



Orientacions als centres educatius per a organitzar el cicle formatiu de grau mitjà d' Activitats Comercials

Promocions 2020-2022 i posteriors

1. Dades del títol

Títol		Grau
Tècnic en Activitats Comercials (ORDRE ENS/163/2017, de 21 de juliol) RD 1688/2011, de 18 de novembre, Correcció d'errades al BOE núm.61, de 12 de març de 2012		GM
Família professional	Comerç i Màrqueting	
Competència General	La competència general d'aquest títol consisteix en desenvolupar les activitats de distribució i comercialització de béns i/o serveis, i en gestionar un petit establiment comercial, aplicant les normes de qualitat i seguretat establertes i respectant la legislació vigent.	

2. Competències professionals, personals i socials

- a) Realitzar projectes de viabilitat i de posada en marxa i exercici per compte propi de l'activitat d'un petit negoci de comerç al detall, adquirint els recursos necessaris i acomplint amb les obligacions legals i administratives, conforme a la normativa vigent.
- b) Administrar i gestionar un petit establiment comercial, realitzant les activitats necessàries amb eficàcia i rendibilitat, i respectant la normativa vigent.
- c) Realitzar la venda de productes i/o serveis a través dels diferents canals de comercialització, utilitzant les tècniques de venda adequades a la tipologia del client i als criteris establerts per l'empresa.
- d) Organitzar les operacions de l'emmagatzematge de les mercaderies en les condicions que en garanteixin la conservació, mitjançant l'optimització de mitjans humans, materials i d'espai, d'acord amb procediments establerts.
- e) Garantir l'aprovisionament del petit negoci, preveient les necessitats de compra per mantenir el nivell de servei que requereix l'atenció a la demanda dels clients o consumidors.
- f) Realitzar activitats d'animació del punt de venda en establiments dedicats a la comercialització de productes i/o serveis, aplicant tècniques de merchandising, d'acord amb els objectius establerts en el pla de comercialització de l'empresa.
- g) Realitzar les accions de comerç electrònic, mantenint la pàgina web de l'empresa i els sistemes socials de comunicació a través d'internet, per acomplir amb els objectius de comerç electrònic de l'empresa definits en el pla de màrqueting digital.
- h) Realitzar la gestió comercial i administrativa de l'establiment comercial, utilitzant el hardware i software apropiat per automatitzar les tasques i treballs.
- i) Executar les accions de màrqueting definides per l'organització comercial en el pla de màrqueting, identificant les necessitats de productes i/o serveis dels clients els factors que intervenen en la fixació de preus, els canals de distribució i les tècniques de comunicació per l'acompliment dels objectius fixats per la direcció comercial.
- j) Executar els plans d'atenció al client, gestionant un sistema d'informació per mantenir el servei de qualitat que garanteixi el nivell de satisfacció dels clients, consumidors i usuaris.

- k) Realitzar vendes especialitzades de productes i/o serveis, adaptant l'argumentari de vendes a les característiques peculiars de cada cas per l'acompliment dels objectius comercials definits per la direcció comercial.
- l) Gestionar en anglès les relacions amb clients, usuaris o consumidors, realitzant el seguiment de les operacions, per assegurar el nivell de servei donat.
- m) Adaptar-se a les noves situacions laborals originades pels canvis tecnològics i organitzatius en els processos productius, actualitzant els seus coneixements, utilitzant els recursos existents per l'aprenentatge al llarg de la vida i les tecnologies de la informació i la comunicació.
- n) Actuar amb responsabilitat i autonomia en l'àmbit de la seva competència, organitzant i desenvolupant el treball assignat, cooperant o treballant en equip amb altres professionals en l'entorn de treball.
- o) Resoldre de forma responsable les incidències relatives a la seva activitat, identificant les causes que les provoquen, dintre l'àmbit de la seva competència i autonomia.
- p) Comunicar-se eficaçment, respectant l'autonomia i competència de les diferents persones que intervenen en l'àmbit del seu treball.
- q) Aplicar protocols i les mesures preventives de riscos laborals i protecció ambiental durant el procés productiu, per evitar danys a les persones i a l'entorn laboral i ambiental.
- r) Aplicar procediments de qualitat, d'accessibilitat universal i de "disseny per a tothom" en les activitats professionals incloses en els processos de producció o prestació de serveis.
- s) Realitzar la gestió bàsica per la creació i funcionament d'una petita empresa i tenir iniciativa en la seva activitat professional.
- t) Exercir els drets i acomplir amb les obligacions derivades de la seva activitat professional, d'acord amb l'establert en la legislació vigent, participant activament en la vida econòmica, social i cultural.

3. Capacitats clau

Són les capacitats transversals que afecten diferents llocs de treball i que són transferibles a noves situacions de treball. Entre aquestes capacitats destaquen les d'autonomia, d'innovació, d'organització del treball, de responsabilitat, de relació interpersonal, de treball en equip i de resolució de problemes.

L'equip docent ha de potenciar l'adquisició de les competències professionals, personals i socials i de les capacitats clau a partir de les activitats programades per desplegar el currículum d'aquest cicle formatiu.

4. Qualificacions professionals

QUALIFICACIONS PROFESSIONALS INCLOSES EN EL TÍTOL	
Qualificació completa	Denominació UC
Activitats de venda CM_2-085_2	UC_2-0239-11_2 Realitzar la venda de productes i/o serveis a través dels diferents canals de comercialització.
	UC_2-0240-11_2 Realitzar les operacions auxiliars de venda.
	UC_2-0241-11_2 Executar les accions del servei d'atenció al/la client/a, consumidor/a, usuari/ària.
	UC_2-1002-11_2 Comunicar-se en anglès amb un nivell d'usuari independent, en activitats comercials.
Qualificació incompleta	Denominació UC
Activitats de gestió del petit comerç CM_2-0631_2	UC_2-2104-11_2 Impulsar i gestionar un petit comerç de qualitat.
	UC_2-2105-11_2 Organitzar i animar el punt de venda d'un petit comerç.
	UC_2-2106-11_2 Garantir la capacitat de resposta i proveïment del petit comerç.
Organització i gestió de magatzems CM_2-318_3	UC_2-1015_11_2 Gestionar i coordinar les operacions del magatzem.
Gestió comercial immobiliària CM_2-650_3	UC_2-0811-11_2 Realitzar la venda i difusió de productes immobiliaris a través de diferents canals de comercialització.

5. Objectius generals

- Recollir les iniciatives emprenedores i buscar les oportunitats de creació de petits negocis comercials al detall, valorant l'impacte sobre l'entorn d'actuació i incorporant valors ètics per realitzar projectes de viabilitat d'implantació per compte propi de negocis comercials al detall.
- Delimitar les característiques i quantia dels recursos econòmics necessaris, atenent a les característiques de la botiga i dels productes oferts per la posada en marxa d'un petit negoci al detall.
- Analitzar operacions de compravenda i de cobrament i pagament, utilitzant mitjans convencionals o electrònics per administrar i gestionar un petit establiment comercial.
- Comparar i avaluar comandes de clients a través dels diferents canals de comercialització, atenent i satisfent les seves necessitats de productes i/o serveis, per realitzar la venda de productes i serveis.
- Identificar els processos de seguiment i postvenda, atenent i resolent les reclamacions presentades pels clients, per realitzar la venda de productes i/o serveis.
- Reconèixer les tasques de recepció, ubicació i expedició de mercaderies en el magatzem, assignant mitjans materials i humans, controlant els estocs de mercaderies i aplicant la normativa vigent en matèria de seguretat i higiene, per organitzar les operacions de l'emmagatzematge de les mercaderies.

- g) Recollir i processar dades de previsions de demanda i compres a proveïdors, utilitzant tecnologies de la informació i comunicació per garantir l'aprovisionament del petit negoci.
- h) Identificar i elegir els millors proveïdors i/o subministradors, negociant les ofertes i condicions de subministrament per realitzar les compres necessàries que mantinguin el nivell de servei establert en funció de la demanda dels clients o consumidors.
- i) Crear imatge de botiga, combinant els elements exteriors i interiors de l'establiment comercial amb criteris comercials, per realitzar activitats d'animació del punt de venda en establiments dedicats a la comercialització de productes i/o serveis.
- j) Analitzar les polítiques de venda i fidelització de clients, organitzant l'exposició i promoció de l'assortiment, per realitzar activitats d'animació del punt de venda en establiments dedicats a la comercialització de productes i/o serveis.
- k) Seleccionar dades i introduir-les en la pàgina web de l'empresa, realitzant-ne el manteniment i buscant un bon posicionament, la facilitat d'utilització i la màxima persuasió per realitzar accions de comerç electrònic.
- l) Fomentar les interrelacions amb altres usuaris de la xarxa, utilitzant estratègies de màrqueting digital en les xarxes socials, per realitzar accions de comerç electrònic.
- m) Reconèixer les característiques dels programes informàtics utilitzats habitualment en el sector comercial, confeccionant documents i materials informàtics per realitzar la gestió comercial i administrativa de l'establiment comercial.
- n) Identificar el mercat i l'entorn de l'empresa comercial, obtenint i organitzant la informació dels agents que intervenen en el procés comercial i aplicant polítiques de màrqueting apropiades per executar les accions de màrqueting definides per l'organització comercial en el pla de màrqueting.
- o) Seleccionar accions d'informació al client, assessorant-lo amb diligència i cortesia i gestionant, si és el cas, les queixes i reclamacions presentades, per executar els plans d'atenció al client.
- p) Determinar les característiques diferenciadors de cada subsector comercial, ofertant els productes i/o serveis mitjançant tècniques de màrqueting apropiades per realitzar vendes especialitzades de productes i/o serveis.
- q) Identificar expressions i regles de comunicació en anglès, tant de paraula com per escrit, per gestionar en anglès les relacions amb clients, usuaris o consumidors.
- r) Analitzar i utilitzar els recursos existents per l'aprenentatge al llarg de la vida i les tecnologies de la informació i la comunicació per aprendre i actualitzar els seus coneixements, reconeixent les possibilitats de millora professional i personal, per adaptar-se a situacions professionals i laborals.
- s) Desenvolupar treballs en equip i valorar-ne l'organització, participant amb tolerància i respecte, i prendre decisions col·lectives o individuals per actuar amb responsabilitat i autonomia.
- t) Adoptar i valorar solucions creatives, davant problemes i contingències que es presenten en el desenvolupament dels processos de treball, per resoldre de forma responsable les incidències de la seva activitat.
- u) Aplicar tècniques de comunicació adaptant-se als continguts que es transmetran, a la seva finalitat i a les característiques dels receptors, per assegurar l'eficàcia del procés.
- v) Analitzar els riscos ambientals i laborals associats a l'activitat professional, relacionant-los amb les causes que els produeixen, a fi de fonamentar les mesures preventives que s'adoptaran, i aplicar els protocols corresponents per evitar danys a un mateix, a altres persones, a l'entorn i al medi ambient.
- w) Analitzar i aplicar les tècniques necessàries per donar resposta a l'accessibilitat i al "disseny per a tothom".

- x) Aplicar i analitzar les tècniques necessàries per millorar els procediments de qualitat del treball en el procés d'aprenentatge i del sector productiu de referència.
- y) Utilitzar procediments relacionats amb la cultura emprenedora, empresarial i d'iniciativa professional, per realitzar la gestió bàsica d'una petita empresa o emprendre un treball.
- z) Reconèixer els seus drets i deures com agent actiu en la societat, tenint en compte el marc legal que regula les condicions socials i laborals per participar com a ciutadà democràtic.

6. Taula de mòduls professionals, durada i especialitat de professorat

Mòduls Professionals	Durada	Especialitat del cos del professorat
MP1 Dinamització del punt de venda	165	PT 621
MP2 Gestió de compres	99	PT 621
MP3 Gestió d'un petit comerç	132	PS 510
MP4 Processos de venda	132	PS 510
MP5 Serveis d'atenció comercial	99	PT 621
MP6 Tècniques de magatzem	99	PT 621
MP7 Venda tècnica	132	PS 510
MP8 Anglès	99	PS Anglès/ PS 510*/ PT 621* amb nivell B2 anglès
MP9 Aplicacions informàtiques per al comerç	99	PT 621
MP10 Comerç electrònic	99	PT 621
MP11 Màrqueting en l'activitat comercial	99	PS 510
MP12 Síntesi d'Activitats Comercials	231	PT 621/ PS 510
	33	PS 505
MP13 Formació i orientació laboral.	66	PS 505
MP14 Formació en centres de treball.	416	

En el cas de centres que no depenguin del Departament d'Educació s'aplicaran les titulacions establertes en l'ORDRE ENS/163/2017, de 21 de juliol.

*amb habilitació lingüística corresponent al nivell B2 del Marc comú europeu de referència.

7. Correspondència d'unitats de competència i mòduls professionals

Taula 1: correspondència de les unitats de competència amb els mòduls professionals que formen part del currículum d'aquest cicle formatiu per a la convalidació

Unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya	Mòduls professionals
UC_2- 0239-11_2: Realitzar la venda de productes i/o serveis a través dels diferents canals de comercialització	MP4 Processos de venda
UC_2-0811-11_2: Realitzar la venda i difusió de productes immobiliaris a través de diferents canals de comercialització	MP7 Venda tècnica

UC_2-0240-11_2: Realitzar les operacions auxiliars a la venda	
UC_2-0241-11_2: Executar les accions del servei d'atenció al client/consumidor/usuari	MP5 Serveis d'atenció comercial
UC_2-2105-11_2: Organitzar i animar el punt de venda d'un petit comerç	MP1 Dinamització del punt de venda
UC_2-2104-11_2: Impulsar i gestionar un petit comerç de qualitat	MP3 Gestió d'un petit comerç
UC_2-2106-11_2: Garantir la capacitat de resposta i proveïment del petit comerç	MP2 Gestió de compres
UC_2-1015-11_2: Gestionar i coordinar les operacions del magatzem	MP6 Tècniques de magatzem

(*) Podrà convalidar-se d'acord amb el que disposa l'article 66.4 de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.

El mòdul professional d'empresa a l'aula es convalidarà quan es tinguin acreditades totes les unitats de competència que inclou el títol.

Taula 2: correspondència dels mòduls professionals que formen part del currículum d'aquest cicle formatiu amb les unitats de competència per a l'acreditació.

Mòduls professionals	Unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya
MP4 Processos de venda	UC_2- 0239-11_2: realitzar la venda de productes i/o serveis a través dels diferents canals de comercialització
MP7 Venda tècnica	UC_2-0811-11_2: realitzar la venda i difusió de productes immobiliaris a través de diferents canals de comercialització
	UC_2-0240-11_2: realitzar les operacions auxiliars a la venda
MP5 Serveis d'atenció comercial	UC_2-0241-11_2: executar les accions del servei d'atenció al client/consumidor/usuari
MP1 Dinamització del punt de venda	UC_2-2105-11_2: organitzar i animar el punt de venda d'un petit comerç
MP3 Gestió d'un petit comerç	UC_2-2104-11_2: impulsar i gestionar un petit comerç de qualitat
MP2 Gestió de compres	UC_2-2106-11_2: garantir la capacitat de resposta i proveïment del petit comerç
MP6 Tècniques de magatzem	UC_2-1015-11_2: gestionar i coordinar les operacions del magatzem

8. Organització del currículum en unitats formatives

A continuació es presenta la relació que hi ha entre els mòduls professionals, les hores lectives màximes i mínimes, les hores de lliure disposició (HLD), i les unitats formatives:

Mòdul professional	Hores mín.	Hores HLD	Hores totals	Unitats formatives	Hores
MP1 Dinamització del punt de venda	132	33	165	UF 1 Organització de l'espai comercial i gestió de l'àrea expositiva	33
				UF 2 Aparadorisme: muntatge i manteniment	55
				UF 3 Accions promocionals en el punt de venda	44
MP2 Gestió de compres	99		99	UF 1 Aprovisionament	33
				UF 2 Procés de compres i seguiment	66
MP3 Gestió d'un petit comerç	132		132	UF1 Emprenedoria i creació d'un petit comerç	33
				UF2 Gestió econòmica d'un petit comerç	66
				UF3 Procés administratiu, comptable i fiscal	33
MP4 Processos de venda	132		132	UF 1 Venda al consumidor final	55
				UF 2 Venda a intermediaris, empreses i organitzacions	44
				UF 3 Terminal punt de venda (TPV) i altres eines de gestió de venda	33
MP5 Serveis d'atenció comercial	66	33	99	UF 1 Atenció presencial i telefònica al client	22
				UF 2 Atenció per escrit al client	22
				UF 3 Serveis al consumidor i gestió de la relació amb clients (CRM)	22
MP6 Tècniques de magatzem	99		99	UF 1 Organització i seguretat del magatzem	22
				UF 2 Recepció de mercaderies	22
				UF 3 Expedició de mercaderies	22
				UF4 Inventari i gestió d'estocs	33
MP7 Venda tècnica	99	33	132	UF 1 Venda de serveis	33
				UF2 Venda de productes comercials	22
				UF 3 Venda de productes industrials, del sector primari i immobiliaris	22
				UF 4 Telemàrqueting	22
MP8 Anglès	99		99	UF1 Anglès tècnic	99
MP9 Aplicacions informàtiques pel comerç	99		99	UF 1 Tecnologies digitals i eines d'Internet per l'empresa	22
				UF 2 Edició digital de material publicitari	44
				UF 3 Gestió de bases de dades i fulls de càlcul	33
MP10 Comerç electrònic	99		99	UF 1 Gestió de la web i la botiga virtual	44
				UF 2 Execució del pla de màrqueting digital	33
				UF 3 Comunicació empresarial en l'entorn digital	22
MP11 Màrqueting en l'activitat comercial	99		99	UF1 Màrqueting i investigació de mercats	45
				UF2 Polítiques comercials i pla de màrqueting	54
MP12 Síntesi d'activitats comercials	264		264	UF 1 Síntesi d'activitats comercials	264
MP13 Formació i orientació laboral	66		66	UF 1 Incorporació al treball	33
				UF 2 Prevenció de riscos laborals	33
MP14 Formació en centres de treball	416		416		416

Total	1901	99	2000	2000
-------	------	----	------	------

Assignació horària de professorat:

Mòduls professionals	Grup ≤ 20 alumnes	Desdoblament (%)	Grup > 20 alumnes
MP1 Dinamització del punt de venda	165	100%	330
MP2 Gestió de compres	99	100%	198
MP3 Gestió d'un petit comerç	132		132
MP4 Processos de venda	132	50%	198
MP5 Serveis d'atenció comercial	99	100%	198
MP6 Tècniques de magatzem	99	50%	148
MP7 Venda tècnica	132	100%	264
MP8 Anglès	99		99
MP9 Aplicacions informàtiques per al comerç	99	100%	198
MP10 Comerç electrònic	99	100%	198
MP11 Màrqueting en l'activitat comercial	99		99
MP13 Formació i orientació laboral	66		66

		Grup ≤ 20 alumnes	Grup > 20 alumnes
MP12 Síntesi d'activitats comercials	PS510	132	215
	PT621	165	313
	PS505	33	33

9. Hores de lliure disposició

Tota la informació sobre la distribució de les hores de lliure disposició es troba en aquest enllaç:

<http://xtec.gencat.cat/ca/curriculum/professionals/fp/modelcurricular/>

10. Distribució orientativa de mòduls professionals

Distribució del cicle formatiu

Aquest cicle formatiu es desplegarà, ordinàriament, en dos cursos acadèmics. Cadascun dels cursos acadèmics incorporarà una hora de tutoria amb el grup d'alumnes, hora que no està inclosa en el currículum del cicle formatiu.

Per a fomentar la coparticipació de les empreses en el desenvolupament del cicle formatiu mitjançant els mòduls professionals de Síntesi i de Formació en Centres de Treball es proposa un segon curs on es realitzaran els esmentats mòduls professionals de Síntesi i FCT.

En cas que es realitzi la FCT en el primer curs, no es recomana començar-la abans del tercer trimestre.

D'acord amb el que preveu la normativa reguladora de l'FCT, la formació en centres de treball es podrà realitzar tot alternant-la amb les hores lectives o bé d'una manera intensiva.

Per a facilitar la incorporació dels alumnes a la formació professional dual mitjançant un contracte per a la formació i l'aprenentatge, s'ha de tenir en compte una distribució de mòduls professionals de forma que el temps dedicat a l'activitat formativa no sigui inferior al 25% de la jornada màxima anual prevista en el conveni col·lectiu durant l'any de duració del contracte.

Distribució de l'horari lectiu ordinari

La distribució de l'horari lectiu es farà de dilluns a divendres, segons les instruccions d'inici de curs.

A continuació s'efectua una proposta de distribució dels mòduls professionals.

La proposta que es presenta ha de permetre als centres, d'acord amb la plantilla de què disposen, dels espais i del nombre de cicles que imparteixen, organitzar i estructurar el cicle dins del seu horari lectiu.

Curs 1r			
Mòduls professionals	Hores mínimes	HLD	Hores totals
MP1 Dinamització del punt de venda	132	33	165
MP2 Gestió de compres	99		99
MP5 Serveis d'atenció comercial	66	33	99
MP6 Tècniques de magatzem	99		99
MP8 Anglès	99		99
MP9 Aplicacions informàtiques pel comerç	99		99
MP10 Comerç electrònic	99		99
MP13 Formació i orientació laboral	66		66

	Total	759	66	825
Tutoria		33		33
	Total primer curs	792		858

Curs 2n			
Mòduls professionals	Hores mínimes	HLD	Hores totals
MP3 Gestió d'un petit comerç	132		132
MP4 Processos de venda	132		132
MP7 Venda tècnica	99	33	132
MP11 Màrqueting en l'activitat comercial	99		99
MP12 Síntesi d'activitats comercials	264		264
	Total	726	33
Tutoria	33		33
	Total segon curs	759	
MP12. Formació en centres de treball			416

(1) MP repartit entre els dos cursos

11. Mòdul professional de síntesi

El mòdul professional de Síntesi s'inclou a tots els cicles formatius de grau mitjà i ha de permetre la integració dels continguts impartits al llarg del cicle, globalitzant i relacionant, i si escau completant, aquells continguts susceptibles de mostrar, al final del cicle formatiu, el grau d'assoliment dels objectius generals del cicle.

La finalitat del mòdul professional de Síntesi és integrar les diverses funcions implicades en un procés, tenint en compte que un procés pot fer referència a la realització d'una activitat, la prestació d'un servei o l'obtenció d'un producte, mitjançant el plantejament d'un supòsit pràctic que impliqui l'aplicació dels coneixements corresponents a dos o més de les competències professionals contingudes en el títol.

11.1 Orientacions per a l'organització del mòdul professional de Síntesi

L'augment considerable d'hores curriculars del mòdul professional de Síntesi ha de permetre desenvolupar-lo mitjançant metodologies globalitzadores i actives d'aprenentatge. Es recomana utilitzar metodologies competencials, prioritàriament col·laboratives, basades en reptes, projectes o simulacions.

Es pot programar i dissenyar més d'un projecte/repte/simulació per tal d'interrelacionar els aprenentatges assolits en els diferents mòduls professionals del cicle formatiu i així completar l'adquisició de les competències professionals, personals i socials incloses en el perfil professional del títol.

Es també mitjançant aquest mòdul professional que s'intensificarà la relació amb les empreses de l'entorn socioeconòmic del centre educatiu, ja que els projectes o reptes

proposats als alumnes haurien de recollir propostes de les empreses o estar relacionats amb els àmbits de treball concrets d'aquestes.

Així, el mòdul professional de Síntesi permet treballar:

- Reptes plantejats per l'equip docent, de caràcter globalitzador
- Reptes plantejats a partir de propostes de les empreses
- Transferència de coneixement per respondre a necessitats concretes fixades per les empreses que aportin solucions innovadores
- Reptes que estiguin relacionats amb la creació del petit comerç realitzada per l'alumnat al *MP3 Gestió d'un petit comerç*

L'equip docent dissenyarà i proposarà les activitats a realitzar d'acord amb els resultats d'aprenentatge inclosos en el currículum del mòdul professional.

11.2 Distribució horària del mòdul professional de Síntesi

El mòdul professional de Síntesi podrà tenir una distribució horària al llarg del segon curs o al final d'aquest.

L'assignació del mòdul professional de Síntesi es distribuirà entre el professorat amb atribució docent en el cicle formatiu, inclòs el professorat de FOL, al que s'assignaran 33 hores de les 198 hores corresponents al mòdul professional.

12. Incorporació de la llengua anglesa al cicle formatiu

Les necessitats d'un mercat de treball integrat a la Unió Europea fan que la llengua anglesa esdevingui fonamental en la inserció laboral de l'alumnat dels cicles formatius. D'altra banda cal donar resposta al compromís amb els objectius educatius sobre l'anglès plantejats per als propers anys per la pròpia Unió Europea. Amb la finalitat d'incorporar i normalitzar l'ús de la llengua anglesa en situacions professionals habituals i en la presa de decisions en l'àmbit laboral, s'hauran de dissenyar activitats d'ensenyament-aprenentatge que incorporin la utilització de la llengua anglesa, d'acord amb el resultat d'aprenentatge i criteris d'avaluació següents:

Resultat d'aprenentatge

1. Interpreta informació professional en llengua anglesa -manuals tècnics, instruccions, catàlegs de productes i/o serveis, articles tècnics, informes, normativa, entre d'altres-, aplicant-ho en les activitats professionals més habituals.
 - 1.1 Aplica en situacions professionals la informació continguda en textos tècnics o normativa relacionats amb l'àmbit professional.
 - 1.2 Identifica i selecciona amb agilitat els continguts rellevants de novetats, articles, notícies, informes i normativa, sobre diversos termes professionals.
 - 1.3 Analitza detalladament les informacions específiques seleccionades.
 - 1.4 Actua en conseqüència per donar resposta als missatges tècnics rebuts a través de suports convencionals -correu postal, fax- o telemàtics -correu electrònic, web.

- 1.5 Selecciona i extreu informació rellevant en llengua anglesa segons prescripcions establertes, per elaborar en llengua pròpia comparatives, informes breus o extractes.
- 1.6 Complimenta en llengua anglesa documentació i/o formularis del camp professional habituals.
- 1.7 Utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

13. Espais formatius

	30 alumnes	20 alumnes	Grau d'ús
Espai	m ²	m ²	%
Aula polivalent	45	30	25%
Aula tècnica de comerç i màrqueting	60	40	75%
Aula específica amb aparador	90	60	25%

14. Mòduls professionals de Formació i Orientació Laboral (FOL)

Tota la informació sobre aquests mòduls professionals es troba a la web de l'xtec per a cada família professional.

Família professional Administració i gestió:

<http://xtec.gencat.cat/ca/curriculum/professionals/fp/titolsoe/comermarketing/>

15. Relació de les competències professionals, personals i socials, i els objectius generals amb els mòduls professionals.

Els resultats d'aprenentatge i els continguts dels mòduls professionals capaciten a l'alumnat per a assolir les competències professionals, personals i socials (CPPeS) i els objectius generals (OG).

La taula 1 relaciona les competències professionals, personals i socials (CPPeS) amb els mòduls professionals.

TÍTOL: TÈCNIC EN ACTIVITATS COMERCIALS		MÒDULS PROFESSIONALS														
		dinamització del punt de venda	gestió de compres	gestió d'un petit comerç	processos de venda	serveis d'atenció comercial	tècniques de magatzem	venda tècnica	anglès	aplicacions informàtiques per al comerç	comerç electrònic	marqueting en l'activitat comercial	formació orientada laboral	simulació	formació en centres de treball	
P R O F E S S I O N A L S P E R S O N A L S I S O C I A L S	a) Realitzar projectes de viabilitat i de posada en marxa i exercici per compte propi de l'activitat d'un petit negoci de comerç al detall, adquirint els recursos necessaris i complint les obligacions legals i administratives, conforme a la normativa vigent.			X										X	X	
	b) Administrar i gestionar un petit establiment comercial, realitzant les activitats necessàries amb eficàcia i rendibilitat, i respectant la normativa vigent.			X											X	X
	c) Realitzar la venda de productes i/o serveis a través dels diferents canals de comercialització, utilitzant les tècniques de venda adequades a la tipologia del client i als criteris establerts per l'empresa.				X										X	X
	d) Organitzar les operacions d'emmagatzematge de mercaderies en condicions que en garanteixin la conservació, mitjançant l'optimització de mitjans humans, materials i d'espai, d'acord amb procediments establerts.						X								X	X
	e) Garantir l'aprovisionament del petit negoci, preveient les necessitats de compra per mantenir el nivell de servei que requereix l'atenció a la demanda dels clients o consumidors.		X												X	X
	f) Realitzar activitats d'animació del punt de venda en establiments dedicats a la comercialització de productes i/o serveis, aplicant tècniques de marxandatge, d'acord amb els objectius establerts en el pla de comercialització de l'empresa.	X													X	X
	g) Realitzar les accions de comerç electrònic, mantenint la pàgina web de l'empresa i els sistemes socials de comunicació a través d'Internet, per complir els objectius de comerç electrònic de l'empresa definits en el pla de màrqueting digital.										X				X	X
	h) Realitzar la gestió comercial i administrativa de l'establiment comercial, utilitzant el maquinari (<i>hardware</i>) i programari (<i>software</i>) adients per automatitzar les tasques i els treballs.									X					X	X
	i) Executar les accions de màrqueting definides per l'organització comercial en el pla de màrqueting, identificant les necessitats de productes i/o serveis dels clients els factors que intervenen en la fixació de preus, els canals de distribució, i les tècniques de					X						X			X	X
j) Executar els plans d'atenció al client, gestionant un sistema d'informació per mantenir el servei de qualitat que garanteixi el nivell de satisfacció dels clients, consumidors i usuaris.						X								X	X	
k) Realitzar vendes especialitzades de productes i/o serveis, adaptant l'argumentari de vendes a les característiques peculiars de cada cas per complir els objectius comercials definits per la direcció comercial.							X							X	X	
l) Gestionar en anglès les relacions amb clients, usuaris o consumidors, realitzant el seguiment de les operacions, per assegurar el nivell de servei donat.								X						X	X	
m) Adaptar-se a les noves situacions laborals originades pels canvis tecnològics i organitzatius en els processos productius, actualitzant els coneixements, utilitzant els recursos existents per a l'aprenentatge al llarg de la vida, i les tecnologies de la informació i la comunicació.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
n) Actuar amb responsabilitat i autonomia en l'àmbit de la seva competència, organitzant i desenvolupant el treball assignat, cooperant o treballant en equip amb altres professionals en l'entorn de treball.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
o) Resoldre de forma responsable les incidències relatives a la seva activitat, identificant les causes que les provoquen, dintre l'àmbit de la seva competència i autonomia.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
p) Comunicar-se eficaçment, respectant l'autonomia i la competència de les diferents persones que intervenen en l'àmbit del	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
q) Aplicar protocols i les mesures preventives de riscos laborals i protecció ambiental durant el procés productiu, per evitar danys en les persones i en l'entorn laboral i ambiental.	X	X	X	X		X	X		X	X		X	X	X	X	
r) Aplicar procediments de qualitat, d'accessibilitat universal i de "disseny per a tothom" en les activitats professionals incloses en els processos de producció o prestació de serveis.	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	
s) Realitzar la gestió bàsica per a la creació i el funcionament d'una petita empresa, i tenir iniciativa en la seva activitat professional.			X	X								X		X	X	
t) Exercir els drets i complir les obligacions derivades de l'activitat professional, d'acord amb l'establert en la legislació vigent, participant activament en la vida econòmica, social i cultural.			X	X								X		X	X	
u) Interpretar en llengua anglesa documents tècnics senzills i fórmules de comunicació bàsiques en els circuits d'una empresa del sector del comerç i el màrqueting.																

La taula 2 relaciona els objectius generals (OG) amb les mòduls professionals.

TÍTOL: TÈCNIC EN ACTIVITATS COMERCIALS		MÒDULS PROFESSIONALS														
		Administració del punt de venda	Gestió de compres	Gestió d'un petit comerç	Processos de venda	Serveis d'atenció comercial	Serveis de magatzem	Serveis tècnics	Anglès	Aplicacions informàtiques per al comerç	Comerç electrònic	Marketing en l'activitat comercial	Formació i orientació laboral	Síntesi	Formació en centres de treball	
S'APRENEN LES TÈCNICES	a) Recollir les iniciatives emprenedores i buscar les oportunitats de creació de petits negocis comercials al detall, valorant l'impacte sobre l'entorn d'actuació i incorporant valors ètics per realitzar projectes de viabilitat d'implantació per compte propi de negocis comercials al detall.			X												
	b) Delimitar les característiques i quantia dels recursos econòmics necessaris, atenent les característiques de la botiga i dels productes ofertats per a la posada en marxa d'un petit negoci al detall.			X										X	X	
	c) Analitzar operacions de compravenda i de cobrament i pagament, utilitzant mitjans convencionals o electrònics per administrar i gestionar un petit establiment comercial.			X	X									X	X	
	d) Comparar i adaptar comandes de clients a través dels diferents canals de comercialització, atenent i satisfent les seves necessitats de productes i/o serveis, per realitzar-ne				X						X			X	X	
	e) Identificar els processos de seguiment i postvenda, atenent i resolent les reclamacions presentades pels clients, per realitzar la venda de productes i/o serveis.				X						X			X	X	
	f) Reconèixer les tasques de recepció, ubicació i expedició de mercaderies en el magatzem, assignant mitjans materials i humans, conèixer els estocs de mercaderies i aplicat la normativa vigent en matèria de seguretat i higiene, per organitzar les operacions de l'emmagatzematge de les mercaderies.				X			X						X	X	
	g) Recollir i processar dades de previsions de demanda i compres a proveïdors, utilitzant tecnologies de la informació i comunicació per garantir l'aprovisionament del petit negoci.		X											X	X	
	h) Identificar i escollir els millors proveïdors i/o subministradors, negociant les ofertes i condicions de subministrament per realitzar les compres necessàries que mantinguin el nivell de servei establert en funció de la demanda dels clients i consumidors.		X											X	X	
	i) Identificar i descriure les zones comercials i exteriors i interiors de l'establiment comercial amb criteris comercials, per realitzar activitats d'anunci del punt de venda en establiments dedicats a la comercialització de productes i/o serveis.	X												X	X	
	j) Analitzar les polítiques de venda i fidelització de clients, organitzant l'exposició i promoció de l'assortiment, per realitzar activitats d'anunci del punt de venda en establiments dedicats a la comercialització de productes i/o serveis.	X												X	X	
k) Seleccionar dades i introduir-les en la pàgina web de l'empresa, realitzant-ne el manteniment, buscant-ne un bon posicionament, facilitat d'ús i la màxima persuasió per realitzar accions de comerç electrònic.													X	X		
l) Fomentar les interrelacions amb altres usuaris de la xarxa, utilitzant estratègies de màrqueting digital en les xarxes socials, per realitzar accions de comerç electrònic.										X			X	X		
m) Reconèixer les característiques dels programes informàtics utilitzats habitualment en el sector comercial, confeccionant documents i materials informàtics per realitzar la gestió comercial i administrativa de l'establiment comercial.										X			X	X		
n) Identificar el mercat i l'entorn de l'empresa comercial, obtenint i organitzant la informació dels agents que interviuen en el procés comercial i aplicant polítiques de màrqueting adients per executar les accions definides per l'organització comercial en el pla de màrqueting.												X	X	X		
o) Seleccionar accions d'informació al client, assessorant-lo amb diligència i cortesia i gestionant, si cal, les queixes i reclamacions presentades, per executar els plans d'atenció al client.												X	X	X		
p) Determinar les característiques diferenciadores de cada subsector comercial, oferint als productes i/o serveis mitjançant tècniques de màrqueting adients per realitzar vendes especialitzades de productes i/o serveis.													X	X		
q) Seleccionar i gestionar, tant parlades com escrites, per gestionar en anglès les relacions amb clients, usuaris o consumidors.										X			X	X		
r) Analitzar i utilitzar els recursos existents per a l'aprenentatge al llarg de la vida, i les tecnologies de la informació i la comunicació per aprendre i actualitzar els coneixements, reconeixent les possibilitats de millora professional i personal, per adaptar-se a situacions professionals i laborals.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
s) Desenvolupar treballs en equip i valorar-ne l'organització, participant amb tolerància i respecte, i prendre decisions col·lectives o individuals per actuar amb responsabilitat i autonomia.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
t) Adoptar i valorar solucions creatives, davant problemes i contingències que es presenten en el desenvolupament dels processos de treball, per resoldre de forma responsable les incidències de la seva activitat.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
u) Aplicar tècniques de comunicació adaptant-se als continguts que es transmetran, a la finalitat i a les característiques dels receptors, per assegurar l'eficàcia del procés.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
v) Analitzar els riscos ambientals i laborals associats a l'activitat professional, relacionant-los amb les causes que els produeixen, a fi de feranar les mesures preventives que s'adoptaran, i aplicar els protocols corresponents per evitar danys en un mateix, en altres persones, en l'entorn i en el medi ambient.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
w) Analitzar i aplicar les tècniques necessàries per donar resposta a l'acció i al "disenyer per a totxorn".	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
x) Aplicar i analitzar les tècniques necessàries per millorar els procediments de qualitat del treball en el procés d'aprenentatge i del sector productiu de referència.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
y) Utilitzar procediments relacionats amb la cultura emprenedora, empresarial i d'iniciativa professional, per realitzar la gestió bàsica d'una petita empresa o emprendre un treball.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
z) Reconèixer els seus drets i deures com agent actiu en la societat, tenint en compte el marc legal que regula les condicions socials i laborals per participar com a ciutadà democràtic.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	