idea escollida.

A continuació, per implementar la idea o proposta escollida, caldrà efectuar una anàlisi de les característiques internes que l'aprenent vol per a la seva empresa, així com els objectius i les tasques que s'han de desenvolupar per, a continuació, establir la temporització per a la concreció del projecte. Això implica formular de manera precisa els objectius de l'organització, en relació amb la visió, la missió i el seu impacte en els grups d'interès (*stakeholders*). També cal que l'aprenent descrigui els recursos humans que seran necessaris per a la seva iniciativa, així com que determini les estratègies de lideratge i motivació dins de l'organització. A més a més, caldrà que sàpiga resoldre les qüestions relacionades amb els salaris i les cotitzacions.

Elaborar una estratègia de vendes i publicitat orientada al mercat objectiu planteja que l'aprenent consideri des de la qualitat del producte fins a les percepcions dels consumidors a través del plantejament de les quatre P del màrqueting: producte, preu, promoció i plaça (distribució), amb l'objectiu de desenvolupar una campanya de màrqueting fent ús de les noves tecnologies de la comunicació. Posteriorment, l'impacte d'aquesta campanya de màrqueting haurà de ser analitzat utilitzant les eines estadístiques adients.

Referent d'avaluació

1.1 Identificar les oportunitats o necessitats relacionant-les amb l'entorn (EMPREN)

- 1.1.1. Formula de manera clara la necessitat o oportunitat detectada.
- 1.1.2. Contextualitza l'empresa en l'entorn extern de manera pertinent, emprant tècniques d'anàlisi de l'entorn.
- 1.1.3. Defineix de manera crítica les característiques, els interessos i les motivacions del públic objectiu.
- 1.1.4. Resol amb precisió problemes relacionats amb els impostos i els tributs. (MAT.EMP)
- 1.1.5. Empra amb rigor eines estadístiques per calcular la quota de mercat. (MAT.EMP)

Sabers associats

- Estudis de mercat (IB)
 - L'entrevista (IB)
 - L'enquesta (IB)
 - Dades oficials (IB)
 - Dades dels sectors (IB)
- Estadística i eines digitals
 - Conceptes inicials
 - Taules de freqüència
 - Paràmetres de centralització
 - Paràmetres de dispersió
 - Representació gràfica
- Anàlisi de les dades obtingudes
- Operacions matemàtiques i aplicacions estadístiques amb fulls de càlcul
- Ús de les TIC en fulls de càlcul
- Detecció de necessitats
- Necessitat vs. oportunitat: característiques i enfocament innovador
- Tècniques per comprendre problemes
 - Mapa gràfic mental, tècnica dels 5 perquè...
- Anàlisi externa
 - 5 forces de Porter
 - Anàlisi PEST/PESTE/PESTEL
 - Matriu de Perfil Competitiu (MPC)
 - Matriu d'Avaluació de Factors Externs (MEFE)
 - Matriu d'Avaluació de Factors Interns (MEFI)
 - Matriu FODA i FOAR
- Mercat objectiu i competència (IB)
 - Entorn empresarial extern (IB)
 - Segment de mercat – coneixement del client (IB)

- Necessitats dels clients (IB)
- Mercat objectiu segons les seves característiques (IB)
 - Demogràfic (IB)
 - Geogràfic (IB)
 - Conductual (IB)
 - Psicogràfic (IB)
- Impostos i tributs
 - IRPF
 - IRNR
 - IGI
 - Importacions i exportacions de béns i serveis

1.2 Generar idees creatives per donar resposta a la necessitat o oportunitat detectada (*EMPREN*)

- 1.2.1 Proposa idees coherents per donar resposta a la necessitat o oportunitat detectada, utilitzant tècniques de generació d'idees.
- 1.2.2 Analitza críticament la viabilitat de les diferents propostes, utilitzant diferents estratègies, eines estadístiques i càlcul de ràtios. (*MAT.EMP*)
- 1.2.3 Justifica la idea o idees escollides de manera pertinent.
- 1.2.4 Elabora de manera rigorosa un prototip corresponent a la seva idea o proposta.

Sabers associats

- Tècniques per comprendre problemes:
 - Mapa gràfic mental, tècnica dels 5 perquè...
 - Tècniques de pensament creatiu per a la generació d'idees:
 - Pluja d'idees (*brainstorming*), *brainswriting*, Scamper, analogies, CRE-IN, mètode 365, sinèctica...
 - Tècniques de pensament disruptiu per proposar i avaluar idees:
 - PNI - avaluar idees, els 6 Barrets per Pensar de E. De Bono, TRIZ, 4x4x4, DO IT...
 - L'escalabilitat de les oportunitats
 - Establiment de relacions: problema i solució
 - Aplicacions en línia de generació d'idees creatives i col·lectives (LucidChart, MindMap, Popplet, Bubbl.us...)
 - Anàlisi de viabilitat de les idees
 - El prototipatge
 - Convergir i concretar
 - Tècniques i disseny de productes, espais i fins i tot serveis (croquis i diagrames, vídeo, prototips digitals, guió il·lustrat (*storyboard*), models físics, etc.)
 - Eines de visualització d'idees o projectes: Design Thinking, Canvas, grup de discussió (*focus group*), etc.
 - Relació de la inversió amb el seu retorn
 - Relació de costos i beneficis estimats
-

1.3 Analitzar les característiques internes de l'empresa, així com els objectius i les tasques que s'han de desenvolupar, per establir la temporització que s'haurà de dur a terme per a la concreció del projecte (EMPREN)

- 1.3.1 Formula de manera coherent els objectius organitzacionals en relació amb la missió i a la visió, així com el seu impacte en els grups d'interès.
- 1.3.2 Descriu de manera exhaustiva els llocs de treball de l'organització i les funcions de les persones que hi treballen.
- 1.3.3 Concreta amb rigor estratègies de motivació i lideratge de l'organització.
- 1.3.4 Resol amb precisió problemes relacionats amb els salaris i les cotitzacions.
(MAT.EMP)

Sabers associats

- Organització empresarial (IB)
- Entorn intern (IB)
- Anàlisi interna
 - Les sis preguntes (com, quan, per què, quant, on, qui) referents al repte
 - Anàlisi DAFO o SWOT
 - Anàlisi CAME
 - Anàlisi GAP
 - Anàlisi VRIO
- Introducció a la gestió empresarial (IB)
- Tipus d'organitzacions (IB)
- Objectius organitzacionals (IB)
 - Objectius SMART (specific, measurable, accepted, reasonable, time bound)
- L'emprenedoria de triple impacte: mediambiental, social i econòmic
- Intraemprenedoria (tàndem)
- Construcció de la missió i la visió
- Quadres de planificació (objectiu/tasca/activitats/temps)
- Cronogrames: elaboració d'un full de ruta (*roadmap*), diagrama de Gantt...
- Metodologia de gestió de projectes: PMBOK, PRINCE2, CMMI, àgils...
- Tipus d'organigrames (IB)
- Grups d'interès i com els afectarà el projecte (IB)
- Perfils professionals: capacitats i habilitats per al desenvolupament d'una feina
- Organització i autonomia dins del lloc de treball; de l'autoavaluació a l'avaluació 360°
- Lideratge i gestió: perfils de lideratge i com afecten la gestió i el clima de treball (IB)
- Comunicació interna
- Motivació: salari, autonomia i altres incentius (IB)
- El pressupost i el full de càlcul per a l'automatització
 - Funcions i evolució de la gestió de recursos humans (IB)
 - Càlcul de costos i ingressos (IB)
 - Operacions bàsiques (suma, resta, multiplicació, raó, regla de tres)
 - Canvis d'unitats
 - Proporcionalitat
 - Percentatges

- Equacions de primer grau
 - CASS i nòmina
 - El punt
 - Les cotitzacions
 - Règims (assalariat i autònom)
 - Altes i baixes
 - Malaltia
 - Pensions
 - Liquidacions
 - Viabilitat empresarial (IB)
-

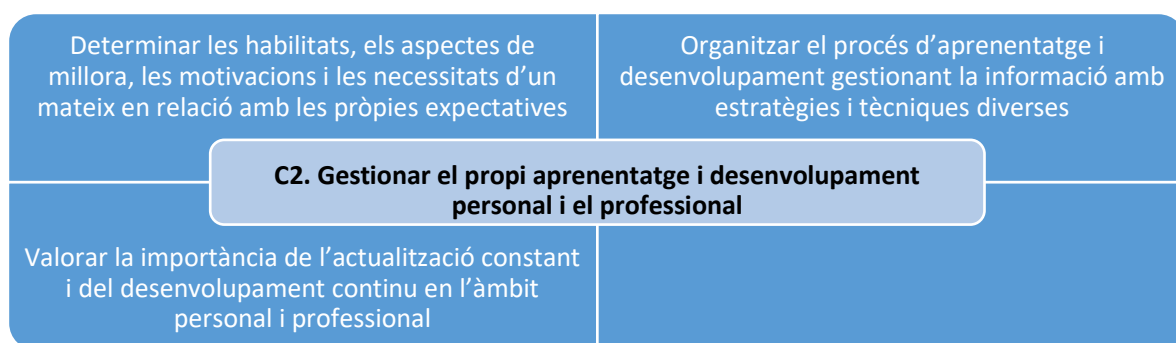
1.4 Elaborar una estratègia de vendes i publicitat orientada al mercat objectiu (*EMPREN*)

- 1.4.1 Efectua amb pertinència un màrqueting mix.
- 1.4.2 Proposa de manera coherent i simplificada una campanya de màrqueting.
- 1.4.3 Calcula amb rigor el cost de la campanya de màrqueting per analitzar-ne la viabilitat.
(*MAT.EMP*)

Sabers associats

- L'anàlisi de l'estratègia interna
- La funció del màrqueting (IB)
- Planificació de màrqueting i introducció a les 4P (IB)
- Les 4 P: producte, preu, distribució i promoció (IB)
- Cicle de vida del producte
- Elasticitat del preu de la demanda
- Canals i gestió logística de la distribució
- Definir els canals de comunicació i les accions que es faran per cada canal
- Comunicació interna i externa
- Estratègies comunicatives i vendes (IB)
- Campanya de màrqueting. Orientació i finalitats (IB)
 - Accions de màrqueting i promoció
 - Accions promocionals en funció del públic objectiu
 - Tipus de promocions dirigides al consumidor final: regals, premis, cupons de descompte, degustacions, concursos, promocions de venda i vendes en dates especials, entre altres
- La publicitat per a la promoció
 - Estratègies publicitàries segons el mercat objectiu
- La comunicació i difusió del projecte i els diferents formats de la informació: text, numèric, gràfic, imatge i so
- El missatge
- Identitat de la marca
- Objectius de la comunicació (què vull aconseguir / per què ho vull aconseguir / per què és necessari fer-ho)
- Operacions matemàtiques i aplicacions estadístiques amb fulls de càlcul
- Ús de les TIC en fulls de càlcul
- Càlcul del cost de la campanya promocional o acció de màrqueting
- Anàlisi de la viabilitat d'una campanya publicitària

C2. Gestionar el propi aprenentatge i desenvolupament personal i el professional



La competència de gestionar el propi aprenentatge i desenvolupament personal i professional implica que l'aprenent prengui consciència de com aprèn, reguli l'aprenentatge i s'organitzi per gestionar la informació i les tasques que cal fer, per donar resposta així a les situacions d'aprenentatge.

En un procés d'aprenentatge, així com de creixement i desenvolupament personal i professional, és necessari que l'aprenent conegui i defineixi els propis interessos i les necessitats de formació en relació amb els objectius que s'han d'assolir per tal de ser conscient i determinar el camí que ha de recórrer.

L'aprenent identifica les característiques i els requeriments principals del context formatiu, professional i personal per tal de poder organitzar el propi treball a partir dels recursos disponibles i generar i aplicar estratègies innovadores i creatives que afavoreixin un correcte desenvolupament personal i professional. Amb aquesta competència, l'aprenent desenvolupa l'hàbit de reflexionar sobre els aspectes del propi aprenentatge i del seu desenvolupament durant tot el procés. Amb aquest exercici metacognitiu, organitza i supervisa els processos per regular l'aprenentatge i per ajustar-los a les exigències de la situació i de les expectatives d'aprenentatge.

Segons el diagnòstic de les pròpies habilitats, identifica els aspectes que ha de millorar i les necessitats d'aprenentatge per emprendre l'organització del propi aprenentatge amb seguretat en ell mateix, amb autoconfiança i amb percepció positiva del repte, de l'esforç i de la constància per millorar les habilitats personals i professionals.

Gestionar el propi aprenentatge i desenvolupament és més que administrar una sèrie de recursos i tècniques per planificar i dur a terme un simple procés; és important que l'aprenent també s'adoni que existeixen diversos factors que determinen la qualitat d'un bon aprenentatge i desenvolupament personal i professional. En aquest sentit, és primordial també considerar tots els aspectes que no tindran un impacte directe en la tasca que cal fer però sí en un desenvolupament personal de qualitat.

El desenvolupament d'aquesta competència per part de l'aprenent ha d'estar acompanyat d'un interès per l'aprenentatge continuat. L'aprenent ha de ser el protagonista del seu propi aprenentatge, i adonar-se que aquest aprenentatge, de la mateixa manera que el desenvolupament personal, és un procés continu que té lloc al llarg de tota la vida. En aquest sentit, és important que l'aprenent interpreti la necessitat d'una actualització i formació en un món laboral i social, dinàmic i permanentment canviant, com un repte constant de desenvolupament personal i professional.

Referent d'avaluació

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

- 2.1.1. Compara críticament els resultats obtinguts amb la seva expectativa emprant eines d'autoavaluació per identificar les pròpies habilitats, motivacions, punts forts i febles, així com els elements interns i externs que condicionen el procés d'aprenentatge.
- 2.1.2. Efectua 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 el desenvolupament professional.

Sabers associats

- El perfil 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
- La gestió autònoma de les limitacions, necessitats i oportunitats d'aprenentatge
- Establiment de criteris personals de valoració en la regulació del propi procés d'aprenentatge
- Regulació i millora de l'aprenentatge a partir de l'heteroavaluació, l'autoavaluació i la coavaluació
- Tècniques d'autoconeixement personal de les capacitats, motivacions i mancances
- Tècniques d'autoavaluació del perfil personal i el professional
- El projecte d'aprenentatge i desenvolupament personal
- El projecte professional
- El mercat laboral i la cerca d'ocupació
 - El procés de cerca de feina
 - Tècniques i instruments de cerca d'ocupació: redacció de CV, carta de presentació
 - Tècniques de selecció: entrevistes, proves

2.2. Planificar el propi procés d'aprenentatge en l'entorn acadèmic i el 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 organització adequades i pertinents (temps).

- 2.2.4. S'adapta amb flexibilitat al canvi en l'entorn acadèmic i el professional (adaptabilitat, proactivitat, acceptació, empatia, flexibilitat...).

Sabers associats

- Tècniques d'ordenació, recollida i anàlisi crítica de la informació
 - Esquema, síntesi, mapa conceptual, recensions, ressenyes, portafolis
 - Eines de síntesi per construir l'aprenentatge
 - Eines i tècniques de planificació
 - Tècniques de gestió del temps, l'espai i els 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 concentració
 - Relaxació, atenció i concentració
 - Tècniques mnemotècniques
 - Tècniques per afavorir la memòria visual, l'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 les d'altri
-

2.3. Transferir 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. (DIG)
- 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.

Sabers associats

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

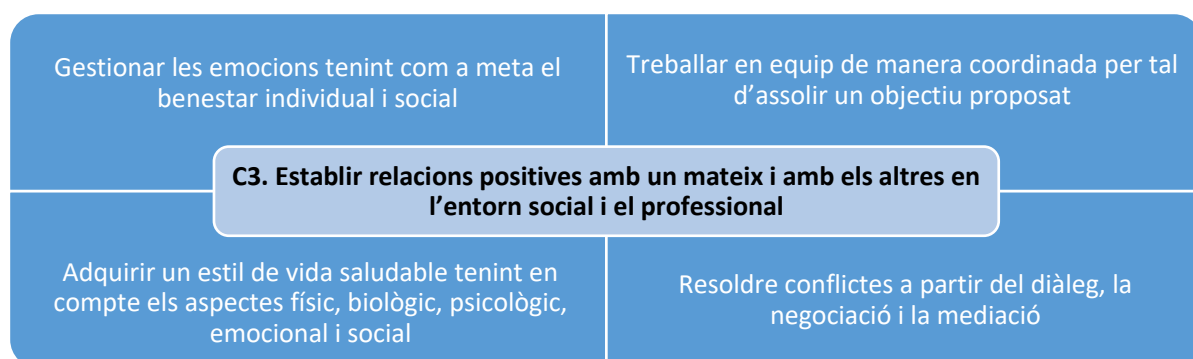
2.4. Inferir coneixement i estratègies d'aprenentatge utilitzant eines digitals (T) (DIG)

- 2.4.1. Discrimina la informació amb pertinència per crear el propi argumentari.
- 2.4.2. Selecciona les dades amb pertinència per crear el 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 pot 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 l'entorn social i el professional



La competència d'establir relacions positives amb un mateix i els altres en l'entorn social i el professional permet desenvolupar i perfeccionar el creixement personal, social i professional dels aprenents. Es promou desenvolupar les capacitats per identificar, comprendre i regular les emocions, les destreses per gestionar emocions negatives i per fomentar les positives, el respecte i la tolerància als altres, la conducta prosocial i de treball en equip.

Gestionar les emocions tant en l'àmbit personal com social requereix mobilitzar els coneixements, les capacitats, les habilitats i les actituds necessàries per prendre consciència, comprendre, expressar i regular de forma apropiada les emocions pròpies i dels altres.

La gestió de les emocions s'inicia amb el desenvolupament del coneixement de les pròpies emocions i les dels altres, habilitat necessària per comprendre les emocions pròpies, així com per desenvolupar l'empatia i regular les emocions mitjançant habilitats com la tolerància a la frustració, el maneig de la ira, la capacitat per retardar les gratificacions o les habilitats d'afrontament de l'estrès.

A més a més, cal reforçar l'autonomia emocional, que inclou el desenvolupament de l'autogestió personal, com l'autoestima, l'actitud positiva davant la vida, la responsabilitat, la capacitat per analitzar críticament les normes socials, la capacitat per buscar ajuda i recursos, així com l'autoeficàcia emocional.

Establir relacions positives implica conviure i cooperar; aprendre a escoltar; posar-se en el lloc de l'altre; negociar i arribar a acords davant dels conflictes quotidians, tant de l'àmbit acadèmic com professional. Però també comporta, necessàriament, un treball personal de reconeixement, de reflexió i de regulació de les pròpies emocions, sentiments i pensaments.

Existeix un lligam directe entre allò que és social i allò que és individual; establir relacions positives significa saber conjugar l'interès individual i el col·lectiu. Significa adornar-se de la interdependència i interrelació amb els altres i amb el medi que ens envolta. Significa reconèixer l'alteritat, la pluralitat i la influència de l'entorn en les relacions amb un mateix i amb els altres.

Treballar en equip és molt més que treballar en un mateix projecte i compartir un objectiu o un espai físic. Implica un intercanvi de coneixements i destreses entre les persones que treballen de manera sinèrgica per obtenir una meta comuna. El treball en equip i cooperatiu neix de la necessitat de mantenir bones relacions i de complementarietat amb altres persones per aconseguir reptes que no s'aconseguirien individualment. El treball en equip s'obté amb una bona comunicació, coordinació, confiança, compromís i equilibri entre les tasques de cada individu.

Aquesta competència pretén que l'aprenent visqui la diversitat amb una disposició positiva cap a les diferències, amb una mentalitat oberta i amb respecte per les perspectives, visions del món i de la vida, creences, pensaments i opinions diferents a la pròpia. Aquesta disposició positiva és necessària per establir un diàleg intercultural que respecti i comprengui les diferents visions del món.

Fruit d'aquesta convivència pot néixer el conflicte. Amb aquesta competència es pretén que l'aprenent reconegui el conflicte com a inherent a les relacions humanes, i se'l convida a analitzar, negociar i buscar vies de solució possibles al conflicte. La mediació és una eina de diàleg i de trobada que té com objectiu contribuir a la millora de les relacions i a la cerca satisfactòria d'acords en els conflictes. Es caracteritza per una concepció positiva del conflicte; l'ús del diàleg, la comprensió, l'empatia; la col·laboració; el desenvolupament d'habilitats d'autoregulació i autocontrol; la cooperació i la responsabilitat de cada persona en la pràctica de la participació democràtica, i el protagonisme de les parts implicades en el conflicte.

Finalment, aquesta competència pretén que els aprenents considerin la salut en un sentit ampli i positiu com a sinònim de benestar, lligat al físic, a l'equilibri entre la cura del cos, l'esport i l'alimentació o a les relacions afectives saludables.

És freqüent en aquesta etapa de la vida que no hi hagi un qüestionament sobre la pèrdua o deteriorament de la salut i que es valorin com a inofensius comportaments de risc. Per això, la dimensió de la competència "Adquirir un estil de vida saludable tenint en compte els aspectes físic, biològic, psicològic, emocional i social" planteja que l'alumnat desenvolupi les habilitats, les destreses i els valors necessaris per viure una vida saludable, afavorint la consolidació d'aptituds positives en qüestions relacionades amb l'alimentació, l'activitat física o la prevenció de l'accidentalitat.

L'activitat i l'exercici físic són considerats com una de les bases fonamentals per al bon estat de salut i el desenvolupament integral de la persona, ja que a més de produir una sensació de benestar general, milloren l'estat d'ànim, ajuden a manejar l'estrès, afavoreixen el creixement i l'acceptació del cos, enforteixen la musculatura, augmenten les destreses motrius, redueixen el risc de malalties cardiovasculars, ajuden a controlar el pes, fomenten les relacions i la sociabilitat, etc.

Així mateix, es preveu el desenvolupament de coneixements, habilitats i actituds que facilitin l'adopció efectiva d'uns hàbits d'alimentació saludables.

Referent d'avaluació

3.1. Gestionar les emocions en l'àmbit personal i l'interpersonal (DEM)

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

Sabers associats

- Els diferents tipus d'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
 - L'escolta activa dels altres
 - Tècniques d'observació de la comunicació no verbal (to de veu, ritme, rictus, posició corporal)
 - Tècniques per mostrar interès en el llenguatge verbal
 - Les habilitats socials
 - L'empatia
 - Tècniques per desenvolupar l'empatia (parafrasejar, formular preguntes, establir connexions emotives...)
 - L'assertivitat
 - Els drets assertius
 - Estratègies de comunicació assertiva (reforçar els punts forts de l'altre, formular aportacions en positiu)
 - Defensa i expressió dels propis drets, opinions i sentiments, respectant els altres, amb les seves opinions i drets
 - El maneig de les emocions i estratègies per gestionar-les
 - Estratègies de respiració profunda
 - Estratègies de relaxació
 - Estratègies de visualització
 - Estratègies d'atenció plena (*mindfulness*)
 - Tècniques de detenció del pensament, assaig mental, raonament lògic, distracció
 - Tècniques d'autoregulació de la conducta en un context esportiu (normes, regles, ètica, responsabilitat...)
 - La identitat personal: conceptes, característiques i elements
 - La identitat corporal: la construcció de la identitat corporal
 - La identitat digital: conceptes, gestió
 - Privacitat i ciberseguretat
-

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

- 3.2.1. Acorda el propi rol (posició, minuts de joc...) de manera consensuada amb la resta de membres de l'equip. (E.F)
- 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 les dinàmiques de l'equip.

Sabers associats

- El treball en equip
 - Diferències entre grup i equip de treball
 - Els rols per aconseguir en un equip de treball eficaç
 - Tècniques de coordinació i sinergia en l'equip
 - La col·laboració com a estratègia per obtenir millors resultats
 - Redacció d'objectius
 - Lideratge
 - Què es el lideratge emocional
 - Les característiques del líder d'èxit
 - Les reunions
 - Tipus de reunions
 - La gestió de reunions eficient: preparació, desenvolupament i final de la reunió
 - Els rols de la reunió
 - Eines digitals per al treball col·laboratiu i en equip
 - La gestió del temps
 - Tècniques de planificació de tasques en equip
 - Eines de seguiment d'activitats: gràfics, diagrames, cronogrames
 - Eines digitals per a la gestió del temps
-

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.
- 3.3.2. Descriu amb rigor les 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
- La salut biopsicosocial
- Els hàbits saludables

- L'escalfament
 - Fonamentació de l'escalfament
 - Tipus d'escalfament
 - Funcions de l'escalfament
 - Forma d'execució
 - Pautes per efectuar l'escalfament
 - Metodologia de l'escalfament
 - 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 produeixen al seu entorn físic i el virtual. (E.F)
- 3.4.2. Analitza amb sentit crític les pròpies percepcions, creences i prejudicis per evitar caure en la discriminació.
- 3.4.3. Interpreta críticament certes conductes a través de la pròpia experiència per evitar discriminar o jutjar els altres.

Sabers associats

- Entesa intercultural
 - Identitat cultural: context personal, suposicions, valors i actituds, normes i comportaments socials
 - Diversitat cultural
 - Els prejudicis i estereotips socials
 - La consciència intercultural: la globalització
 - 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
 - Ciutadania global
 - Exclusió i inclusió
 - Discriminació entre joves
 - Assetjament escolar
 - Ciberassetjament
 - Sèxting
-

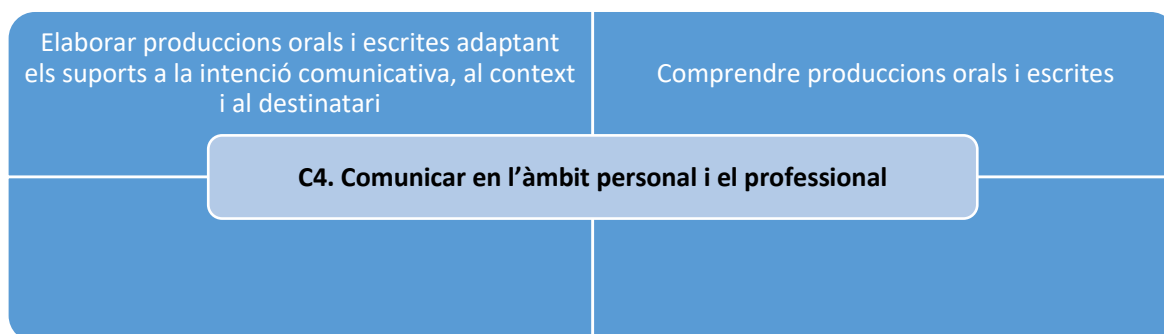
3.5. Resoldre conflictes grupals (DEM)

- 3.5.1. Aplica rigorosament tècniques de resolució de conflictes tenint en compte la natura d'aquests conflictes. (E.F)
- 3.5.2. Aplica rigorosament tècniques de negociació per arribar a acords de col·laboració.
- 3.5.3. Gestiona críticament la pròpia 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
 - La negociació i la mediació
 - Estils de negociació
 - El procés de negociació
 - Tipus de mediació
 - El procés de mediació
 - Estratègies per resoldre conflictes grupals
 - Prevenció del conflicte
 - Tècniques de resolució de conflictes
 - Resolució de conflictes
-

C4. Comunicar en l'àmbit personal i el professional



Aquesta competència se centra en les habilitats d'ús dels diversos llenguatges (verbal i no verbal, gràfic, numèric, sonor, visual, etc.), formats i suports per comunicar idees, emocions i informacions amb una intencionalitat concreta: comprendre, explicar, descriure, convèncer, argumentar, justificar, defensar o conviure, entre d'altres.

Davant de qualsevol situació plantejada, l'aprenent ha de ser capaç d'interpretar un missatge, ja sigui una imatge, una explicació, un enunciat o fins i tot un sentiment o una emoció. Per poder donar resposta i per tant comunicar, és essencial que compregui de forma clara i precisa el contingut del missatge que li és transmès, així com la seva intencionalitat.

Saber comunicar-se correctament implica conèixer i aplicar diversos llenguatges, formats i suports per tal d'expressar amb eficàcia una idea de forma clara, precisa i entenedora. D'una banda, es fa essencial posar especial atenció en la selecció i adaptació per tal d'aconseguir una comunicació assertiva i adequada al context i al destinatari. D'altra banda, en el desenvolupament d'aquesta competència cal tenir presents en tot moment el context i la intencionalitat amb què es genera un missatge. Per tant, cal que el missatge s'estructuri de manera clara i apropiada, fent ús del llenguatge verbal, del no verbal i de les TIC, així com utilitzant un lèxic ric i pertinent a la situació comunicativa, per assegurar una millor comprensió per part del destinatari.

Cal dir, però, que la comunicació no sempre es basa en les vessants d'interpretació i transmissió d'un missatge, sinó que la interacció entre els diferents interlocutors dona un sentit més ampli a aquesta habilitat. Interactuar amb els altres implica intercanviar idees, sentiments o emocions; intentar arribar a acords o construir coneixements conjuntament, i per fer-ho amb eficàcia cal mantenir una actitud d'escolta activa i adaptar-se a les reaccions dels interlocutors de forma respectuosa, empàtica i assertiva.

Finalment, cal dir que les diferents habilitats comunicatives d'aquesta competència no s'adquireixen de manera innata, sinó que és imprescindible participar en situacions comunicatives que permetin desenvolupar-les. Amb el desenvolupament d'aquesta competència els aprenents aprendran, d'una banda, a mantenir una bona comunicació i relació en el seu entorn professional i social i, d'altra banda, la mateixa comunicació ajudarà a desenvolupar processos cognitius complexos, com ara l'autoconsciència, l'autoavaluació i els nivells d'autoregulació, cosa que facilita una millor efectivitat en les relacions humanes.

Referent d'avaluació

4.1. Elaborar produccions orals (LLENG)

- 4.1.1. Adequa la seva comunicació oral a la situació comunicativa, tenint en compte la intenció, el contingut, el receptor, el registre, la comunicació no verbal i els suports que escaiguin.
- 4.1.2. Estructura la seva comunicació oral de manera clara.
- 4.1.3. Emptra de manera coherent elements per cohesionar la seva comunicació.
- 4.1.4. Mostra correcció pel que fa al lèxic, la sintaxi i la fonètica.

Sabers associats

- La situació comunicativa
 - La comunicació oral no espontània en l'àmbit laboral
 - Textos argumentatius i expositius orals
 - Formes d'organització del contingut i recursos expressius
 - Els gèneres textuais orals
 - Les presentacions, les videoconferències
 - Estratègies d'expressió en diferents llenguatges
 - Suports, materials i llenguatges diversos
 - Gràfic, numèric, escrit, sonor, etc.
 - Suports digitals i entorns comunicatius virtuals
 - 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 components de la comunicació
 - Ús ètic de la informació
 - Drets d'autor, citacions
-

4.2. Elaborar produccions escrites (LLENG)

- 4.2.1. Adequa la seva producció escrita a la situació comunicativa, tenint en compte la intenció, el contingut, el receptor, la tipologia textual, el registre i l'extensió.
- 4.2.2. Estructura clarament la seva producció escrita.
- 4.2.3. Emptra de manera coherent elements per cohesionar la seva producció .
- 4.2.4. Mostra correcció pel que fa al lèxic, la sintaxi i l'ortografia.

Sabers associats

- La comunicació escrita en l'àmbit de l'empresa
 - L'informe, la redacció de projectes, el correu electrònic, la memòria.
- Estratègies d'expressió en diferents llenguatges
- Suports, materials i llenguatges diversos
 - Gràfic, numèric, escrit, etc.
 - Suports digitals i entorns comunicatius virtuals
- Mecanismes per garantir i comprovar l'efectivitat de la comunicació

- Revisió global (contingut, forma, etc.), ortogràfica i gramatical i de la coherència entre els components de la comunicació
 - Ús ètic de la informació
 - Drets d'autor, citacions
-

4.3. Comprendre produccions orals (LLENG)

- 4.3.1. Identifica amb precisió el tema, les idees principals i les secundàries.
- 4.3.2. Dedueix informació implícita i/o explícita amb sentit crític.
- 4.3.3. Dedueix amb precisió la intenció comunicativa i les funcions del llenguatge a través d'elements del discurs, identificant el punt de vista de l'autor (subjectiu o objectiu).
- 4.3.4. Relaciona la informació proporcionada en el discurs amb referents propis i adquirits.

Sabers associats

- Identificació de les idees i informacions que s'han de comunicar
 - La comprensió de produccions orals 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
 - Detecció de llenguatges, suports, formats, elements discursius i estratègies d'acord amb la situació i el context professional o laboral
 - Detecció de l'estructura i el registre, d'acord amb la situació i el context professional o laboral
-

4.4. Comprendre produccions escrites (LLENG)

- 4.4.1. Identifica amb precisió el tema, les idees principals i les secundàries.
- 4.4.2. Dedueix informació implícita i/o explícita amb sentit crític.
- 4.4.3. Dedueix amb precisió la intenció comunicativa i les funcions del llenguatge a través d'elements del text, identificant el punt de vista de l'autor (subjectiu o objectiu).
- 4.4.4. Relaciona la informació proporcionada pel text amb referents propis i adquirits.

Sabers associats

- Identificació de les idees i informacions que s'han de comunicar
 - La comprensió de 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
 - Detecció de llenguatges, suports, formats, elements discursius i estratègies d'acord amb la situació i el context professional o laboral
 - Detecció de l'estructura i un registre d'acord amb la situació i el context professional o laboral
-

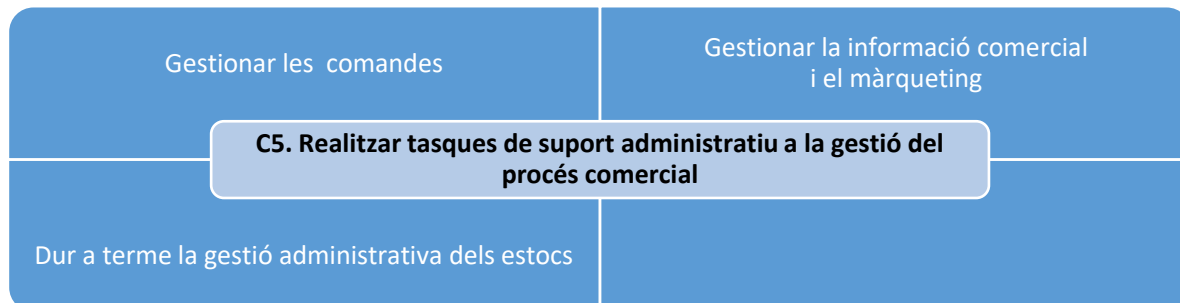
Condicions i contextos de realització

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

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

EIX D'ADMINISTRACIÓ DEL PROCÉS COMERCIAL

C5. Realitzar tasques de suport administratiu a la gestió del procés comercial



La competència es refereix a les operacions bàsiques d'administració del procés comercial. En aquest sentit, l'aprenent ha de conèixer la importància de la relació amb el client dins dels serveis comercials, i ha de saber com dur a terme i organitzar correctament les tasques administratives de suport a l'àrea comercial. Això implica fer operacions administratives com activitats de documentació i comunicació internes i externes pel que fa a la gestió de comandes, la gestió del procés comercial i la gestió d'estocs.

L'aprenent ha de conèixer, doncs, tots els circuits de la documentació que es generen en aquest àmbit; des de les comandes de productes o serveis dels clients o les sol·licituds de productes o serveis als proveïdors fins als corresponents cobraments o pagaments d'aquestes operacions. Així, els aprenents han de ser capaços d'elaborar i formalitzar els documents d'aquest circuit i de tramitar-los elaborant, gestionant i registrant les operacions pertinents. L'ordre i el mètode de treball són, per tant, actituds bàsiques per desenvolupar aquestes funcions.

Per poder donar suport a la gestió administrativa del procés comercial, hi ha un altre aspecte que s'ha de tenir en compte: l'emmagatzematge de productes. Els tècnics en gestió administrativa han de conèixer com s'organitza un magatzem, han de saber enregistrar les entrades i sortides d'existències i elaborar inventaris, i han de saber com es prenen determinades decisions relacionades amb el control i la gestió d'estocs. Totes aquestes activitats requereixen l'aplicació de tècniques de documentació i comunicació específiques, una correcta gestió de la relació amb els proveïdors i, finalment, un bon coneixement dels procediments de control, emmagatzematge i expedició dels estocs.

L'àrea comercial és clau per al bon funcionament de l'empresa, atès que és l'encarregada de donar resposta a les necessitats i demandes del client. Per tant, l'aprenent ha de saber fer un bon seguiment de la documentació tècnica generada a partir de la relació amb els principals actors externs vinculats amb l'empresa (clients, proveïdors, bancs, Administració pública i organismes oficials). També ha de saber com s'ha de contribuir a la bona circulació de la informació comercial i de màrqueting, gestionant la correspondència i les comunicacions relatives tant a la postvenda com a les accions de fidelització del client, així com les que fan referència a incidències o reclamacions que puguin sorgir.

Referent d'avaluació

5.1. Gestionar els documents comercials del procés de compravenda (GEST. ADM.)

- 5.1.1. Recull la informació necessària del client amb pertinència per a la gestió de la comanda sol·licitada.
- 5.1.2. Registra amb rigor les dades d'operacions de compra i venda en el sistema d'informació comercial per formalitzar la documentació, tenint en compte les instruccions i el procediment establerts.
- 5.1.3. Realitza amb precisió els càlculs necessaris per a la compravenda.

Sabers associats

- Recepció de comandes de clients
 - Atenció al client o proveïdor en les operacions de compravenda
 - Identificació del perfil del client o proveïdor
 - Tractament del client o proveïdor: tècniques i mitjans
 - Recerca d'informació en els processos de compravenda
- Tramitació administrativa de la informació de clients-proveïdors
 - Actualització de fitxers d'informació de clients, proveïdors, agents de venda i distribució i d'empreses competidores
- Sistema de comercialització: canals de venda i funcions d'aprovisionament
- Conceptes bàsics de l'activitat de compravenda i càlculs comercials
 - Conceptes bàsics: preu de compra i de venda, marge comercial, benefici, despeses de compra i de venda
 - Descomptes, interessos i recàrrecs. Comissions i corretatges
 - Càlculs comercials bàsics en la facturació i de preus unitaris
 - Càlculs de pagament-cobrament ajornat o avançat
 - Gestió de documents de cobrament
- Confecció de documents administratius de les operacions de compravenda
 - Contractes de compravenda
 - Processos de compra
 - Processos de venda
 - Canals de venda i distribució
 - Elaboració de documents de compravenda
 - Bases de dades de proveïdors i clients
 - Aplicacions informàtiques de gestió de clients i facturació
- Liquidació d'obligacions fiscals derivades de la compravenda
 - Impost general indirecte
 - Tipus de gravamen de l'IGI (general, superreduït, reduït, especial, incrementat) i operacions en les quals s'apliquen
 - Trasl·lat i liquidació de l'IGI (documents i tràmits)
 - Llibres de registres
- Tramitació de cobraments i pagaments

- Mitjans i documents usuals de cobrament i pagament
 - Processos administratius de cobrament i pagament
 - Autoritzacions
-

5.2. Col·laborar en la gestió d'estocs actualitzant la informació de les entrades i sortides d'existències, utilitzant les aplicacions i els procediments establerts (*GEST. ADM.*)

- 5.2.1. Realitza les gestions administratives de manera adequada per mantenir la gestió d'estocs de l'organització.
- 5.2.2. Duu a terme de manera rigorosa la valoració d'existències.
- 5.2.3. Manté adequadament actualitzats els registres i paràmetres del sistema de gestió i control d'estocs de l'organització en relació amb els productes inventariats.

Sabers associats

- Control d'existències de magatzem
 - Organització i funcionament dels magatzems
 - Tipus d'existències. Els productes peribles
 - Envasos i embalatges
 - Etiquetatge. Sistemes tradicionals i telemàtics
 - Inventaris i verificacions
 - Control i gestió d'existències. Processos administratius
 - Estoc mínim, estoc òptim, estoc de seguretat
 - Trencament d'estocatge
 - Fitxes de control de magatzem
 - Traçabilitat dels productes. La identificació per radiofreqüència (RFID)
 - Aplicacions específiques de control de magatzem
 - Procediment administratiu de la gestió de magatzem
 - Recepció i lliurament de documentació i mercaderia
 - Control i organització de l'emmagatzematge de productes
 - Pèrdues i obsolescència dels productes emmagatzemats
 - Distribució de mercaderia i documentació corresponent
 - Sistemes de gestió d'existències. Característiques i aplicació pràctica
-

5.3. Gestionar la informació del procés comercial i de màrqueting (GEST. ADM.)

- 5.3.1. Facilita informació comercial al client dels productes o serveis de l'organització de manera adequada.
- 5.3.2. Gestiona adequadament les incidències i reclamacions en el procés administratiu comercial.
- 5.3.3. Elabora, de manera adequada, els documents i materials referents a la comunicació interna de l'empresa i del procés comercial i de màrqueting.

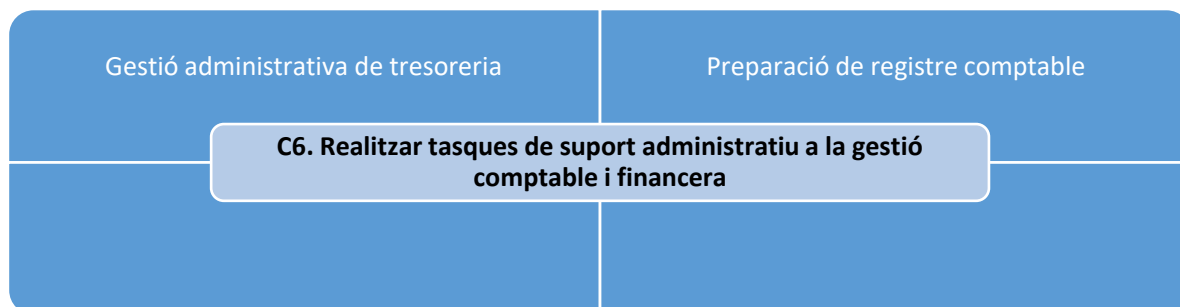
Sabers associats

- Selecció de tècniques de comunicació empresarial
 - Les relacions humanes i laborals en l'empresa
 - Descripció dels fluxos de comunicació oral
 - La comunicació oral externa en l'empresa. Les relacions públiques
- Transmissió de la comunicació oral en l'empresa
 - Normes d'informació i atenció oral
 - La comunicació telefònica
 - Protocols empresarials en la gravació de missatges
 - Barreres i dificultats en la transmissió de la informació
 - El telèfon i el seu ús. Telefonía fixa i telefonía mòbil: usos de cortesia. La centraleta. Ús de les guies telefòniques
 - Normes per parlar correctament per telèfon
- Transmissió de comunicació escrita en l'empresa
 - La comunicació escrita en l'empresa
 - Abreviatures comercials i oficials
 - Característiques principals de la correspondència comercial
 - La carta comercial. Estructura i estils
 - Format dels documents d'ús en l'empresa i en les administracions públiques: memoràndum, nota interior, informe, sol·licitud, ofici, certificat, declaració, recurs i altres
 - El correu electrònic. Ús, estructura i redacció dels correus electrònics
 - La recepció de correspondència
 - Serveis de correus, circulació interna de correspondència i paqueteria
 - La sortida de la correspondència de l'empresa
 - Procediments de registre d'entrada i sortida de correspondència i paqueteria
 - Aplicació de procediments de seguretat i confidencialitat de la informació
 - Comunicació amb el client, proveïdor o intermediari a través d'Internet i les xarxes
- Tractament d'incidències en el procés comercial
 - Identificació d'incidències i reclamacions
 - Recepció d'incidències
 - Formulació documental

- Resolució d'incidències
 - Atenció de consultes, queixes i reclamacions
 - Funcions del departament d'atenció al client
 - Valoració del client per l'atenció rebuda: reclamació, queixa, suggeriments i felicitacions
 - Elements d'una queixa o reclamació
 - Les fases de la resolució de queixes i reclamacions
 - El circuit de les reclamacions
 - Gestió reactiva i proactiva de les reclamacions
 - El seguiment dels clients perduts
 - La normativa en matèria de consum
 - Procediments de recollida de les reclamacions i denúncies
 - Recepció
 - Registre
 - Acusament de recepció
 - Tramitació i gestió
 - Tipologia de demandes de consum
 - Fulls de reclamacions
 - Control del servei postvenda
 - Procediments utilitzats en la postvenda
 - Postvenda: anàlisi de la informació
 - Serveis d'assistència postvenda
 - Utilització de les eines de gestió en relació amb els clients en la postvenda
 - Fidelització de clients
 - Elements i estratègies de fidelització com a estratègia d'empresa
 - Indicadors per a la mesura de la fidelització: taxa de recompra, NPS, CLV, CLI, ràtio d'Upsell, puntuació de compromís (engagement).
-

EIX D'ADMINISTRACIÓ COMPTABLE I FINANCERA

C6. Realitzar tasques de suport administratiu a la gestió comptable i financera



Aquesta competència se centra en el suport administratiu de la gestió comptable i financera de les empreses, tant pel que fa a la gestió de la tresoreria com a la preparació del registre comptable de les diferents activitats econòmicofinanceres que s'hi desenvolupen. Per tant, l'aprenent ha de conèixer les nocions i els conceptes bàsics de l'entorn financer per facilitar, així, un bon control dels comptes de l'empresa i ajudar a mantenir-hi una situació financera sana i transparent.

En primer lloc, l'aprenent ha de conèixer les tasques, els procediments i les eines per gestionar la tresoreria d'una organització. D'aquesta manera, ha de saber efectuar operacions de pagament i cobrament d'acord amb els procediments establerts, així com efectuar l'arqueig de caixa per controlar la liquiditat disponible. A més, també cal que sàpiga omplir i registrar els documents derivats d'aquestes operacions i presentar-los a tercers, tenint en compte les normatives vigents i els procediments adients i establerts en cada cas.

En segon lloc, el tècnic de suport a la gestió administrativa d'una empresa ha de saber efectuar els registres comptables relatius a les transaccions econòmiques i els pagaments de tributs que es desenvolupen dins de l'organització. Això implica, d'una banda, preparar la informació relativa a les activitats de compravenda d'acord amb el sistema de codificació i tenint en compte les normatives de seguretat i confidencialitat i, d'altra banda, registrar les operacions econòmiques seguint els procediments establerts i utilitzant les aplicacions adients en cada cas. A més, cal que l'aprenent sàpiga com s'han de controlar els saldos comptables, verificant la correcció dels registres amb les dades dels documents de suport.

Referent d'avaluació

6.1. Col·laborar en la gestió administrativa de cobraments i pagaments de l'organització (GEST. ADM.)

- 6.1.1. Duu a terme les gestions administratives pertinents per a la presentació i la liquidació de les operacions derivades de l'activitat empresarial.
- 6.1.2. Efectua amb precisió l'arqueig de caixa d'acord amb el procediment establert, per controlar el nivell de liquiditat disponible.
- 6.1.3. Concilia de manera rigorosa els moviments dels extractes bancaris amb els registres comptables i els documents que els van generar, seguint els procediments establerts.

Sabers associats

- L'activitat financera de l'empresa
 - La funció financera de l'empresa
 - La documentació comptable
 - El cicle econòmic de l'empresa
 - Les fonts de finançament
 - L'estructura financera de l'empresa
 - Control de tresoreria
 - Mètodes del control de gestió de tresoreria. Finalitat i característiques
 - Responsabilitat del contractista o subcontractista davant l'Administració pública
 - Mitjans i documents de pagament i cobrament en moneda local i estrangera
 - Llibres de registres de tresoreria i de cobrament i pagament
 - Instruments de control de caixa i banc: verificació, arqueig, comprovació de saldos i conciliació
 - Aplicacions informàtiques i telemàtiques de gestió de tresoreria, control pressupostari i conciliació bancària
 - Tramitació d'assegurances bàsiques a l'empresa
 - Operacions bancàries bàsiques
 - Documentació relacionada amb operacions bancàries
 - Operacions bàsiques de comerç exterior: xecs bancaris i transferències
 - Serveis bancaris en línia
 - Aplicacions informàtiques i telemàtiques d'operacions bancàries
-

6.2. Efectuar els registres comptables (GEST. ADM.)

- 6.2.1. Fa assentaments comptables de manera rigorosa, utilitzant els procediments establerts i preparant la informació de les transaccions econòmiques, tenint en compte els sistemes de codificació i mantenint la seguretat i la confidencialitat.
- 6.2.2. Efectua de manera rigorosa la liquidació periòdica de tributs amb la documentació requerida.
- 6.2.3. Controla rigorosament els saldos comptables verificant la correcció dels registres amb les dades dels documents de suport.

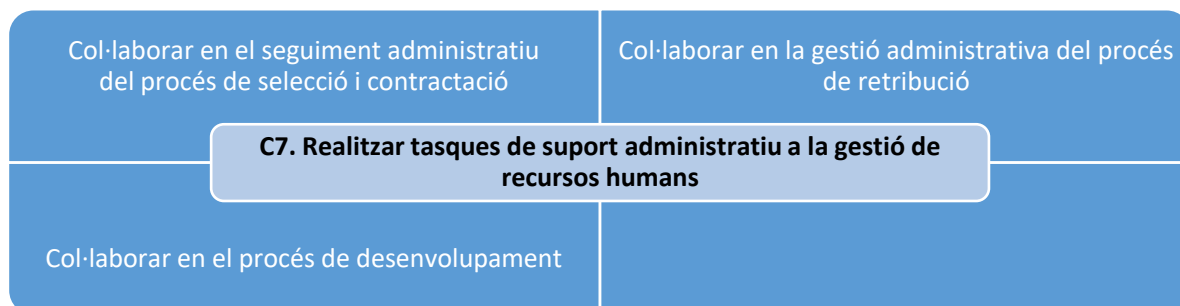
Sabers associats

- La metodologia comptable
 - Les operacions mercantils des de la perspectiva comptable
 - Teoria dels comptes: tipus de comptes, terminologia de comptes, convenis de càrrec i abonament
- El Pla general de comptabilitat
- El sistema tributari
 - Concepte de tribut, els tributs i la seva finalitat socioeconòmica
 - Els impostos i les taxes
 - Classes d'impostos
 - Obligacions fiscals
 - Impostos d'àmbit estatal
 - IRPF
 - IS
 - IGI
 - IRNR
 - Impostos i taxes comunals
 - Radicació d'activitats comercials, empresarials i professionals
 - Drets de radicació
 - Prestació de serveis
 - Altres taxes (higiene pública, enllumenat, etc.)
 - Els aranzels duaners
 - TEC
 - Elements de la declaració i la liquidació
 - Infraccions i sancions tributàries
- Preparació de documentació sobre fets econòmics
 - Documentació mercantil i comptable: albarà, factura, xec, lletra de canvi, nòmina, extractes bancaris, impostos...
 - Interpretació comptable dels documents justificants de la informació comptable
 - Documents/justificants mercantil tipus
 - Organització i arxivament dels documents mercantils per a les finalitats de la comptabilitat
- Registre comptable de fets econòmics habituals
 - Conceptes bàsics d'una factura (emesa i rebuda)

- Operacions relacionades amb compres i vendes
 - Despeses i ingressos
 - Finançament
 - Immobilitzat material
 - Llibre de béns d'inversió
 - Amortitzacions
 - Liquidació de l'IGI
 - Càlcul dels resultats
 - Registre comptable informàtic dels fets econòmics habituals
 - Comprovació de registres comptables
 - Comprovació de la documentació comercial, laboral i bancària
 - La conciliació bancària
 - El punteig
 - La comprovació en les aplicacions informàtiques
-

EIX D'ADMINISTRACIÓ DE RECURSOS HUMANS

C7. Realitzar tasques de suport administratiu a la gestió de recursos humans



Aquesta competència es refereix a les activitats bàsiques necessàries per a la gestió administrativa de les relacions d'una empresa amb el seu personal. Això implica la gestió quotidiana de la informació personal de cada empleat (fitxes individuals, gestió del temps de treball, absències, desplaçaments, etc.), la gestió relativa als moviments de personal (contractacions, seguiment de carrera, formació, etc.), i el seguiment financer, social i legal (pagaments de nòmines, declaracions socials, impostos, procediments de seguretat, accions socials i culturals, etc.). Això implica un coneixement bàsic de la legislació laboral i de les eines documentals i informàtiques de la gestió dels recursos humans, tenint en compte també els procediments establerts per l'organització o pel superior, respectant la legislació laboral i les normatives de prevenció de riscos laborals.

L'aprenent ha de conèixer els processos de selecció i contractació de personal, així com les normatives que cal aplicar en cada cas, amb l'objectiu de confeccionar la documentació relativa als processos de contractació, variacions i finalització dels contractes i efectuar-ne la tramitació administrativa. També ha de ser capaç d'elaborar registres amb informacions i documentacions de les persones de l'organització, així com ser conscient de la importància de l'actualització periòdica d'aquests registres.

El tècnic de suport a la gestió administrativa ha de contribuir al seguiment administratiu del procés laboral. Aquest aspecte està enfocat a la gestió de documentació destinada a la comunicació interna de l'organització, a les incidències que puguin sorgir en l'activitat laboral del personal de l'organització i a totes les operacions relacionades amb el pagament de retribucions, compensacions salarials, etc. A més a més, l'aprenent ha de donar suport a la gestió administrativa dels recursos humans, participant en les activitats de desenvolupament o creixement de les persones en l'àmbit de l'empresa. Dins d'aquest conjunt de tasques, s'hi troba la formació del personal de l'organització, activitats o processos per potenciar la motivació, prevenció de riscos laborals, procediments de qualitat, etc.

Referent d'avaluació

7.1. Col·laborar en el seguiment administratiu dels processos de selecció i contractació (GEST. ADM.)

- 7.1.1. Realitza de manera adequada la tramitació administrativa dels processos de captació i selecció del personal descrivint la documentació associada.
- 7.1.2. Confecciona de manera pertinent la documentació relativa al procés de contractació, identificant i aplicant la normativa laboral en vigor.
- 7.1.3. Elabora amb rigor registres actualitzats amb la informació i la documentació relativa a les persones de l'organització.

Sabers associats

- Tramitació administrativa dels processos de captació i selecció de personal
- El departament de recursos humans
 - Organigrames i formes d'organització del treball
 - Conceptes bàsics sobre la cultura corporativa
- Definició de llocs de treball: perfil i competències professionals requerides
- Les empreses de selecció de personal. Els serveis d'assessoria, gestoria i consultoria en l'àmbit de selecció de personal
- Reclutament i selecció
 - Fonts de reclutament internes i externes
 - Descripció general del procés de selecció
 - Mètodes de selecció de personal: prova per competències, entrevista, dinàmica de grups, entrevista psicotècnica, centre d'avaluació...
 - Gestió de la rebuda de currículums
 - Adaptació a la nova ocupació: acollida
- La relació laboral
- Aspectes bàsics del temps laboral
 - Tipus de jornada laboral (jornada nocturna, treball per torns, etc.)
 - Dies naturals i dies laborables
 - Hores extraordinàries
 - Les vacances
 - El calendari laboral
 - Teletreball, flexibilitat i maneres d'harmonitzar el treball
 -
- Control horari: concepte i objectius
 - Mètodes i instruments de control horari
- El contracte laboral: concepte, característiques, forma, elements i contingut
- Modalitats de contractació
 - Contracte de durada indefinida
 - Contracte de durada determinada o per a obra o servei concret, amb data certa o incerta d'acabament
 - Contracte de temporada
 - Contracte a temps parcial

- Contracte fix de caràcter discontinu
 - Contracte d'interinitat o substitució temporal
 - Contracte per a treballs de curta durada
 - Contracte per sessions
 - Contracte per raó de la modalitat específica de contractació (contracte de menors)
 - Contracte d'aprenentatge o formació
 - Altres modalitats de contracte (d'inclusió sociolaboral, pràctiques formatives remunerades, a distància o teletreball, etc.)
 - Relacions laborals de caràcter especial
 - Documentació i formalització del contracte
 - Procés de contractació
 - Tràmits administratius per a la contractació
 - Formalització escrita del contracte de treball
 - Recopilació de documentació necessària per a la contractació
 - Digitalització de la gestió de dades de recursos humans
 - Arxivament i registre de la informació relativa al procés de contractació
 - Sistemes informatitzats de gestió dels recursos humans
 - Confidencialitat i protecció de dades
-

7.2. Dur a terme el seguiment administratiu de la relació laboral *(GEST. ADM.)*

- 7.2.1. Col·labora activament en la gestió administrativa de la comunicació interna de l'organització en els canals de comunicació establerts.
- 7.2.2. Elabora de manera pertinent la documentació relativa a les variacions i a l'acabament de la relació laboral, descrivint i aplicant les normes establertes.
- 7.2.3. Realitza de manera rigorosa les operacions administratives per a la formalització del pagament de retribucions i compensacions salarials de les persones de l'organització aplicant la normativa vigent i els protocols establerts.

Sabers associats

- La modificació, suspensió i extinció del contracte de treball
 - Els permisos retribuïts i no retribuïts (incapacitat, descansos per maternitat, paternitat, adopció, etc.)
 - Privació de llibertat
 - Excedències
 - Baixes mèdiques
 - La quitança i les indemnitzacions
 - Rescissió del contracte (tipus d'acomiadament)
- Règim disciplinari (faltes i sancions)
- La Caixa Andorrana de Seguretat Social (CASS)
 - Tràmits en línia i tràmits físics
 - Obligacions de l'empresa amb la CASS
 - Inscripció de les empreses

- Alta a la CASS de treballadors per compte propi
 - Afiliació i alta dels treballadors
 - Altes, baixes i variació de dades
 - Declaració i cotitzacions
 - Sancions per incompliment en matèria de la CASS
 - Altres tràmits (primeres matrícules, declaració d'accidents de treball, etc.)
 - Tràmits d'immigració
 - Nòmina i salari
 - Classes de salari
 - Salari mínim interprofessional
 - Salaris en efectiu i en espècie
 - Plus de nocturnitat
 - Càlcul del salari
 - Pagament del salari
 - Privilegis del salari (salari fix degut, hores extraordinàries, vacances i festius, primes, etc.)
 - Lloc, temps i formalitats del pagament de salaris
 - La comunicació en l'entorn laboral
 - El procés de comunicació
 - Les funcions de la comunicació interna
 - Comunicació interna: definició, tipus i característiques
 - Instruments de la comunicació interna
 - El correu electrònic
 - La intranet
 - Reunions
 - Esdeveniments d'empresa
 - Xats interns i xarxes socials corporatives
 - Bústia de suggeriments
 - Comunicats
-

7.3. Donar suport a la gestió administrativa dels processos de formació i desenvolupament

(GEST. ADM.)

- 7.3.1. Proposa accions adequades per contribuir a la millora dels llocs de treball i al benestar dels treballadors i l'organització en el seu conjunt (ergonomia, avaluació de l'acompliment, gestió emocional, construcció d'equips (team building), etc).
- 7.3.2. Realitza amb eficàcia el suport administratiu dels processos de motivació dels treballadors de l'empresa.
- 7.3.3. Dona el suport administratiu adequat per a l'aplicació dels procediments de prevenció de riscos laborals.

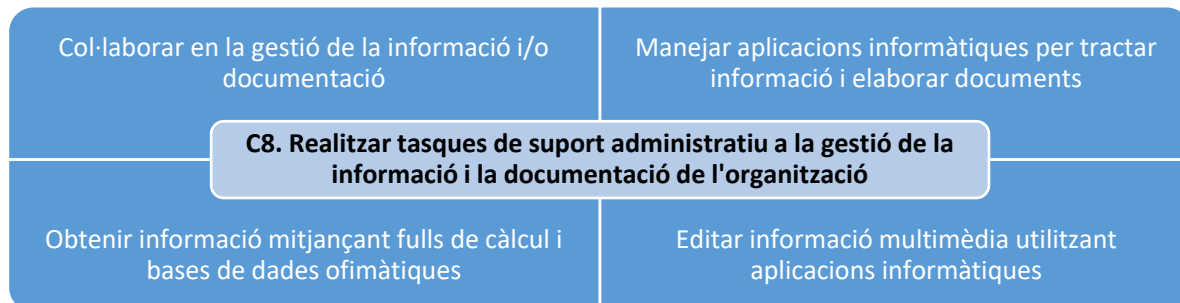
Sabers associats

- El pla de formació
 - Les necessitats de formació detectades
 - Estratègies de formació: aprenentatge informal, formació interna, autoformació, formació externa, formació a mida, altres...

- Disseny de les accions formatives
 - L'avaluació de les accions formatives
 - Tècniques d'avaluació del pla de formació
 - Tècniques principals de formació empresarial
 - Formació en el lloc de treball
 - Formació presencial i semipresencial
 - Formació virtual o aprenentatge en línia (e-learning)
 - Entitats de formació
 - Desenvolupament professional
 - Avaluació de l'acompliment
 - La productivitat i la mesura de la productivitat
 - Motivació laboral
 - Tipus de motivació laboral (extrínseca i intrínseca)
 - Tècniques de motivació laboral (incentius no econòmics, reconeixement, clima laboral, participació, construcció d'equips, ludificació, etc.)
 - Cultura empresarial i ambient laboral
 - Tècniques de lideratge i direcció de grups
 - Desenvolupament d'habilitats socials en l'entorn laboral
 - Coordinació d'actuacions en l'equip de treball
 - Identificació de l'estructura organitzativa i la cultura corporativa
 - Processos d'estrès laboral i desgast professional
 - La síndrome d'esgotament professional (burnout): definició i prevenció
 - Tècniques de gestió emocional en l'entorn laboral
 - Tipus d'ergonomia: física, cognitiva, organitzacional i ambiental
 - Prevenció de riscos laborals
 - Tramitació d'accidents de treball
 - Gestió administrativa de la formació de prevenció de riscos laborals
 - Gestió administrativa de les revisions mèdiques dels treballadors
 - Control de l'absentisme laboral
 - Concepte, motius i causes
 - Mètodes i instruments de control horari
 - Tipologia d'absències laborals
 - Documents i registres de control horari, en suport convencional i/o informàtic
-

EIX DE GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ I LA DOCUMENTACIÓ

C8. Realitzar tasques de suport administratiu a la gestió de la informació i la documentació de l'organització



Aquesta competència fa referència a la gestió documental de les organitzacions, així com a la gestió i el tractament de la informació utilitzant diferents eines, suports i aplicacions informàtiques i ofimàtiques.

D'aquesta manera, l'aprenent ha de ser capaç d'organitzar els arxius i la informació respectant els procediments i les normes que marca l'organització, i també ha de saber mantenir actualitzats els diferents arxius i la informació que contenen. Així mateix, cal que apliqui correctament tots els procediments i la normativa de protecció de dades en el moment de custodiar la informació i documentació generada per l'empresa, accedir-hi i reproduir-la.

És important que el tècnic de suport a la gestió administrativa sigui capaç de tractar informació i les dades utilitzant aplicacions informàtiques. En aquest sentit, ha de saber obtenir la informació que se li requereix mitjançant instruccions i procediments i ha de poder tractar-la utilitzant aplicacions informàtiques de processament de textos. També ha de saber plasmar aquesta informació en presentacions de contingut visual o audiovisual, utilitzant aplicacions informàtiques. A més a més, cal que manegi correctament fulls de càlcul i bases de dades per poder obtenir dades precises (càlculs, comparacions i filtratges, estadístiques, gràfics, etc.) i proporcionar-les d'acord amb la informació que se li demana obtenir.

Pel que fa a la realització de la gestió administrativa de l'organització d'esdeveniments institucionals i/o organitzatius, es refereix a la previsió de tots els elements logístics i els recursos necessaris de cara a la preparació de reunions, viatges o esdeveniments corporatius, tenint en compte les normes de protocols. També, pretén que l'aprenent conegui els mètodes i tècniques de gestió necessàries per realitzar el suport administratiu a aquests esdeveniments corporatius.

Finalment, l'aprenent també ha de saber com es pot editar informació multimèdia utilitzant aplicacions informàtiques (edició de gràfics o il·lustracions, fotografies, documents audiovisuals, etc.).

Referent d'avaluació

8.1. Participar en la gestió de l'arxiu d'informació i/o documentació de l'organització (GEST. ADM.)

- 8.1.1. Organitza de manera coherent els arxius d'informació i/o documentació tenint en compte els procediments i les normes establertes per l'organització.
- 8.1.2. Manté actualitzada la informació de manera rigorosa, mitjançant les aplicacions i els procediments establerts.
- 8.1.3. Garanteix de manera eficaç la custòdia, l'accés i la reproducció de la informació i/o documentació, aplicant els procediments interns i la normativa en vigor sobre protecció de dades.

Sabers associats

- Arxiu de la informació en suport paper i informàtic
 - Arxiu de la informació en suport paper
 - Classificació i ordenació de documents
 - Normes de classificació i els seus avantatges i inconvenients
 - Necessitats de conservació de la documentació
 - Tècniques d'arxivament: naturalesa i finalitat de l'arxiu
 - Arxivament de documents: captació, elaboració de dades i custòdia
 - Sistemes d'arxivament
 - Classificació de la informació
 - Utilització d'índexs
 - Centralització o descentralització de l'arxiu
 - El procés d'arxivament: normes
 - Confecció i presentació d'informes procedents de l'arxiu
 - Purga o destrucció de documentació
 - Confidencialitat de la informació i documentació
 - Arxivament de la informació en suport informàtic
 - Les bases de dades per al tractament de la informació
 - Estructura i funcions d'una BD
 - Procediments de protecció de dades
 - Arxius i carpetes: identificació, organització, creació d'accessos directes
 - Organització en carpetes del correu electrònic i altres sistemes de comunicació telemàtica
- Aplicació de procediments de seguretat i confidencialitat de la informació
- Gestió del correu i l'agenda electrònica
 - Funció del correu electrònic i l'agenda electrònica
 - Instal·lació i configuració d'aplicacions de correu electrònic i agenda electrònica

- El correu web
- Tipus de comptes de correu electrònic
- Entorn de treball: configuració i personalització
- Plantilles i signatures corporatives
- Fòrums de notícies (news): configuració, ús i sincronització de missatges
- La llibreta de direccions; importar, exportar, afegir contactes, crear llistes de distribució i posar la llista a disposició d'altres aplicacions ofimàtiques
- Gestió de correus: enviar, esborrar, guardar i fer còpies de seguretat, entre altres tasques
- Gestió de l'agenda: contactes, cites, calendari, avisos i tasques, entre altres aspectes
- Gestió de dispositius mòbils del correu i l'agenda
- Sincronització amb dispositius mòbils
- Seguretat en la gestió de correus: filtres, tractament del correu no desitjat, etc.
- Gestió d'arxius i seguretat de les aplicacions de correu i agenda electrònica
- Tècniques d'assistència a l'usuari

8.2. Realitzar la cerca, el tractament d'informació i l'elaboració de documents mitjançant aplicacions informàtiques (GEST. ADM.)

- 8.2.1. Obté la informació requerida amb eficàcia, d'acord amb les instruccions rebudes i utilitzant les eines pertinents en cada cas (navegadors, blogs, webs de serveis, etc.).
- 8.2.2. Elabora amb adequació documents de tractament d'informació utilitzant aplicacions informàtiques de processament de textos.
- 8.2.3. Elabora de manera pertinent presentacions d'informació i comunicacions de contingut visual o audiovisual amb aplicacions informàtiques.

Sabers associats

- Gestió d'arxius i cerca d'informació
 - Internet i navegadors
 - Utilitat dels navegadors
 - Eines web 2.0: blogs, wikis, serveis d'allotjament de vídeos i imatges i xarxes socials, etc.
 - Compresió i descompresió d'arxius
 - Buscadors d'informació
 - Importació/exportació de la informació
 - Gestió documental de l'arxiu informàtic
- Elaboració de documents i plantilles mitjançant processadors de textos
 - Introducció als processadors de textos: entorn de treball, desplaçament pel text i selecció
 - Edició de textos
 - El format del text
 - Estructura dels documents. Divisions i seccions

- Impressió de documents
 - Estils
 - Formularis
 - Accés a dades
 - Verificació ortogràfica
 - Combinar documents
 - Creació i ús de plantilles
 - Formats de documents
 - Importació i exportació de documents
 - Treball en grup: comparar documents, versions de documents, verificar canvis, etc.
 - Automatització de processos en processadors de textos. Macros
 - Disseny i creació de macros
 - Elaboració de diferents tipus de documents (manuals i informes d'incidències, entre altres)
 - Reconeixement òptic de caràcters
 - Utilització de programari i maquinari per a la introducció de textos i imatges
 - Elaboració de presentacions
 - Utilitat dels programes de presentació
 - La interfície de treball
 - Creació de presentacions
 - Disseny i edició de diapositives
 - Normes bàsiques de composició
 - Format de diapositives, textos i objectes
 - Aplicació d'efectes d'animació i efectes de transició
 - La interactivitat
 - Aplicació de so i vídeo
 - Importació i exportació de presentacions
 - Utilització de plantilles i assistents. Patrons de diapositives
 - Disseny i creació de macros
 - Visualització de la presentació
 - Impressió de la presentació
 - Presentació per al públic: connexió a un projector i configuració
 - La sincronització de la narració
-

8.3. Obtenir informació mitjançant fulls de càlcul i bases de dades ofimàtiques (GEST. ADM.)

- 8.3.1. Obté amb precisió dades, agregacions, càlculs, comparacions, filtratges, estadístiques i/o gràfics, mitjançant fulls de càlcul.
- 8.3.2. Automatitza accions a través de la utilització de funcions, formularis o macros amb eficàcia.
- 8.3.3. Utilitza bases de dades de manera eficaç, per obtenir i proporcionar la informació requerida.

Sabers associats

- Elaboració de documents i plantilles mitjançant fulls de càlcul
 - Introducció al full de càlcul
 - Cel·les, rangs i llibres
 - Edició de dades: copiar, moure i esborrar dades
 - Obrir i guardar documents
 - Ús de l'ajuda
 - Estructura d'un full de càlcul
 - Formats
 - Fonts
 - Vores
 - Dades
 - Autoformat
 - Protecció
 - Estils
 - Utilització de fórmules i funcions
 - Utilitat de les funcions
 - Gestió de dades en fulls de càlcul
 - Verificació ortogràfica
 - Creació de taules i gràfics dinàmics
 - Ús de plantilles i assistents
 - Importació i exportació de fulls de càlcul
 - Impressió de fulls de càlcul
 - Utilització de les funcions de treball en grup, control de versions i verificació de canvis, entre altres
 - Elaboració de diferents tipus de documents (pressupostos, factures i inventaris, entre altres)
 - Automatització de processos en els fulls de càlcul.
 - Macros
 - Disseny i creació de macros
- Utilització de bases de dades ofimàtiques
 - Elements generals de les bases de dades
 - Aplicacions de les bases de dades
 - Elements de les bases de dades relacionals
 - Tipus de relacions
 - Integritat
 - Consultes múltiples
 - Creació de bases de dades
 - Edició d'una base de dades
 - Creació de consultes

- Creació de formularis
 - Creació d'informes
 - Maneig d'assistents
 - Cerca i filtratge de la informació
 - Disseny i creació de macros
-

8.4. Dur a terme la gestió administrativa de l'organització d'esdeveniments institucionals i/o organitzatius (GEST. ADM.)

- 8.4.1. Preveu de manera adequada la logística necessària per a la reunió, viatge o esdeveniment corporatiu, tenint en compte les normes de protocol i etiqueta.
- 8.4.2. Prepara amb pertinència els recursos i materials necessaris per a les reunions i esdeveniments corporatius.
- 8.4.3. Dona suport administratiu de manera efectiva a les reunions i esdeveniments, aplicant mètodes i tècniques de gestió adients.
- 8.4.4. Determina amb adequació les normes d'etiqueta i protocol en l'entorn laboral.

Sabers associats

- Selecció de tècniques de protocol
 - Normes de protocol empresarial
 - Tipus i objectius dels actes empresarials protocol·laris
 - Les presentacions en l'empresa
 - Visites, celebracions, actes públics, viatges, fires i exposicions, presentacions de producte, conferències, campanyes, etc.
 - Pressupostos
- Actuacions en els equips de treball
 - Planificació, organització, realització, seguiment i valoració, propostes de millora
 - Agendes
 - Tipus d'agenda i gestió
 - Utilització d'aplicacions informàtiques estàndards o específiques
 - Coordinació d'agendes
 - Establiment de prioritats
 - Anticipació i resolució d'imprevistos
 - La informàtica en les comunicacions verbals. Videoconferències: programaris i protocols d'actuació.
- Organització de reunions i esdeveniments corporatius
 - Els esdeveniments de caràcter intern: les reunions, actes corporatius, presentacions, conferències, etc.
- Els esdeveniments de caràcter extern (assemblees, conferències, jornades, congressos, col·loquis, simposis, seminaris, tallers, exposicions, presentacions, fires, videoconferències, càtering, àpats corporatius o de negocis, etc.). Organització de viatges i desplaçaments
 - Planificació del viatge, assegurances i seguretat en les dades

- Les agències de viatges: serveis, elecció d'agències de viatges
 - Pressupostos
 - Organització de viatges (documentació necessària): visats, documents d'identificació personal, vacunacions, control de duanes, equipatges, divises i fusos horaris. Usos locals i protocol
 - Planificació del viatge: horaris, reserves, allotjaments, mitjans de pagament, intèrprets, agenda de treball del viatge, visites turístiques, serveis especials en les sales de reunions
 - Documentació posterior al viatge: comprovants i justificants, factures proforma i factures, informes d'acords comercials, avaluació i anàlisi de resultats, arxivament de la documentació
 - Normes de protocol i etiqueta
 - Vestuari
 - La indumentària masculina i la indumentària femenina
 - Tipus de vestuari (professional/laboral, vestuari d'etiqueta, vestuari en celebracions socials, etc.)
 - Normes i pràctiques socials:
 - El protocol social / els usos socials: definició i característiques
 - Usos del protocol social. Codis de comunicació i conducta. Situacions i actuacions socials subjectes a usos socials
 - El llenguatge corporal i la comunicació en usos socials
 - Les reunions socials: deures dels amfitrions i dels convidats. El te i el cafè: la seva cerimònia
 - Els usos socials lligats a la presentació i la comunicació personal. Les salutacions i les presentacions. Fórmules de cortesia. Els nous usos socials i la tecnologia
 - Caracterització dels usos socials a taula
 - La taula i la seva preparació. La decoració de la taula. Elements que la integren. L'ordre dels elements en la taula
 - Àpats protocol·laris i les seves característiques: aperitius, bufets, còctels, etc.
 - Comportaments associats als àpats protocol·laris: elecció del menú i l'hora, selecció de vins, el servei de la taula
 - Criteris de col·locació dels comensals a la taula
 - Comportament a taula i comportament en establiments de restauració
-

8.5. Realitzar l'edició d'informació multimèdia utilitzant aplicacions informàtiques (GEST. ADM.)

- 8.5.1. Edita gràfics o il·lustracions de manera creativa.
- 8.5.2. Fa l'edició fotogràfica de manera adequada.
- 8.5.3. Edita informació audiovisual de manera adequada.

Sabers associats

- Integració d'imatges i vídeos en documents
 - La imatge digital
 - Propietats de les imatges digitals
 - Elaboració d'imatges
 - Formats i resolució d'imatges
 - Conversió de formats
 - Manipulació de seleccions, màscares i capes
 - Utilització dels retocs fotogràfics, ajustaments d'imatge i de color
 - Inserció de textos
 - Aplicació de filtres i efectes
 - Importació i exportació d'imatges
 - Utilització de dispositius per obtenir imatges
 - Creació de publicacions
 - Manipulació de vídeos
 - El vídeo digital
 - Captura de vídeo
 - Tractament de la imatge
 - Formats de vídeo. Còdecs
 - Manipulació de la línia de temps
 - Selecció d'escenes i transicions
 - Introducció de títols i àudio
 - Importació i exportació de vídeos
 - Muntatge de projectes amb imatge i vídeos
-

Annex 1. Contextos de realització de la competència C4 amb relació al nivell exigít per a cada llengua

	Comprensió escrita	Comprensió oral	Producció escrita	Producció oral
CATALÀ	En aquest nivell, la comprensió lectora comporta la capacitat de comparar, contrastar, completar, analitzar, fer deduccions múltiples, integrar, sintetitzar i valorar críticament i creativament bateries de textos al voltant d'un tema; amb un pes important de les valoracions crítica i creativa, és a dir, de la lectura rere les línies. Entenem per lectura crítica i creativa la identificació no solament de les perspectives dels textos, sinó també la comparació i el contrast entre elles, entre elles i la del lector i entre aquestes i totes les altres que en queden excloses, i, finalment, el qüestionament, el reforç i la modificació del propi coneixement o pensament sobre el tema. La dificultat dels textos en si és alta. Així, l'alumne es pot trobar textos no lineals, amb una alta densitat d'eines de navegació, o ha d'integrar la interpretació de tots els sistemes semiòtics que apareguin (en textos estàtics o dinàmics), fins i tot quan hi ha contradiccions entre aquests. La densitat de la informació que cal extreure és alta també, perquè hi ha molta informació nova i abstracta (se'n desprenen categories abstractes d'interpretació) i els textos són polèmics (envoltats de moltes perspectives, més enllà del text); això sí, amb ancoratge a coneixements extralingüístics previs. Pel que fa als contextos lectors, tenim la lectura acadèmica, la social i la cultural. Els textos poden tenir un registre culte amb llenguatge acadèmic especialitzat. El nivell de comprensió denota un domini alt de les eines textuais, lingüístiques i semàntiques (modalització, intertextualitat, dixi, mecanismes de referència, connexió, macroestructura, superestructura, progressió temàtica, coneixement dels	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 la seva posició més àmplia considerant la situació real més àmplia que li fa de referent, així com la deducció d'altres posicionaments possibles; a més, manté aquesta actitud de qüestionament de manera constant i preveu altres línies de desenvolupament del tema. Els textos orals poden ser directes o enregistrats i no tenen el suport d'imatges; en conseqüència la dificultat s'eleva pel simple fet de no poder comptar amb el llenguatge no verbal, tan important. Això requereix atenció i memòria i posar tota l'atenció als elements verbals i paraverbals. Els temes no són familiars i se'n poden desprendre categories abstractes d'interpretació. Són temes polèmics per la diversitat de perspectives que els envolten, més enllà del text. 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 culturals, reportatges, debats... sobre els diferents àmbits del coneixement), la producció cultural (en diferit o en directe), teatre, audiollibres, conferències, debats, discussions intel·lectuals, tertúlies, taules rodones. Els textos poden tenir un registre culte amb llenguatge acadèmic especialitzat i una extensió temporal llarga. El nivell de comprensió denota un domini alt de les eines textuais, lingüístiques i semàntiques (modalització, intertextualitat o polifonia, dixi, connotació, gramàtica dinàmica i complexa,	En aquest nivell, la producció escrita comporta la capacitat de definir el tema o temes de manera clara i precisa i de construir les diferents línies de desenvolupament a partir del qüestionament aprofundit de la situació real que fa de referent al tema i del qüestionament de les diferents línies de desenvolupament que s'hi relacionen, així com de la pròpia perspectiva que es crea a través del qüestionament crític i fent atenció als marcs conceptuals en què s'emmarquen aquestes qüestions sovint acadèmiques. En l'escrit, per tant, hi ha una creació de coneixement o de pensament que parteix del coneixement de la temàtica i de les diferents perspectives i de la seva integració crítica en una perspectiva original. Els textos escrits han de tenir un desenvolupament ampli, profund i crític de les idees. Han de complir amb subtileza les propietats de tot text, la coherència, la cohesió i l'adequació. Per tant, ha d'haver-hi un alt nivell de correcció tant ortogràfica com morfosintàctica o lèxica. Aquests textos coherents, cohesionats, adequats i correctes mostren un domini alt de les eines textuais, lingüístiques i semàntiques. Acompleixen les regles de coherència (repetició, progressió, no contradicció, relació) pel que fa a la macroestructura i mostren les seqüències prototípiques, microestructura, i les diverses progressions temàtiques al servei de l'expressió. Presenten riquesa de mecanismes de referència (gramatical i lèxica) i de connexió, tant pel que fa a la connexió textual com a la composició oracional, que ha de respondre a una voluntat d'estil, ja sigui l'estil cohesionat i la reducció sintàctica o l'estil segmentat, atenent	En aquest nivell, la producció oral comporta la capacitat de qüestionament crític i creatiu de la situació tractada, amb la definició clara del tema i els subtemes i la construcció sòlida de les seves respectives línies de desenvolupament, així com la integració de les diferents perspectives dels interlocutors i les perspectives i les posicions possibles que es desprenen de la situació real que fa de referent al tema o temes; perspectives i posicions que 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, profund i crític de les idees. Els temes no són els habituals que els alumnes produeixen a l'aula, però han de tenir prou coneixements del context real per poder desenvolupar-los amb l'exigència demanada, així com del marc teòric, segons el camp del coneixement amb què es relaciona el discurs. 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-conferències, taules rodones...) temes del camp conceptual de les matèries pròpies del seu nivell acadèmic; es poden aprofitar els gèneres propis dels mitjans de comunicació (participacions en programes de ràdio, YouTube i altres produccions audiovisuals, tertúlies...) 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

	mecanismes de formació de les paraules per a la deducció de lèxic desconegut, de relacions de significat entre les paraules, connotacions, figures retòriques i tematitzacions, focalitzacions, passives, impersonals i tota mena d'estructures sintàctiques amb la seva influència en els matisos del significat...).	enunciats a base de clàusules verbals...) i del context (coneixement del tema i del marc conceptual des d'on analitzar-lo).	sempre les necessitats expressives. El domini de les varietats lingüístiques, especialment de les funcionals, és complet. I en aquest nivell s'ha d'assegurar el domini del registre culte o literari.	aspectes de la vida i la seva interpretació plural i intercultural. Els textos han de tenir un registre culte 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 alt de les eines verbals, ja siguin textuals, lingüístiques o semàntiques, com l'explicitació de les relacions logicosemàntiques, els mecanismes de modalització, la recollida de la intertextualitat o polifonia, la dixi, etc. i del context, amb el coneixement del tema i del marc conceptual des d'on analitzar-lo, i de les eines paraverbals, és a dir, vocalització, correcció fonètica, velocitat, to, ritme, volum, i no verbals: gestos, expressions, mirada, actitud corporal.
CASTELLÀ O FRANCÈS	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 qüestiona, 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 habituat l'alumne i hi poden aparèixer conceptes contraris als esperats; això 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	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 de 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 als 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, audiollibres conferències, debats,	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 i lèxica. Aquests textos coherents, cohesionats, adequats i correctes mostren un bon domini de les eines textuals, lingüístiques i semàntiques. Acompleixen les regles de coherència	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 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 demanada. 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

	la valoració crítica, amb especial atenció a la literacitat internauta. 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 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, fòrums, 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 textuais, 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 diferent combinació d'arguments i modificadors oracionals amb els seus papers temàtics, els connectors oracionals i textuais, els mecanismes de referència...).	discussions intel·lectuals... Els textos han de tenir un registre estàndard amb un 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, incloses les varietats geodialectals pròpies. El nivell de comprensió denota un domini mitjà-alt de les eines textuais, lingüístiques i semàntiques (pronoms de 1a i 2a persones, fórmules de tractament de persona, estructures impersonals, operadors argumentatius, modalitat oracional, tria de paraules, recollida de la veu del receptor o receptors, enunciats a base de clàusules verbals, gramàtica dinàmica...) i del context (coneixement del tema i dels gèneres textuais principalment dialògics).	(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.	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 textuais, lingüístiques o semàntiques, com els connectors, el lèxic contrastiu, els pronoms de 1a i 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 textuais 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.
ANGLÈS	En aquest nivell, 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	En aquest nivell, la comprensió oral comporta la capacitat d'identificar la idea central i l'estructura jerarquitzada 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.	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.	En aquest nivell, la producció oral comporta la capacitat de 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.

l'alumne reconeix l'existència de possibles posicions diferents. 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, sobretot, en la comparació, el contrast, el resum i la complementació entre els diferents textos. Els textos són llargs i estan ben construïts, l'alumne hi trobarà conceptes nous que podrà relacionar amb coneixements previs. Comprendrà la coherència global del text, integrant-hi tots els sistemes semiòtics que el configuren. 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 les de literatura juvenil. 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...).	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 temes treballats i continguts relativament coneguts), la producció cultural (en diferit o en directe), esquetxos teatrals, publicitat, assemblees, discussions intel·lectuals... Els textos han de tenir un registre estàndard i una estructura clara, amb un llenguatge acadèmic treballat i 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).	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 i verbal pròpies. L'alumne tria adequadament el gènere, les seqüències textuals o els elements no verbals (imatges, gràfics...) segons la funció expressiva.	Els temes no són iguals als produïts a l'aula però pertanyen al camp temàtic treballat a l'aula i han de tenir l'oportunitat d'haver-hi reflexionat, per poder desenvolupar-los amb l'exigència demanada. 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 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 1a i 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.
---	--	--	--