

Altres disposicions

Decret 98/2024, del 6-3-2024, de publicació dels descriptius dels exàmens de la Prova certificadora del diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials.

Exposició de motius

El Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà, preveu a l'article 48 la creació del decret descriptiu dels exàmens de la Prova certificadora del diploma professional inicial.

Vist que el Decret del 13 de juliol del 2022 estableix que el decret descriptiu dels exàmens ha d'incloure la informació relativa al marc legal de referència, les competències, les tasques i les activitats professionals que l'examen ha d'avaluar, la llengua de producció, la durada, les condicions, la tipologia d'exàmens i els aspectes que es considerin convenients per a l'elaboració dels exàmens;

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

Vista la disposició transitòria primera del Decret 51/2024, del 7-2-2024, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar de logística i comerç;

El Govern, en la sessió del 6 de març del 2024, a proposta del ministre de Relacions Institucionals, Educació i Universitats i amb l'objectiu d'atorgar caràcter estatal als descriptius de les competències del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials, ha aprovat aquest Decret amb el contingut següent:

Article únic

Segons preveu l'article 48 del Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà, s'aproven els descriptius oficials de les competències del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials.

Els detalls dels descriptius de cada competència s'inclouen a l'annex 1.

Disposició final

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

Cosa que es fa pública per a coneixement general.

Andorra la Vella, 6 de març del 2024

P. d. Conxita Marsol Riart

Ministra de Presidència, Economia, Treball i Habitatge



Govern d'Andorra

DESCRIPTIUS OFICIALS DELS EXÀMENS DEL PROGRAMA DEL DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL D'AUXILIAR DE SERVEIS COMERCIALS DE LA PROVA CERTIFICADORA DEL DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL

Ministeri de Relacions Institucionals, Educació i
Universitats
Andorra la Vella, 6 de març del 2024



ÍNDEX

C1 Emprendre projectes professionals per millorar l'entorn.....	3
C2 Gestionar el propi aprenentatge i desenvolupament personal i professional.	7
C3 Establir relacions positives amb un mateix i els altres en l'entorn social i professional.	11
C4 Comunicar en l'àmbit personal i professional (llengua catalana)	17
C4 Comunicar en l'àmbit personal i professional (llengua castellana)....	21
C4 Comunicar en l'àmbit personal i professional (llengua francesa)	25
C4 Comunicar en l'àmbit personal i professional (llengua anglesa)	29
C5 Definir el propi projecte professional en el marc de les relacions laborals.....	33
C6 Dur a terme operacions auxiliars de disposició i condicionament dels punts de venda	Error! No s'ha definit el marcador.8
C7 Aplicar tècniques d'atenció, comunicació i venda per a la satisfacció del client.....	42
C8 Col·laborar en la gestió del magatzem.....	48
C9 Emprar ginys mecànics i elèctrics per al trasllat i l'emmagatzematge de mercaderies	52

**PROVA CERTIFICADORA DEL
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL**

**DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA TRANSVERSAL 1:
EMPRENDRE PROJECTES PROFESSIONALS PER MILLORAR L'ENTORN**

1. MARC LEGAL

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 379/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES

	Codi de la prova	Tasques avaluades	Tipologia	Durada	Llengua de realització
Prova	TRANS_C1_1	T1.1, T1.2, T1.3, T1.4 i T1.5	Projecte	Lliurament projecte: Presentació: 5 a 10 min S4*	Català

*S4: semestre 4

3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

TASCA 1.1. Analitzar els elements i àmbit del projecte
1.1.1. Utilitza amb rigor eines i dades bàsiques per extreure conclusions.
1.1.2. Identifica de manera pertinent els principals agents que intervenen en el context del seu projecte (institucions, agents privats, agents públics...)
1.1.3. Delimita amb rigor el projecte a través de tècniques i estratègies.
TASCA 1.2. Proposar idees
1.2.1. Experimenta amb tècniques col·lectives creatives i amb eines virtuals per generar idees.
1.2.2. Ordena les idees en relació a l'oportunitat o necessitat seguint un criteri creatiu.
1.2.3. Prototipa de manera creativa a partir de les idees originades
TASCA 1.3. Analitzar matemàticament la viabilitat econòmica-financera del projecte
1.3.1. Calcula amb rigor els costos de recursos humans, inversió, legals, administratius ...
1.3.2. Calcula amb rigor ratis i estadístics senzills.
1.3.3. Representa gràficament amb eines digitals de manera adequada i pertinent la informació matemàtica de la seva anàlisi.
1.3.4. Emet conclusions sobre la viabilitat basant-se en els càlculs matemàtics.
TASCA 1.4. Determinar l'impacte social del projecte (transformació de l'entorn social)
1.4.1. Descriu exhaustivament els canvis que suposarà el seu projecte a nivell de barri, de poble i/o de país.
1.4.2. Justifica de manera clara i ordenada l'impacte del seu projecte en termes de sostenibilitat i de transformació de l'entorn.
1.4.3. Formula amb originalitat i sentit crític les seves conclusions en termes d'impacte social.
TASCA 1.5. Elaborar un pla de projecte

1.5.1. Defineix amb concreció i claredat els objectius, característiques i accions del projecte.

1.5.2. Realitza un pressupost rigorós.

1.5.3. Il·lustra pertinentment i adequadament les seves conclusions més significatives amb l'ajuda de gràfics, imatges, fluxgrames...

4. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA COMPETENCIAL

La prova permet avaluar totes les tasques de la competència 1.

La situació a resoldre de la competència 1 és emprendre projectes professionals per transformar l'entorn des d'un punt de vista socialment responsable en termes de sostenibilitat.

L'enunciat de la prova és l'elaboració d'un projecte emprenedor que transformi la societat i l'entorn. La temàtica o àmbit d'implementació del projecte és obert i no ha de ser necessàriament relacionat amb la branca d'especialitat.

L'encàrrec de la prova consisteix en què els candidats dissenyin un projecte emprenedor mobilitzant les eines i els sabers associats per analitzar el context, els agents que intervenen, generar idees creatives per buscar possibles solucions a la situació/temàtica plantejada, determinar l'abast, analitzar la viabilitat econòmica i justificar l'impacte en termes de sostenibilitat i transformació de l'entorn.

El descriptiu de la prova conté el guió amb les pautes de format i contingut que s'ha de seguir per a l'elaboració del projecte (vegeu annex 1).

El projecte s'ha de lliurar en format digital i ha d'anar acompanyat una breu presentació oral entre 5 i 10 minuts, amb un suport visual, que pot ser de tipologia diversa.

El tribunal examinador pot formular preguntes si necessita recollir més evidències d'alguna activitat professional concreta.

La prova s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No lliura el projecte
- No realitza la presentació oral

ANNEX 1: Guió del projecte

A) Format del projecte

- Format digital
- Portada
- Índex
- Extensió entre 10 i 15 pàgines
- Lletra helvètica 11
- Interlineat 1,5
- Ha d'incloure: gràfics, imatges, fluxgrames...
- Bibliografia (si s'escau)

Suport de la presentació del projecte

- Format lliure i creatiu a escollir pels candidats

B) Contingut del projecte:

1. Fase d'anàlisi

- Definir l'àmbit del projecte.
- Delimitar l'abast: objectius, característiques i accions (formulació de les *sis preguntes* Què, Qui, Com, Quan, Perquè i On).
- Identificar els principals agents que intervenen.

2. Fase de creativitat

- Utilitzar eines per generar idees creatives (brainstorming, brainwritting, SCAMPER, analogies...).
- Endreçar les idees.
- Definir les idees.

3. Fase de prototipatge

- Presentar les idees originades.
- Realitzar exemples de prototipatge.

4. Fase d'anàlisi de la viabilitat econòmica

- Realitzar un pressupost on calcular els costos del projecte (recursos humans, inversió, legals, administratius...).
- Analitzar a partir de càlculs i anàlisis estadístics senzills la viabilitat econòmica del pressupost del projecte presentat.
- Extreure conclusions de l'anàlisi en termes de viabilitat econòmica.
- Il·lustrar en forma de gràfics les conclusions de la seva anàlisi.

5. Conclusions

- Justificar l'impacte social del projecte
- Descriure els canvis/transformacions en l'entorn
- Determinar les conclusions

**PROVA CERTIFICADORA DEL
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL**

DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA TRANSVERSAL 2:

**GESTIONAR EL PROPI APRENTENTATGE I DESENVOLUPAMENT PERSONAL I
PROFESSIONAL**

1. MARC LEGAL

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 379/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES

	Tasques avaluades	Tipologia	Durada	Llengua de realització
Avaluació	T 2.1, T 2.2, T 2.3, T 2.4,	Portafolis / Observació directa	S4*	Català / castellà o francès / anglès

*S4: semestre 4

3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

TASCA 2.1. Analitzar el seu procés d'aprenentatge en entorn acadèmic i professional
2.1.1. Compara críticament els resultats obtinguts amb la seva expectativa emprant eines d'autoavaluació per a identificar les seves habilitats, motivacions, punts forts i febles així com els elements interns i externs que condicionen el seu procés d'aprenentatge.
2.1.2. Realitza processos de metacognició crítics per a identificar “com aprèn” i quines estratègies fa servir per aprendre.
2.1.3. Es fixa objectius pertinents de millora en relació al seu aprenentatge o desenvolupament professional.
TASCA 2.2. Planificar el seu procés d'aprenentatge en entorn acadèmic i professional
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 entorn acadèmic i professional. (adaptabilitat, pro activitat, acceptació empatia, flexibilitat...)
TASCA 2.3. Transfereix coneixement i estratègies d'aprenentatge
2.3.1. Estableix relacions coherents entre els coneixements.
2.3.2. Comparteix proactivament coneixement fent servir eines digitals.
2.3.3. Formula teoritzacions rigoroses.
2.3.4. Organitza de forma clara els continguts propis respectant el dret d'autoria i les normes de privacitat tot indicant-ne les fonts (TIC).
TASCA 2.4. Infereix coneixement i estratègies d'aprenentatge utilitzant eines digitals
2.4.1. Discrimina la informació amb pertinència per a crear el seu propi argumentari.
2.4.2. Selecciona les dades amb pertinència per a crear el seu propi argumentari.

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

4. DESCRIPCIÓ DE L'AVALUACIÓ

L'avaluació de la competència 2 ha de permetre recollir evidències amb relació a com el candidat gestiona el propi aprenentatge i el desenvolupament personal i professional.

L'avaluació es basa en l'observació directa des dels diferents espais d'aprenentatge i en l'elaboració d'un portafolis elaborat des de l'espai de tutoria.

L'equip educatiu és el responsable de recollir evidències a partir de l'observació directa, així com de guiar el candidat en la compleció del portafolis. El tutor és el responsable d'acompanyar el candidat en la compleció del portafolis en l'espai de tutoria.

L'equip educatiu és el responsable de l'avaluació col·legiada de la competència a partir de la informació recollida d'evidències en l'observació directa i contrastada amb la informació lliurada pel candidat en el seu portafolis.

El candidat tria el format per lliurar el portafolis (paper, digital, híbrid, etc.). Aquest portafolis ha de contenir entre 1 i 3 evidències de tipologia variada per a cadascuna de les tasques associades a la competència. Vegeu propostes de tipus d'activitats per a cadascuna de les tasques a l'annex 1.

Les evidències del portafolis poden ser en llengua catalana, llengua castellana, llengua francesa i/o llengua anglesa.

La competència s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No lliura el portafolis

ANNEX 1:**Proposta d'activitats per a l'avaluació**

Tasca	Proposta d'exemples d'activitats
2.1. Analitzar el procés d'aprenentatge en l'entorn acadèmic i professional	Recursos per a la reflexió sobre el propi procés d'aprenentatge: • Diaris de sessions individuals on s'especifiqui com aprèn, punts forts i febles i objectius de millora • Qüestionaris • ...
2.1. Planificar el procés d'aprenentatge en l'entorn acadèmic i professional	Recursos i eines de gestió, de planificació i d'organització del temps i de l'espai: • Calendaris • Agendes • Gestors de projectes • ... Activitats d'ordenació, recollida i anàlisi de la informació: • Esquemes • Síntesis • Mapes conceptuals • ...
2.2. Transferir coneixement i estratègies d'aprenentatge	• Tècniques d'estudi (resums, explicacions, mapes conceptuals, etc.) • Presentacions, treballs, dossiers, ... • Blogs, fòrums, debats, Wikis col·laboratives • ...
2.3. Infereix coneixements i estratègies d'aprenentatge utilitzant eines digitals	• Presentacions digitals • Taules de dades • Gràfics • Texts subratllats • ...

**PROVA CERTIFICADORA DEL
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL****DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA TRANSVERSAL 3:
ESTABLIR RELACIONS POSITIVES AMB UN MATEIX I ELS ALTRES EN
L'ENTORN SOCIAL I PROFESSIONAL****1. MARC LEGAL**

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 382/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'operador informàtic/assistent d'atenció a l'usuari en TIC.

2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES

	Tasques avaluades	Tipologia	Durada	HU/HC*	Llengua de realització
Avaluació 1	T3.1 (AP3.1.1) T3.2 (AP3.2.1) T3.3 T3.4 (AP3.4.1) T3.5 (AP3.5.1)	Observació	S4**	HC	Català
Avaluació 2	T3.1 (AP3.1.2/3.1.3) T3.2 (AP3.2.2/3.2.3) T3.4 (AP3.4.2/3.4.3) T3.5 (AP3.5.2/3.5.3)	Portafolis / Observació	S4**	HC	Català / castellà o francès / anglès

*HU: Horari unificat HC: Horari de centre

**S4: semestre 4

3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

TASCA 3.1. Gestionar les emocions a l'àmbit personal i interpersonal
3.1.1. Aplica tècniques d'autoregulació de les emocions de manera adequada a la situació i context. (E.F)
3.1.2. Comunica de manera assertiva les seves opinions, idees o emocions integrant arguments propis o aliens.
3.1.3 Emptra tècniques per protegir la seva imatge i identitat personal i digital.
TASCA 3.2. Cooperar en la consecució de tasques i/o activitats gràcies a les sinèrgies establertes en el treball en equip
3.2.1. Acorda el seu rol (posició, minuts de joc...) de manera consensuada amb la resta de membres del seu equip. (EF)
3.2.2. Planifica amb rigor les seves tasques (temps, materials, espais...) per a la consecució de l'objectiu comú.
3.2.3. Participa activament en la presa de decisions i en l'assoliment de les tasques comunes, així com en les reunions d'equip, tenint en compte les normes i dinàmiques de l'equip.
TASCA 3.3. Desenvolupar el benestar físic i emocional
3.3.1. Es fixa objectius de millora assolibles en relació a les seves capacitats físiques. (DEM)
3.3.2. Descriu amb rigor aquelles activitats que produeixen benestar i milloren la salut.
3.3.3. Dedica rigorosament un temps a escalfar i estirar els diferents grups musculars abans i després de cada sessió.
3.3.4. Participa activament en les activitats físicoesportives del centre (plans d'acció).
TASCA 3.4. Evitar actituds discriminatòries i poc equitatives
3.4.1. Reprova assertivament les actituds discriminatòries que es produeixin al seu entorn físic i virtual. (E.F)
3.4.2. Analitza amb sentit crític les pròpies percepcions, creences i prejudicis per evitar caure en la discriminació entorn físic i virtual.

3.4.3. Interpreta críticament certes conductes a través de la seva experiència per evitar discriminar o jutjar als altres.

TASCA 3.5. Resoldre conflictes grupals

3.5.1. Aplica rigorosament tècniques de resolució de conflictes tenint en compte la natura del mateix. (E.F)

3.5.2. Aplica rigorosament tècniques de negociació per arribar a acords de col·laboració.

3.5.3. Gestiona críticament la seva actuació envers els altres per evitar conflictes.

4. DESCRIPCIÓ DE L'AVALUACIÓ

L'avaluació de la competència 3 ha de permetre recollir evidències amb relació a com el candidat estableix relacions positives amb un mateix i amb els altres en l'entorn social i professional.

4.1. Descripció de l'avaluació 1

L'avaluació 1 permet avaluar la tasca 3.3 i les activitats professionals 3.1.1, 3.2.1, 3.4.1. i 3.5.1, i es basa en l'observació directa des de l'espai d'aprenentatge d'educació física.

Es recullen evidències mitjançant l'observació d'activitats professionals relatives a l'autoregulació de les emocions, el desenvolupament del benestar físic i emocional, el rebuig d'actituds discriminatòries que es produeixen a l'entorn, així com l'aplicació de tècniques de resolució de conflictes grupals i les relacions amb un mateix i amb els altres. Vegeu propostes de tipus d'activitats per a cadascuna de les tasques a l'annex 1.

4.2. Descripció de l'avaluació 2

L'avaluació 2 permet avaluar les activitats professionals 3.1.2 , 3.1.3, 3.2.2, 3.2.3, 3.4.2 i 3.4.3, 3.5.2 i 3.5.3, i es basa en l'observació directa i l'elaboració d'un portafolis guiat des de diferents espais.

L'equip educatiu és el responsable de recollir evidències a partir de l'observació directa, així com de guiar el candidat en la compleció del portafolis.

L'equip educatiu és el responsable de l'avaluació col·legiada de la competència a partir de la informació recollida en l'observació directa i contrastada amb la informació lliurada pel candidat en el seu portafolis.



El candidat tria el format per lliurar el portafolis (paper, digital, híbrid, etc.). Aquest portafolis ha de contenir entre 1 i 3 evidències de tipologia variada per a cadascuna de les tasques associades a la competència. Vegeu propostes de tipus d'activitats per a cadascuna de les tasques a l'annex 2.

Les evidències del portafolis poden ser en llengua catalana, llengua castellana, llengua francesa i/o llengua anglesa.

La competència s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No lliura el portafolis

ANNEX 1: Proposta d'activitats per a l'avaluació 1

Activitats Professionals / Tasca	Proposta d'exemples d'activitats
3.1. Gestionar les emocions en l'àmbit personal i interpersonal (AP3.1.1)	
3.2. Cooperar en la consecució de tasques i/o activitat gràcies a les sinergies establertes en el treball en equip (AP3.2.1)	
3.3. Desenvolupar el benestar físic i emocional	
3.4. Evitar actituds discriminatòries i poc equitatives (AP3.4.1)	• Activitats psicomotrius • Activitats en el medi natural • Activitats d'expressió corporal • Jocs de cooperació – oposició • Activitats d'escalfament muscular • Situacions motrius en esdeveniments físicoesportiu (activitats animació) • ...
3.5. Resoldre conflictes grupals (AP3.5.1)	

ANNEX 2: Proposta d'activitats per a l'avaluació 2

Activitats Professionals / Tasca	Proposta d'exemples d'activitats
3.1. Gestionar les emocions en l'àmbit personal i interpersonal (AP3.1.2/3.1.3)	• Activitats que fomentin la comunicació assertiva, verbal i no verbal (debats, presentacions, <i>role playing</i>,...) • Activitats per treballar la identitat personal, corporal i digital (debats, texts d'opinió, visualització de vídeos, qüestionaris) • ...
3.2. Cooperar en la consecució de tasques i/o activitat gràcies a les sinergies establertes en el treball en equip (AP3.2.2/3.2.3)	• Suports / recursos / eines que permetin establir les funcions dels rols, els objectius, les directrius la temporització de les tasques del treball en equip (graelles, qüestionaris, gràfics, cronogrames, taules, diagrames...) • Activitats que permetin la planificació i seguiment de tasques (plans d'acció, llistes de tasques per ordre de rellevància, etc...) • ...
3.4 Evitar actituds discriminatòries i poc equitatives (AP3.4.2/3.4.3)	• Activitats assetjament escolar i ciberassetjament (xerrades, exposició experiències viscudes,...) • Activitats per treballar la identitat cultural, prejudicis, estereotips, justícia, solidaritat, normes de convivència (<i>role playing</i>, visualització de documentals, lectura de text opinió..., i el seu pertinent anàlisi) • ...
3.5 Resoldre conflictes grupals (AP3.5.2/3.5.3)	• Activitats que permetin la identificació, les causes i els elements que formen part d'un conflicte (anàlisi d'experiències, situacions de conflicte....) • Activitats de mediació – negociació • ...

**PROVA CERTIFICADORA DEL
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL
DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA TRANSVERSAL 4:
COMUNICAR EN L'ÀMBIT PERSONAL I PROFESSIONAL
LLENGUA CATALANA**

1. MARC LEGAL

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 379/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES

	Codi de la prova	Tasques avaluades	Tipologia	Durada	Llengua de realització
Prova 1	CAT_O_C4	T4.1	Oral	Preparació: 15' Presentació: entre 2' i 5' Interacció: 3' màxim S4*	Català
Prova 2	CAT_E_C4	T4.1 T4.2	Escrita	2 h S4*	

*S4: semestre 4

3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

TASCA 4.1. Elaborar produccions orals i escrites
4.1.1. Adequa la seva resposta a la pregunta formulada tant pel que fa a la forma com pel que fa al fons (en l'oral es tindrà en compte el llenguatge no verbal i paraverbal).
4.1.2. Aplica pertinentment les característiques -funció, estructura- de la tipologia textual.
4.1.3. Empra de manera coherent elements per cohesionar la seva producció (connectors, signes de puntuació o pauses, marcadors textuais...).
4.1.4. Mostra correcció ortogràfica o fonètica.
4.1.5. Mostra correcció sintàctica.
4.1.6. Mostra correcció lèxica
TASCA 4.2. Comprendre produccions orals i escrites
4.2.1. Identifica amb precisió les idees principals.
4.2.2. Ubica pertinentment el discurs en el seu context.
4.2.3. Interpreta informació implícita/explicita amb sentit crític.
4.2.4. Infereix la intenció comunicativa i es capaç de demostra-la coherentment.
4.2.5. Justifica amb sentit crític l'ús dels elements del text

4. DESCRIPCIÓ DE LES PROVES COMPETENCIALS

4.1. Descripció de la Prova 1 (oral)

La prova 1 permet avaluar la tasca 4.1. de la competència 4.

La situació a resoldre a la prova 1, relacionada amb la tasca 4.1. és intervenir en situacions comunicatives orals complexes que requereixin l'ús de la llengua catalana.

L'enunciat de la prova planteja una situació comunicativa contextualitzada a la branca professional a la qual el candidat ha de donar resposta durant la seva intervenció.

Aquesta situació comunicativa que s'emmarca en una de les tipologies textuais /gèneres textuais del programa inclou clarament el que s'espera del candidat (descrigui, exposi, interpreti, relacioni, doni la seva opinió,...) i el públic a qui

s'adreça. Cada situació comunicativa pot anar acompanyada d'una imatge relacionada amb la branca d'especialitat.

El candidat escull una situació d'entre les dues proposades.

El jurat formula preguntes en relació a la situació comunicativa a partir de la presentació del candidat, i així poder valorar la competència lingüística del candidat en interacció, però en cap cas el seu coneixement sobre la temàtica.

La prova 1 s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No s'ajusta al tema
- No respecta la llengua de la prova

L'activitat professional 4.1.1. corresponent a l'elaboració de produccions orals s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No realitza una intervenció de mínim 2 minuts.

4.2. Descripció de la Prova 2 (escrit)

La prova 2 permet avaluar les tasques 4.1. i 4.2. de la competència 4.

4.2.1. Exercici de la tasca 4.1. (expressió escrita)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.1. planteja una situació que permet escriure textos multimodals, relacionats amb una temàtica d'actualitat contextualitzada a la branca d'especialitat, escrits en llengua catalana.

L'enunciat de la prova planteja una o dues situacions que emmarquen el candidat en un context concret, que conté una intenció comunicativa clara i que especifica el públic a qui s'ha d'adreçar.

El candidat redacta un text o dos textos d'una llargada total entre 250 i 300 paraules. En el cas de proposar més d'una situació, l'enunciat de cadascuna ha d'indicar el nombre de paraules requerit.

L'exercici de la tasca 4.1. s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No s'ajusta al tema
- No respecta la llengua de la prova

L'activitat professional 4.1.1. corresponent a l'elaboració de produccions escrites s'avalua directament amb una D si el candidat:

- Redacta menys de 200 paraules.

4.2.2. Exercici de la tasca 4.2. (comprensió escrita)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.2. planteja una situació que permet llegir textos multimodals d'estructura complexa, relacionats amb una temàtica d'actualitat, escrits en llengua catalana.

La prova conté 1 o 2 textos d'una llargada total de mínim 600 paraules i màxim de 800 paraules i consta d'una sèrie d'exercicis de diferent tipologia que permeten la demostració de la comprensió lectora.

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F, selecció d'informació del text)
- Preguntes de reformulació
- Preguntes d'opció múltiple
- Exercicis amb compleció d'espais buits
- Exercicis de compleció de frases
- Exercicis d'ordenació d'idees del text

4.2.3. Exercici de la tasca 4.2. (comprensió oral)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.2. planteja una situació que permet comprendre discursos orals multimodals d'estructura complexa, relacionats amb una temàtica d'actualitat, en llengua catalana.

L'exercici consisteix en l'escolta d'un màxim de dos documents enregistrats de temàtica diferent (l'àudio es reproduirà dos vegades), d'una durada màxima total de 4 minuts (uns 2 minuts cada document), d'un tema d'àmbit general, que permeti al candidat resoldre exercicis de comprensió oral.

Els àudios han de plantejar una situació comunicativa ben contextualitzada en què s'utilitza un registre oral estàndard, com una notícia o entrevista.

Mentre escolten l'audició, els candidats poden recollir les dades necessàries per poder respondre l'exercici plantejat.

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F, selecció d'informació del text)
- Preguntes de reformulació
- Preguntes d'opció múltiple
- Exercicis amb compleció d'espais buits
- Exercicis de compleció de frases
- Exercicis d'ordenació

**PROVA CERTIFICADORA DEL
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL**
DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA TRANSVERSAL 4:
COMUNICAR EN L'ÀMBIT PERSONAL I PROFESSIONAL
LLENGUA CASTELLANA

1. MARC LEGAL

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 379/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES

	Codi de la prova	Tasques avaluades	Tipologia	Durada	Llengua de realització
Prova 1	CAS_O_C4	T4.1	Oral	Preparació: 15' Presentació: entre 2' i 5' Interacció: màxim 3' S4*	Castellà
Prova 2	CAS_E_C4	T4.1 T4.2	Escrita	1.30 h S4*	

*S4: semestre 4

3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

TASCA 4.1. Elaborar produccions orals i escrites
4.1.1. Adequa la seva resposta a la pregunta formulada tant pel que fa a la forma com pel que fa al fons (en l'oral es tindrà en compte el llenguatge no verbal i paraverbal).
4.1.2. Aplica pertinentment les característiques -funció, estructura- de la tipologia textual.
4.1.3. Empra de manera coherent elements per cohesionar la seva producció (connectors, signes de puntuació o pauses, marcadors textuais...).
4.1.4. Mostra correcció ortogràfica o fonètica.
4.1.5. Mostra correcció sintàctica.
4.1.6. Mostra correcció lèxica
TASCA 4.2. Comprendre produccions orals i escrites
4.2.1. Identifica amb precisió les idees principals.
4.2.2. Ubica pertinentment el discurs en el seu context.
4.2.3. Interpreta informació implícita/explicita amb sentit crític.
4.2.4. Infereix la intenció comunicativa i es capaç de demostra-la coherentment.
4.2.5. Justifica amb sentit crític l'ús dels elements del text

4. DESCRIPCIÓ DE LES PROVES COMPETENCIALS

4.1. Descriptiu de la Prova 1 (oral)

La prova 1 permet avaluar les tasques 4.1. de la competència 4.

La situació a resoldre a la prova 1, relacionada amb les tasques 4.1., és intervenir en situacions comunicatives orals que requereixin l'ús de la llengua castellana.

L'enunciat de la prova planteja una situació comunicativa de temàtica contextualitzada a la branca professional a la qual el candidat ha de donar resposta durant la seva intervenció.

Aquesta situació comunicativa que s'emmarca en una de les tipologies textuais /gèneres textuais del programa inclou clarament el que s'espera del candidat

(descrigui, exposi, relacioni, doni la seva opinió,...) i el públic a qui s'adreça. Cada situació comunicativa pot anar acompanyada d'una imatge relacionada amb una temàtica contextualitzada a la branca d'especialitat.

El candidat escull una situació d'entre les dues proposades.

El jurat formula preguntes en relació a la situació comunicativa a partir de la presentació del candidat, i així poder valorar la competència lingüística del candidat en interacció, però en cap cas el seu coneixement sobre la temàtica.

La prova 1 s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No s'ajusta al tema
- No respecta la llengua de la prova

L'activitat professional 4.1.1. corresponent a l'elaboració de produccions orals s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No realitza una intervenció de mínim 2 minuts.

4.2. Descriptiu de la Prova 2 (escrit)

La prova 2 permet avaluar les tasques 4.1. i 4.2. de la competència 4.

4.2.1. Exercici de la tasca 4.1. (escrit)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.1. planteja una situació que permet escriure textos multimodals estàndards, relacionats amb una temàtica contextualitzada a la branca d'especialitat, escrits en llengua castellana.

L'enunciat de la prova planteja una o dues situacions que emmarquen el candidat en un context concret, que conté una intenció comunicativa clara i que especifica el públic a qui s'ha d'adreçar.

El candidat redacta un text que doni resposta a la situació, d'una llargada entre 200 i 250 paraules. En el cas de proposar més d'una situació, l'enunciat de cadascuna ha d'indicar el nombre de paraules requerit.

L'exercici de la tasca 4.1. s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No s'ajusta al tema
- No respecta la llengua de la prova

L'activitat professional 4.1.1. corresponent a l'elaboració de produccions escrites s'avalua directament amb una D si el candidat:

- Redacta menys de 150 paraules

4.2.2. Exercici de la tasca 4.2. (escrit)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.2. planteja una situació que permet llegir textos multimodals estàndards, relacionats amb una temàtica d'actualitat, escrits en llengua castellana.

La llargada de la comprensió escrita és de mínim 400 paraules i màxim de 600 paraules i consta d'una sèrie d'exercicis de diferent tipologia que permeten la demostració de la comprensió lectora.

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F, selecció d'informació del text)
- Preguntes de reformulació
- Preguntes d'opció múltiple
- Exercicis amb compleció d'espais buits
- Exercicis de compleció de frases
- Exercicis d'ordenació d'idees del text

4.2.3. Exercici de la tasca 4.2. (comprensió oral)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.2. planteja una situació que permet comprendre discursos orals multimodals estàndards, relacionats amb una temàtica d'actualitat o relacionada amb la branca d'especialitat, en llengua castellana.

L'exercici consisteix en l'escolta d'un màxim de dos documents enregistrats (l'àudio es reproduirà dues vegades), de temàtica d'actualitat, d'una durada màxima total de 4 minuts (uns 2 minuts cada document), que permeti al candidat respondre a les preguntes escrites de comprensió oral.

L'àudio de la prova ha de plantejar una situació comunicativa ben contextualitzada en la qual tinguin cabuda diverses idees o opinions.

Mentre escolten l'audició, els candidats poden recollir les dades necessàries per poder respondre l'exercici plantejat.

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F, selecció d'informació del text)
- Preguntes de reformulació
- Preguntes d'opció múltiple
- Exercicis amb compleció d'espais buits
- Exercicis de compleció de frases
- Exercicis d'ordenació d'idees del text

**PROVA CERTIFICADORA DEL
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL
DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA TRANSVERSAL 4:
COMUNICAR EN L'ÀMBIT PERSONAL I PROFESSIONAL
LLENGUA FRANCESA**

1. MARC LEGAL

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 379/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES

	Codi de la prova	Tasques avaluades	Tipologia	Durada	Llengua de realització
Prova 1	FRA_O_C4	T4.1	Oral	Preparació: 15' Presentació: entre 2' i 5' Interacció: màxim 3' S4*	Francès
Prova 2	FRA_E_C4	T4.1 T4.2	Escrita	1.30 h S4*	

*S4: semestre 4

3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

TASCA 4.1. Elaborar produccions orals i escrites
4.1.1. Adequa la seva resposta a la pregunta formulada tant pel que fa a la forma com pel que fa al fons (en l'oral es tindrà en compte el llenguatge no verbal i paraverbal).
4.1.2. Aplica pertinentment les característiques -funció, estructura- de la tipologia textual.
4.1.3. Empra de manera coherent elements per cohesionar la seva producció (connectors, signes de puntuació o pauses, marcadors textuais...).
4.1.4. Mostra correcció ortogràfica o fonètica.
4.1.5. Mostra correcció sintàctica.
4.1.6. Mostra correcció lèxica
TASCA 4.2. Comprendre produccions orals i escrites
4.2.1. Identifica amb precisió les idees principals.
4.2.2. Ubica pertinentment el discurs en el seu context.
4.2.3. Interpreta informació implícita/explicita amb sentit crític.
4.2.4. Infereix la intenció comunicativa i es capaç de demostra-la coherentment.
4.2.5. Justifica amb sentit crític l'ús dels elements del text

4. DESCRIPCIÓ DE LES PROVES COMPETENCIALS**4.1. Descriptiu de la Prova 1 (oral)**

La prova 1 permet avaluar les tasques 4.1. de la competència 4.

La situació a resoldre a la prova 1, relacionada amb les tasques 4.1., és intervenir en situacions comunicatives orals que requereixin l'ús de la llengua francesa.

L'enunciat de la prova planteja una situació comunicativa de temàtica contextualitzada a la branca professional a la qual el candidat ha de donar resposta durant la seva intervenció.

Aquesta situació comunicativa que s'emmarca en una de les tipologies textuais /gèneres textuais del programa inclou clarament el que s'espera del candidat (descrigui, exposi, relacioni, doni la seva opinió,...) i el públic a qui s'adreça.

Cada situació comunicativa pot anar acompanyada d'una imatge relacionada amb una temàtica contextualitzada a la branca d'especialitat.

El candidat escull una situació d'entre les dues proposades.

El jurat formula preguntes en relació a la situació comunicativa a partir de la presentació del candidat, i així poder valorar la competència lingüística del candidat en interacció, però en cap cas el seu coneixement sobre la temàtica.

La prova 1 s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No s'ajusta al tema
- No respecta la llengua de la prova

L'activitat professional 4.1.1. corresponent a l'elaboració de produccions orals s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No realitza una intervenció de mínim 2 minuts.

4.2. Descriptiu de la Prova 2 (escrit)

La prova 2 permet avaluar les tasques 4.1. i 4.2. de la competència 4.

4.2.1. Exercici de la tasca 4.1. (escrit)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.1. planteja una situació que permet escriure textos multimodals estàndards, relacionats amb una temàtica contextualitzada a la branca d'especialitat, escrits en llengua francesa.

L'enunciat de la prova planteja una o dues situacions que emmarquen el candidat en un context concret, que conté una intenció comunicativa clara i que especifica el públic a qui s'ha d'adreçar.

El candidat redacta un text que doni resposta a la situació, d'una llargada entre 200 i 250 paraules. En el cas de proposar més d'una situació, l'enunciat de cadascuna ha d'indicar el nombre de paraules requerit.

L'exercici de la tasca 4.1. s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No s'ajusta al tema
- No respecta la llengua de la prova

L'activitat professional 4.1.1. corresponent a l'elaboració de produccions escrites s'avalua directament amb una D si el candidat:

- Redacta menys de 150 paraules

4.2.2. Exercici de la tasca 4.2. (escrit)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.2. planteja una situació que permet llegir textos multimodals estàndards, relacionats amb una temàtica d'actualitat, escrits en llengua francesa.

La llargada de la comprensió escrita és de mínim 400 paraules i màxim de 600 paraules i consta d'una sèrie d'exercicis de diferent tipologia que permeten la demostració de la comprensió lectora.

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F, selecció d'informació del text)
- Preguntes de reformulació
- Preguntes d'opció múltiple
- Exercicis amb compleció d'espais buits
- Exercicis de compleció de frases
- Exercicis d'ordenació d'idees del text

4.2.3. Exercici de la tasca 4.2. (comprensió oral)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.2. planteja una situació que permet comprendre discursos orals multimodals estàndards, relacionats amb una temàtica d'actualitat o relacionada amb la branca d'especialitat, en llengua francesa.

L'exercici consisteix en l'escolta d'un màxim de dos documents enregistrats (l'àudio es reproduirà dues vegades), de temàtica d'actualitat o relacionada amb la branca d'especialitat, d'una durada màxima total de 4 minuts (uns 2 minuts cada document), que permeti al candidat respondre a les preguntes escrites de comprensió oral.

L'àudio de la prova ha de plantejar una situació comunicativa ben contextualitzada en la qual tinguin cabuda diverses idees o opinions.

Mentre escolten l'audició, els candidats poden recollir les dades necessàries per poder respondre l'exercici plantejat.

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F, selecció d'informació del text)
- Preguntes de reformulació
- Preguntes d'opció múltiple
- Exercicis amb compleció d'espais buits
- Exercicis de compleció de frases
- Exercicis d'ordenació d'idees del text

**PROVA CERTIFICADORA DEL
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL
DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA TRANSVERSAL 4:
COMUNICAR EN L'ÀMBIT PERSONAL I PROFESSIONAL
LLENGUA ANGLESÀ**

1. MARC LEGAL

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 379/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES

	Codi de la prova	Tasques avaluades	Tipologia	Durada	Llengua de realització
Prova 1	ANG_O_C4	T4.1	Oral	Preparació: 15' Exposició: entre 2' i 3' Interacció: màxim 2' S4*	Anglès
Prova 2	ANG_E_C4	T4.1 T4.2	Escrita	1.30 h S4*	

*S4: semestre 4

3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

TASCA 4.1. Elaborar produccions orals i escrites
4.1.1. Adequa la seva resposta a la pregunta formulada tant pel que fa a la forma com pel que fa al fons (en l'oral es tindrà en compte el llenguatge no verbal i paraverbal).
4.1.2. Aplica pertinentment les característiques -funció, estructura- de la tipologia textual.
4.1.3. Empra de manera coherent elements per cohesionar la seva producció (connectors, signes de puntuació o pauses, marcadors textuais...).
4.1.4. Mostra correcció ortogràfica o fonètica.
4.1.5. Mostra correcció sintàctica.
4.1.6. Mostra correcció lèxica
TASCA 4.2. Comprendre produccions orals i escrites
4.2.1. Identifica amb precisió les idees principals.
4.2.2. Ubica pertinentment el discurs en el seu context.
4.2.3. Interpreta informació implícita/explicita amb sentit crític.
4.2.4. Infereix la intenció comunicativa i es capaç de demostra-la coherentment.
4.2.5. Justifica amb sentit crític l'ús dels elements del text

4. DESCRIPCIÓ DE LES PROVES COMPETENCIALS

4.1. Descripció de la prova 1 (oral)

La prova 1 permet avaluar la tasca 4.1. de la competència 4.

La situació a resoldre a la prova 1, relacionada amb la tasca 4.1., és intervenir en situacions comunicatives orals que requereixin l'ús de la llengua anglesa.

L'enunciat de la prova planteja una situació comunicativa contextualitzada a la branca professional a la qual el candidat ha de donar resposta durant la seva intervenció.

Aquesta situació comunicativa, que s'emmarca en una de les tipologies textuais /gèneres textuais del programa, inclou clarament el que s'espera del candidat (descrigui, exposi, relacioni, doni la seva opinió,...) i el públic a qui s'adreça. Cada situació comunicativa pot anar acompanyada d'una imatge relacionada amb la branca d'especialitat.

El candidat escull una situació d'entre les dues proposades.

L'examinador interactua amb el candidat en relació a la situació comunicativa, i així poder valorar la competència lingüística del candidat en interacció, però en cap cas el seu coneixement sobre la temàtica.

La prova 1 s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No s'ajusta al tema
- No respecta la llengua de la prova

L'activitat professional 4.1.1. corresponent a l'elaboració de produccions orals s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No realitza una intervenció de mínim 2 minuts.

4.2. Descripció de la prova 2 (escrit)

La prova 2 permet avaluar les tasques 4.1. i 4.2. de la competència 4.

4.2.1. Exercici de la tasca 4.1. (expressió escrita)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.1. planteja entre 2 i 3 situacions que permeten escriure textos multimodals formals (correu electrònic, text instructiu, text descriptiu...), relacionats amb la branca d'especialitat, escrits en llengua anglesa.

Els enunciats de la prova són unes situacions que emmarquen el candidat en un context concret, que contenen una intenció comunicativa clara i que especifiquen el públic a qui s'ha d'adreçar.

El candidat redacta un text per a cada situació. La llargada total del conjunt dels textos ha de ser d'entre 100 a 200 paraules.

Els exercicis de la tasca 4.1. s'avaluen directament amb una D si el candidat:

- No s'ajusta al tema
- No respecta la llengua de la prova

L'activitat professional 4.1.1. s'avalua directament amb una D si el candidat:

- Redacta menys de 100 paraules

4.2.2. Exercici de la tasca 4.2. (comprensió escrita)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.2. planteja una situació que permet llegir textos multimodals estàndards escrits en llengua anglesa.

La prova conté 1 o 2 textos d'una llargada total de mínim 300 paraules i màxim de 400 paraules i consta d'una sèrie d'exercicis de diferent tipologia que permeten la demostració de la comprensió lectora del text.

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F, selecció d'informació del text)
- Preguntes de reformulació
- Preguntes d'opció múltiple
- Exercicis amb compleció d'espais buits
- Exercicis de compleció de frases
- Exercicis d'ordenació d'idees del text

4.2.3. Exercici de la tasca 4.2. (comprensió oral)

La situació a resoldre a la prova 2 relacionada amb la tasca 4.2. planteja una situació que permet comprendre discursos orals multimodals estàndards, relacionats amb una temàtica d'actualitat en llengua anglesa.

L'exercici consisteix en l'escolta d'un màxim de dos documents enregistrats (l'àudio es reproduirà dues vegades), de temàtica d'actualitat, d'una durada màxima total de 2-3 minuts, que permeti al candidat respondre a les preguntes escrites de comprensió oral.

L'àudio de la prova ha de plantejar una situació comunicativa en la qual tinguin cabuda diverses idees.

Mentre escolten l'audició, els candidats poden recollir les dades necessàries per poder respondre l'exercici plantejat.

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F, selecció d'informació del text)
- Preguntes de reformulació
- Preguntes d'opció múltiple
- Exercicis amb compleció d'espais buits
- Exercicis de compleció de frases
- Exercicis d'ordenació d'idees del text

**PROVA CERTIFICADORA DEL
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL****DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA PROFESSIONAL 5:
DEFINIR EL PROPI PROJECTE PROFESSIONAL EN EL MARC DE LES
RELACIONS LABORALS****1. MARC LEGAL**

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 379/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar d'estètica i perruqueria.

2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES

	Codi de la prova	Tasques avaluades	Tipologia	Durada	Llengua de realització
Prova 1	TRANS_C5_1	Totes les tasques	Projecte	*S4	Català

*S4: semestre 4

3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

TASCA 5.1. Desenvolupar el propi projecte professional
5.1.1. Identifica adequadament els components bàsics del propi perfil personal aplicant estratègies d'autoconeixement.
5.1.2. Analitza amb rigor el perfil professional de l'ocupació.
5.1.3. Es fixa objectius de millora per al desenvolupament professional de manera adequada al perfil professional requerit per a l'ocupació.
TASCA 5.2. Analitzar el mercat de treball i el procés de recerca de feina
5.2.1. Descriu la relació entre l'oferta i la demanda de treball en el mercat de treball amb precisió.
5.2.2. Analitza les fonts d'informació i les etapes del procés de recerca de feina.
5.2.3. Aplica les diferents tècniques i eines en el procés de recerca de feina de manera adequada.
5.2.4. Descriu amb precisió el rol, les habilitats, les funcions i la imatge personal requerits per a l'activitat professional i relacionats amb el perfil professional.
TASCA 5.3. Identificar els drets i les obligacions de les relacions laborals
5.3.1. Descriu les característiques, els elements i les classes dels contractes de treball amb precisió.
5.3.2. Descriu les característiques, els elements i les formalitats del salari amb precisió.
5.3.3. Descriu amb rigor els principals drets i obligacions dels treballadors en la relació laboral.
TASCA 5.4. Identificar les característiques de l'activitat empresarial
5.4.1. Identifica amb claredat i de manera adequada les existències mínimes de productes, de materials i d'equipaments per tenir un aprovisionament optimitzat.
5.4.2. Identifica les pautes i requisits per elaborar pressupostos de manera rigorosa tenint en compte el protocol establert.
5.4.3. Identifica els instruments i mitjans de cobrament i pagament en les operacions dels comerços conforme a la normativa vigent de manera rigorosa.
5.4.4. Identifica les principals característiques de la gestió administrativa i operativa de l'organització de l'empresa de manera acurada.

TASCA 5.5. Aplicar les normes de seguretat, d'higiene i ambientals al centre de treball

5.5.1. Relaciona de manera correcta els riscos laborals i ambientals amb les activitats pròpies de la professió.

5.5.2. Aplica les mesures preventives necessàries per a la protecció personal, així com per a la resta de persones al centre de treball.

5.5.3. Aplica les mesures de protecció del medi ambient i de recollida selectiva de residus de manera adequada als protocols.

4. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA COMPETENCIAL

La prova permet avaluar totes les tasques de la competència 5.

La situació a resoldre de la competència 5 és definir el propi projecte professional en el marc de les relacions laborals.

L'enunciat de la prova és l'elaboració d'un projecte que permeti al candidat desenvolupar el seu propi projecte professional, analitzar les oportunitats del mercat laboral, així com participar en els processos de treball de l'empresa i conèixer la normativa relativa a les condicions generals de treball.

L'encàrrec de la prova consisteix en què el candidat dissenyi el seu propi projecte professional vinculant-lo a una empresa del sector seleccionada prèviament pel candidat. L'empresa seleccionada ha de comptar amb l'aprovació del docent responsable de la competència.

El descriptiu de la prova conté el guió amb les pautes de format i contingut que s'ha de seguir per a l'elaboració del projecte (vegeu annex 1).

El projecte s'ha de lliurar en format digital i ha d'anar acompanyat d'una breu presentació oral entre 5 i 10 minuts, amb un suport visual, que pot ser de tipologia diversa.

El tribunal examinador pot formular preguntes si necessita recollir més evidències d'alguna activitat professional concreta.

La prova s'avalua directament amb una D si el candidat:

- No lliura el projecte
- No realitza la presentació oral

ANNEX 1: Guió del projecte

C) Format del projecte

- Format digital
- Portada
- Índex
- Extensió entre 10 i 15 pàgines
- Lletra helvètica 11
- Interlineat 1,5
- Ha d'incloure: gràfics, imatges, fluxgrames...
- Bibliografia (si s'escau)

Suport de la presentació del projecte

- Format lliure i creatiu a escollir pels candidats

D) Contingut del projecte:

6. Projecte professional personal

- Identifica les capacitats i habilitats professionals pròpies.
- Explica les estratègies d'autoconeixement utilitzades per definir el perfil personal.
- Analitza el perfil professional de l'ocupació.
- Establi objectius de millora del perfil personal per desenvolupar el perfil professional de l'ocupació.

7. Recerca de feina

- Analitza l'oferta i la demanda del mercat de treball.
- Identifica les fonts d'informació en la cerca d'ocupació.
- Identifica les etapes del procés de cerca d'ocupació.
- Explica les tècniques i instruments que s'han aplicat en la cerca d'ocupació (carta de presentació, *currículum vitae*, entrevista)
- Explica les funcions i tasques requerides per a l'activitat professional, així com les normes del lloc de treball.

8. Condicions de treball

- Explica les classes i característiques del contracte.
- Explica els elements i les característiques de les condicions de treball (temps, retribució salarial, càlcul del salari, butlletí de salari...)
- Explica els drets i les obligacions derivades de la seva activitat professional.

9. Característiques de l'activitat empresarial

- Identifica els elements per a la realització de la gestió bàsica d'inventari (existències mínimes de productes, materials i equipaments).
- Identifica els elements per a l'elaboració d'un pressupost.
- Identifica les eines i documents de compravenda i comandes.



10. Normes de seguretat, ambientals i d'higiene

- Identifica els riscos laborals i ambientals de l'activitat professional.
- Explica les mesures preventives de seguretat que s'han d'aplicar en el lloc de treball (protecció personal, ambiental i de recollida selectiva de residus...)

**PROVA CERTIFICADORA DEL
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL****DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA PROFESSIONAL 6:****C6. DUR A TERME OPERACIONS AUXILIARS DE DISPOSICIÓ I
CONDICIONAMENT DEL PUNT DE VENDA***Diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials***1. MARC LEGAL**

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 381/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials.

2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES

	Codi de la prova	Tasques avaluades	Tipologia	Durada	Llengua de realització
Prova 1	SC_C6_1	T 6.1	Oral	Preparació: 20' Oral: 20' S4*	Català
Prova 2	SC_C6_2	T 6.2, 6.3 i 6.4	Pràctica i oral	Preparació: 20' Pràctica i oral: 40' S4*	Català

S4*: semestre 4

3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

TASCA 6.1. Identificar els diferents sectors i el mobiliari del punt de venda
6.1.1. Identifica amb precisió els diferents sectors i departaments del punt de venda, així com la seva funcionalitat.
6.1.2. Relaciona de manera adequada cada producte amb la seva zona a l'establiment comercial, tenint en compte els criteris d'organització i de distribució.
6.1.3. Identifica adequadament els punts freds i calents dels diferents tipus d'establiments comercials.
6.1.4. Descriu amb precisió les diferències del tipus de mobiliari utilitzat en relació amb la seva utilitat en el punt de venda.
TASCA 6.2. Preparar els espais previstos per a la recepció dels diferents tipus de productes
6.2.1. Neteja amb pulcritud els diferents espais, aplicant els protocols de neteja establerts i reciclant els diferents materials d'embalatge.
6.2.2. Identifica amb exactitud la disposició dels productes que cal exposar sobre el plànol per tal de col·locar-los.
6.2.3. Situa amb eficiència cartells i altres elements d'animació seguint criteris comercials
6.2.4. Aplica amb rigor els criteris comercials de distribució de productes.
TASCA 6.3. Instal·lar els diferents tipus d'expositors destinats a cada producte
6.3.1. Descriu amb rigor els elements promocionals utilitzats habitualment.
6.3.2. Diferencia els diferents tipus d'expositors utilitzats en el punt de venda per tal de triar de manera adequada el més adient.
6.3.3. Realitza el muntatge dels expositors i els elements promocionals de manera adequada seguint les instruccions del fabricant, les estratègies del marxandatge, els protocols i la normativa laboral.
TASCA 6.4. Col·locar els diferents tipus d'etiquetes i dispositius de seguretat segons les característiques del producte
6.4.1. Col·loca etiquetes adequades als diferents tipus d'articles, verificant el funcionament correcte del codi de barres i la localització correcta.

6.4.2. Col·loca dispositius de seguretat adaptats als diferents tipus d'articles, verificant-ne el funcionament correcte i la localització eficient.

6.4.3. Verifica amb rigor la concordança entre preu marcat i albarà tenint en compte les possibles ofertes en curs.

4. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA COMPETENCIAL

La situació a resoldre de la competència 6 es basa en dur a terme operacions auxiliars de disposició i condicionament del punt de venda.

L'avaluació de la competència 6 es basa en 2 proves:

- Prova 1: prova oral de la tasca 6.1
- Prova 2: prova pràctica i oral de les tasques 6.2, 6.3 i 6.4

Cada prova s'ha de resoldre a partir d'una situació professional simulada orientada a condicionar l'espai comercial, disposar productes en el punt de venda i col·locar etiquetes i dispositius de seguretat. El candidat coneix la situació en el moment de realitzar cada prova.

Les situacions professionals han de permetre al candidat:

- Identificar els diferents sectors i el mobiliari del punt de venda (prova 1)
- Preparar els espais previstos per a la recepció de productes (prova 2)
- Instal·lar els diferents tipus d'expositors (prova 2)
- Col·locar els diferents tipus d'etiquetes i dispositius de seguretat (prova 2)

En el moment de cada prova es proporciona al candidat el guió amb l'encàrrec que ha de realitzar en la situació professional simulada corresponent.

A continuació es detalla cada prova.

DESCRIPCIÓ DE LA PROVA 1 (prova oral)

La prova permet avaluar la tasca 6.1 de la competència 6 a partir d'una situació professional simulada escollida a l'atzar entre 3 situacions proposades.

L'enunciat de la prova planteja una situació professional que presenta un tipus d'establiment comercial i les seves característiques (ubicació, grandària, productes, etc.) i es sol·licita al candidat realitzar activitats bàsiques de distribució i organització de producte en el punt de venda.

La situació planteja diferents accions a realitzar, acompanyades d'unes instruccions i de 2-6 documents de suport (plànols, llistat de seccions i de productes, mobiliari disponible, etc.) que permetin al candidat:

- Identificar les característiques dels espais comercials (sectors, mobiliari, zones, punts freds i calent, etc.) i la seva funcionalitat.

- Relacionar diferents productes amb la seva zona .
- Descriure i instal·lar el mobiliari del punt de venda d'acord amb la seva utilitat i la normativa de seguretat i prevenció de riscos laborals.

El candidat disposa de 20 minuts per familiaritzar-se amb la situació professional, els documents de suport i preparar les instruccions per a la prova.

Durant el desenvolupament de la prova, l'examinador formula preguntes orals al candidat per recollir evidències d'alguna activitat professional concreta.

DESCRIPCIÓ DE LA PROVA 2 (prova pràctica i oral)

La prova permet avaluar les tasques 6.2, 6.3 i 6.4 de la competència 6 a partir d'una situació professional simulada escollida a l'atzar entre 3 situacions proposades.

L'enunciat de la prova planteja una situació professional que presenta un assortiment de productes i un tipus de mobiliari específica i es sol·licita al candidat realitzar una implantació en el punt de venda.

La situació planteja diferents accions a realitzar que permetin al candidat:

- Condicionar l'espai comercial previst per disposar els productes.
- Identificar la disposició dels productes a exposar d'acord amb els criteris comercials.
- Netejar les diferents zones d'acords amb els protocols de neteja.
- Realitzar el muntatge d'expositors i elements promocionals.
- Col·locar etiquetes i dispositius de seguretat i verificar el seu funcionament.

El candidat disposa de 20 minuts per familiaritzar-se amb la situació professional i preparar l'exposició.

El candidat ha de realitzar la prova en l'entorn simulat i ha de disposar de tots els materials que es requereixen per a la prova (productes, mobiliari, dispositius de seguretat, etc.).

Durant el desenvolupament de la prova, l'examinador formula preguntes orals al candidat per recollir evidències de les tasques de la competència.

**PROVA CERTIFICADORA DEL
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL****DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA PROFESSIONAL 7:****C7. APLICAR TÈCNIQUES D'ATENCIÓ, COMUNICACIÓ I VENDA PER A LA
SATISFACCIÓ DEL CLIENT***Diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials***1. MARC LEGAL**

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 381/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials.

2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES

	Codi de la prova	Tasques avaluades	Tipologia	Durada	Llengua de realització
Prova 1	SC_C7_1	T 7.1, 7.2, 7.4 i 7.5 i AP 7.3.3	Pràctica i oral	20' Preparació 20' Realització S4*	Català
Prova 2	SC_C7_2	T 7.3 (a excepció 7.3.3)	Escrita	40' S4*	Català
Prova 3	SC_C7_3	T 7.6	Pràctica i oral	20' Preparació 20' Exposició S4*	Català

S4*: semestre 4

3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

TASCA 7.1. Aplicar tècniques de comunicació comercial
7.1.1. Descriu de manera detallada les característiques dels diferents tipus de clients de manera detallada.
7.1.2. Descriu amb precisió els factors que influeixen en el consum de productes i serveis.
7.1.3. Identifica amb precisió les característiques de les fases del procés d'atenció al client.
7.1.4. Obté la informació necessària relativa a la demanda del client fent ús de l'escolta activa i formulant preguntes clares.
7.1.5. Posa en pràctica tècniques de comportament assertiu i estratègies comunicatives verbals i no verbals de manera adequada al comportament del client en diversos tipus de situacions.
TASCA 7.2. Assessorar el client aplicant tècniques de venda
7.2.1. Identifica amb claredat les diferents tipologies de venda i les fases del procés de venda.
7.2.2. Informa el client de les característiques dels productes de manera adequada explicant la qualitat esperable, les formes d'ús i consum, els consells d'utilització, de conservació i de manteniment, i comunicant el període de garantia.
7.2.3. Posa en pràctica estratègies d'argumentació comercial convincent i persuasiva de manera adequada a les característiques dels productes i a les argumentacions i les objeccions del client.
7.2.4. Duu a terme estratègies de presentació i demostració del producte/servei de manera adequada a les característiques del producte/servei i del client destinatari.
TASCA 7.3. Col·laborar en la realització d'operacions de caixa
7.3.1. Descriu les característiques i la utilització d'un TPV i els procediments de cobrament i pagament de les operacions de venda.
7.3.2. Identifica els documents associats a la venda i a les devolucions, així com les operacions de tancament de caixa.
7.3.3. Col·labora en la realització d'operacions de caixa de manera rigorosa atenent al procediment establert.

TASCA 7.4. Aplicar tècniques de gestió de la qualitat en l'atenció al client

7.4.1. Identifica amb precisió les causes, de tipus tècnic i de qualitat d'atenció, que poden donar lloc a deficiències en l'atenció al client.

7.4.2. Descriu de manera adequada les mesures que permetin adequar els resultats obtinguts als resultats esperats pel client.

7.4.3. Comprova amb rigor el grau de satisfacció del client per mitjà de tècniques de control i de mesura.

TASCA 7.5. Participar en el seguiment i la fidelització de clients

7.5.1. Recollir les dades del client per al seguiment comercial de manera completa i precisa.

7.5.2. Identificar les activitats postvenda i de fidelització del client de manera precisa.

7.5.3. Participar en accions de fidelització del client, subministrant informació al client de manera adequada a les característiques del públic objectiu.

7.5.4. Informar amb claredat del servei postvenda, explicant-ne els beneficis de manera eficaç.

TASCA 7.6. Aplicar tècniques d'atenció de queixes i de reclamacions del client

7.6.1. Relaciona els elements de la queixa/reclamació amb les fases de resolució de queixes/reclamacions de manera adequada.

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

7.6.3. Identifica de manera precisa la documentació necessària per tramitar i gestionar reclamacions.

4. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA COMPETENCIAL

La situació a resoldre de la competència 7 es basa en aplicar tècniques d'atenció, comunicació i venda per a la satisfacció del client.

L'avaluació de la competència 7 es basa en 3 proves:

- Prova 1: prova pràctica i oral de les tasques 7.1, 7.2, 7.4 i 7.5 i l'activitat professional 7.3.3.
- Prova 2: prova escrita de la tasca 7.3 (a excepció de l'activitat professional 7.3.3)
- Prova 3: prova pràctica i oral de la tasca 7.6

Cada prova s'ha de resoldre a partir d'una situació professional simulada orientada a la satisfacció del client durant la comercialització de productes o serveis. El candidat coneix la situació en el moment de realitzar cada prova.

Les situacions professionals han de permetre al candidat:

- Aplicar tècniques de comunicació al client (prova 1)
- Col·laborar en la venda i assessorament al client (prova 1 i 2)
- Col·laborar en la realització d'operacions de caixa (prova 2)
- Col·laborar en la gestió de la qualitat en l'atenció al client (prova 1)
- Col·laborar en el seguiment i fidelització del client (prova 1 i 3)
- Col·laborar en l'atenció de queixes i reclamacions del client (prova 3)

En el moment de cada prova es proporciona al candidat el guió amb l'encàrrec que ha de realitzar en la situació professional simulada corresponent.

A continuació es detalla cada prova.

DESCRIPCIÓ DE LA PROVA 1 (prova pràctica i oral)

La prova permet avaluar les tasques 7.1, 7.2, 7.4 i 7.5 i l'activitat professional 7.3.3 de la competència 7 a partir d'una situació professional escollida a l'atzar entre 3 situacions proposades.

L'enunciat de la prova planteja una situació professional simulada on es descriu una situació de venda d'un producte o servei a un client en què el candidat ha de dur a terme les accions següents:

- Aplicar les fases del procés d'atenció al client.
- Obtenir la informació necessària relativa a la demanda del client.
- Aplicar tècniques de comportament assertiu i estratègies comunicatives i d'argumentació comercial d'acord amb el tipus de client i el seu comportament.
- Informar el client de les característiques del producte
- Aplicar estratègies de presentació del producte
- Col·laborar en la realització d'operacions de caixa
- Comprovar el grau de satisfacció del client
- Aplicar mesures de gestió de la qualitat

- Participar en accions de fidelització del client (recollida de dades, informació de serveis, etc.)

En aquesta situació, l'examinador adopta el rol de client que requereix d'un assessorament i una operació de venda.

La situació ha d'anar acompanyada d'unes instruccions que permetin orientar al candidat i a l'examinador en el seu rol així com el material necessari en funció de la situació i de 2-4 documents de suport que continguin com a mínim la informació següent:

- Descripció del producte
- Tipus de venda
- Tipus de client
- Fitxa guió de la venda

Durant el temps de preparació, el candidat pot preparar un guió de venda.

L'examinador pot formular preguntes orals al candidat si necessita recollir evidències d'alguna activitat professional concreta més enllà de la situació simulada.

DESCRIPCIÓ DE LA PROVA 2 (prova escrita)

La prova permet avaluar la tasca 7.3 (a excepció de l'activitat professional 7.3.3) de la competència 7 a partir d'una situació professional.

L'enunciat de la prova planteja una situació professional simulada on es descriu una operació de venda d'un producte o servei a un client.

La prova planteja diferents exercicis acompanyats d'unes instruccions i de 2-6 documents de suport (situacions de caixa, cobrament, devolució, registre d'operació i tancament, arqueig de caixa, etc.) que permetin al candidat dur a terme les accions següents:

- Descriure les característiques i la utilització d'un TPV
- Descriure els procediments de cobrament i pagament
- Identificar els documents relatius a la venda, les devolucions i el tancament de caixa

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F)
- Preguntes d'opció múltiple
- Preguntes obertes relacionades amb la situació

DESCRIPCIÓ DE LA PROVA 3 (prova pràctica i oral)

La prova permet avaluar la tasca 7.6 de la competència 7 a partir d'una situació professional escollida a l'atzar entre 3 situacions proposades.

L'enunciat de la prova planteja una situació professional simulada on es descriu una situació d'atenció de queixes i reclamacions al client en què el candidat ha de dur a terme les accions següents:

- Identifica la documentació per tramitar i gestionar reclamacions
- Relacionar els elements de queixa/reclamació amb les fases de resolució
- Respondre a queixes de clients d'acord amb els protocols.

En aquesta situació, l'examinador adopta el rol de client que planteja una queixa o reclamació.

La situació ha d'anar acompanyada d'unes instruccions que permetin orientar al candidat i a l'examinador en el seu rol així com de 2-4 documents de suport que continguin com a mínim la informació següent:

- Situació comercial
- Producte i característiques
- Tipus de venda
- Tipus de client
- Tipus d'incidència
- Fitxa guió de la venda

En el temps de preparació, el candidat pot preparar un guió de venda.

Durant el desenvolupament de la prova, l'examinador formula preguntes orals al candidat si necessita recollir evidències d'alguna activitat professional concreta.

**PROVA CERTIFICADORA DEL
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL****DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA PROFESSIONAL 8:****C8. COL·LABORAR EN LA GESTIÓ DEL MAGATZEM***Diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials***1. MARC LEGAL**

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 381/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials.

2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES

	Codi de la prova	Tasques avaluades	Tipologia	Durada	Llengua de realització
Prova 1	SC_C8_1	T 8.1 i 8.2	Pràctica i oral	Preparació: 30' Realització i exposició: 30' S4*	Català
Prova 2	SC_C8_2	T 8.3	Pràctica i oral	Preparació: 30' Realització i exposició: 30' S4*	Català

S4*: semestre 4

3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS**TASCA 8.1. Descriure les funcions, les característiques, la documentació i les operacions bàsiques dels diferents tipus de magatzem**

8.1.1. Descriu de manera adequada les característiques bàsiques dels diversos tipus de magatzems, la seva natura i les seves funcions.

8.1.2. Identifica amb precisió les diferents zones del magatzem (circuit i fluxos) així com les funcions i operacions que es duen a terme en cadascuna d'elles.

8.1.3. Descriu de manera precisa les activitats i la documentació bàsica de les operacions pròpies del magatzem.

TASCA 8.2. Dur a terme operacions de recepció de mercaderia

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

8.2.2. Realitza adequadament operacions de control de mercaderia des de la recepció (recompte i verificació de l'estat) fins al seguiment i la localització mitjançant l'equip i els mètodes de control necessaris.

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

TASCA 8.3. Dur a terme operacions de preparació de comandes

8.3.1. Prepara la comanda de manera rigorosa, identificant els elements de l'ordre, així com la documentació, les fases i els procediments, i tenint presents les implicacions de l'existència d'errors o de la manca de dades en la realització efectiva.

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

8.3.3. Identifica les tècniques i els factors que cal tenir en compte en l'estiba i la càrrega, així com les recomanacions de manipulació de productes o mercaderies i la normativa de seguretat i de salut.

8.3.4. Efectua amb precisió el pesatge de mercaderies o de productes a granel tenint en compte les especificitats de les unitats de mesura i seleccionant els diferents equips de pesatge.

8.3.5. Identifica els diferents tipus d'embalatge i els procediments d'envasament i d'embalatge de manera adequada a la comanda.

8.3.6. Realitza les operacions d'envasament i d'embalatge de manera eficient, tenint en compte la simbologia bàsica sobre la manipulació dels productes, seleccionant els materials necessaris per a la finalitat comercial, aplicant els procediments i criteris d'etiquetatge, pes, volum i visibilitat, i aplicant les mesures de prevenció de riscos laborals i els protocols mediambientals establerts.

4. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA COMPETENCIAL

La situació a resoldre de la competència 8 es basa en col·laborar en la gestió del magatzem.

L'avaluació de la competència es basa en 2 proves:

- Prova 1: prova pràctica i oral de les tasques 8.1 i 8.2
- Prova 2: prova pràctica i oral de la tasca 8.3

Les proves s'han de resoldre a partir d'una situació professional de gestió d'un magatzem que el candidat coneix en el moment de realitzar la prova. Les situacions professionals han de permetre al candidat:

- Dur a terme operacions auxiliars de recepció, col·locació i manteniment de productes.
- Col·laborar en l'expedició de càrregues.

A continuació es detalla cada prova.

DESCRIPCIÓ DE LA PROVA 1 (prova pràctica i oral)

La prova permet avaluar les tasques 8.1 i 8.2 de la competència 8 a partir de la situació professional.

L'enunciat de la prova planteja una situació professional on es descriu que el candidat forma part d'un equip de treball responsable de la gestió d'un magatzem.

La prova planteja diferents exercicis acompanyats d'unes instruccions i de 2-4 documents de suport (plànols, documentació bàsica del magatzem, etc.) que permetin al candidat:

- Descriure les característiques i funcions del magatzem.
- Diferenciar les diferents zones (circuitos i fluxos) i operacions del magatzem (recepció, col·locació, agrupatge, transbordament, expedició, aprovisionament de línies de producció).
- Descriure les activitats i la documentació bàsica (ordre de treball, notes d'entrega, albarà, full de comanda, llista de paqueteria) de les operacions d'emmagatzematge d'acord amb la normativa de seguretat i prevenció.

- Descriure els sistemes d'identificació, localització i seguiment de mercaderies.
- Realitzar operacions de control de mercaderia.
- Aplicar les mesures de prevenció de riscos laborals.

El candidat disposa de 30 minuts per familiaritzar-se amb la situació professional, els documents de suport i preparar les instruccions de la prova.

El candidat ha de realitzar la prova en l'entorn simulat i ha de disposar de tots els materials i els documents necessaris per dur a terme la prova.

Durant el desenvolupament de la prova, l'examinador formula preguntes orals al candidat per recollir evidències d'alguna activitat professional concreta.

DESCRIPCIÓ DE LA PROVA 2 (prova pràctica i oral)

La prova permet avaluar la tasca 8.3 de la competència 8 a partir d'una situació professional simulada escollida a l'atzar entre 3 situacions proposades.

L'enunciat de l'exercici planteja una situació professional on es descriu que un magatzem rep una mercaderia que cal recepcionar i posteriorment realitzar les operacions de preparació d'una comanda efectuada per un client / empresa. La situació ha d'anar acompanyada d'unes instruccions que permetin orientar al candidat així com de 2-4 documents de suport amb la informació següent:

- Tipus de magatzem
- La documentació escaient de la mercaderia recepcionada
- Tipus de comanda realitzada pel client / empresa

El candidat ha de realitzar l'exercici en l'entorn simulat i ha de disposar dels materials i els documents necessaris per dur a terme les accions següents:

- Realització del control, recepció, seguiment i localització de la mercaderia
- Preparació de la comanda tenint en compte les tècniques de manipulació de la mercaderia
- Pesatge de la mercaderia
- Envasament i embalatge de la comanda
- Aplicació de les mesures de prevenció de riscos laborals i els protocols mediambientals

Durant el desenvolupament de la prova, l'examinador pot formular preguntes orals al candidat si necessita recollir evidències d'alguna activitat professional concreta.

**PROVA CERTIFICADORA DEL
DIPLOMA PROFESSIONAL INICIAL****DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA PROFESSIONAL 9:****C9. EMPRAR GINYNS MECÀNICS I ELÈCTRICS PER AL TRASLLAT I
L'EMMAGATZEMATGE DE MERCADERIES***Diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials***1. MARC LEGAL**

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 315/2022, del 13-7-2022, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 381/2022, del 21-9-2022, de publicació del Programa del diploma professional inicial d'auxiliar de serveis comercials.

2. INFORMACIÓ GENERAL DE LES PROVES

	Codi de la prova	Tasques avaluades	Tipologia	Durada	Llengua de realització
Prova 1	SC_C9_1	T 9.1	Escrita	30' S4*	Català
Prova 2	SC_C9_2	T 9.2 i 9.3	Pràctica i oral	Realització: 30' S4*	Català

S4*: semestre 4

3. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

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

9.1.1. Classifica amb precisió els diferents tipus de ginyes i de carretons per al transport de la mercaderia explicant les seves característiques (capacitat de càrrega, altura d'elevació, centre de gravetat), funcions i aplicacions.

9.1.2. Relaciona amb coherència els diferents tipus de paletització amb la càrrega que s'ha de transportar identificant les normes de seguretat.

9.1.3. Selecciona el giny adequat per traslladar una unitat de càrrega havent comprovat que es reuneixen totes les condicions de seguretat per evitar lesions derivades de la manipulació manual incorrecta.

TASCA 9.2. Implementar mesures bàsiques de manteniment dels equips de treball

9.2.1. Interpreta de manera clara, en les instruccions del manual, les operacions que corresponen a un nivell bàsic de manteniment.

9.2.2. Identifica amb precisió les irregularitats o els desperfectes que poden afectar la conducció o la manipulació segura per notificar-los immediatament i evitar, així, avaries i aplicar les mesures de protecció adients i les recomanacions mediambientals.

9.2.3. Relaciona amb rigor els diferents comandaments i indicadors del tauler de control amb la seva finalitat per tal de dur a terme verificacions de primer nivell i garantir una conducció segura adequada.

TASCA 9.3. Conduir els equips de treball elèctrics o mecànics amb coneixement de les normes de seguretat

9.3.1. Conduïx en buit carretons motoritzats i manuals respectant els senyals i les normes de circulació, utilitzant senyals acústics o lumínics quan sigui necessari, fent maniobres de frenada, aparcament, marxa enrere i descens en pendent, i efectuant les mateixes operacions amb la màxima càrrega permesa.

9.3.2. Recull unitats de càrrega introduint la forca sota el palet i efectua la maniobra d'elevació i inclinació enrere respectant la mida i l'alçada de la càrrega per facilitar la visibilitat durant la maniobra, tot respectant les precaucions addicionals amb càrregues perilloses i fràgils.

9.3.3. Emplena de manera precisa la documentació generada pel moviment, indicant els moviments de càrrega i descàrrega efectuats.

4. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA COMPETENCIAL

La situació a resoldre de la competència 9 es basa en emprar ginys mecànics i elèctrics per al trasllat i emmagatzematge de mercaderies.

L'avaluació de la competència es basa en 2 proves:

- Prova 1: prova escrita de la tasca 9.1
- Prova 2: prova pràctica de les tasques 9.2 i 9.3

Les proves s'han de resoldre a partir d'una situació professional relacionada amb el trasllat i emmagatzematge de mercaderies que el candidat coneix en el moment de realitzar la prova. Les situacions professionals han de permetre al candidat:

- Conèixer els mitjans de trasllat i emmagatzematge de mercaderies
- Manipular càrregues
- Conèixer com executar les verificacions i el manteniment bàsic dels ginys

A continuació es detalla cada prova.

DESCRIPCIÓ DE LA PROVA 1 (prova escrita)

La prova permet avaluar la tasca 9.1 de la competència 9 a partir de la situació professional.

L'enunciat de la prova planteja una situació professional on es descriu que el candidat forma part d'un equip de treball encarregat del trasllat i emmagatzematge de mercaderies.

La prova planteja diferents exercicis que han de permetre al candidat:

- Identificar les característiques i els diferents tipus de ginys i carretons de transport
- Relacionar el tipus de paletització de la mercaderia d'acord amb la càrrega
- Seleccionar ginys adequats a la unitat de càrrega
- Conèixer les condicions de seguretat

La tipologia d'exercicis és diversa, com per exemple:

- Preguntes de resposta tancada (sí/no, V/F)
- Preguntes d'opció múltiple
- Preguntes obertes relacionades amb la situació

DESCRIPCIÓ DE LA PROVA 2 (prova pràctica i oral)

La prova permet avaluar les tasques 9.2 i 9.3 de la competència 9 a partir d'una situació professional simulada escollida a l'atzar entre 3 situacions proposades.

L'enunciat de l'exercici planteja una situació professional on es descriu que un magatzem rep una mercaderia que cal traslladar i emmagatzemar emprant un giny. La situació ha d'anar acompanyada d'unes instruccions que permetin orientar al candidat així com de 2-4 documents de suport amb la informació següent:

- Tipus de magatzem
- Tipus i característiques de la mercaderia
- La documentació de la mercaderia
- Tipus de giny
- Documentació a omplir

El candidat ha de realitzar l'exercici en l'entorn simulat i ha de disposar dels materials i els documents necessaris que li han de permetre:

- Interpretar operacions bàsiques de manteniment en un manual
- Identificar irregularitats o desperfectes que poden afectar al giny
- Verificar i garantir una conducció segura
- Conduir en buit de carretons motoritzats i manuals
- Recollir les unitats de càrrega i efectuar la maniobra d'elevació i inclinació
- Emplenar la documentació generada