



Orientacions als centres per a organitzar el cicle formatiu

**cicle formatiu de
grau mitjà
d'activitats comercials
moda**



1. DADES TÍTOL

Títol		Grau
Tècnic en Activitats comercials (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

- 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.
- Administrar i gestionar un petit establiment comercial, realitzant les activitats necessàries amb eficàcia i rendibilitat, i respectant la normativa vigent.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Realitzar la gestió comercial i administrativa de l'establiment comercial, utilitzant el hardware i software apropiat per automatitzar les tasques i treballs.
- 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.
- 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.

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	UC_2-2104-11_2 Impulsar i gestionar un petit comerç de qualitat.



CM_2-0631_2	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

- 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.
- b) 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.
- c) Analitzar operacions de compravenda i de cobrament i pagament, utilitzant mitjans convencionals o electrònics per administrar i gestionar un petit establiment comercial.
- d) 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.
- 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.
- f) 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, DURADA I ESPECIALITAT PROFESSORAT

Mòduls Professionals	Durada	Especialitat del cos de professorat*
Dinamització del punt de venda	165	PT 621
Gestió de compres	99	PT 621
Gestió d'un petit comerç	165	PS 510
Processos de venda	165	PS 510
Serveis d'atenció comercial	132	PT 621
Tècniques de magatzem	132	PT 621
Venda tècnica	165	PS 510
Anglès	99	PS Anglès/ PS 510/ PT 621 amb nivell B2 anglès
Aplicacions informàtiques per al comerç	165	PT 621
Comerç electrònic	99	PT 621
Màrqueting en l'activitat comercial	99	PS 510
Formació i orientació laboral.	99	PS 505
Síntesi d'activitats comercials	66	PS 510/PT 621
Matèries tèxtils i pell per productes de moda	132	PS 510/PT 621
Comercialització e moda i complements	99	PS 510/PT 621
Formació en centres de treball	350	

* En el cas de centres que no depenguin del Departament d'Ensenyament s'aplicaran les titulacions establertes en el Reial Decret.



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

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



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

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	Processos de venda
UC_2-0811-11_2: Realitzar la venda i difusió de productes immobiliaris a través de diferents canals de comercialització	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	Serveis d'atenció comercial
UC_2-2105-11_2: Organitzar i animar el punt de venda d'un petit comerç	Dinamització del punt de venda
UC_2-2104-11_2: Impulsar i gestionar un petit comerç de qualitat	Gestió d'un petit comerç
UC_2-2106-11_2: Garantir la capacitat de resposta i proveïment del petit comerç	Gestió de compres
UC_2-1015-11_2: Gestionar i coordinar les operacions del magatzem	Tècniques de magatzem



8. ORGANITZACIÓ DEL CURRÍCULUM EN UNITATS FORMATIVES

Mòduls Professionals	Hores	Unitats formatives	Hores mínimes
01 Dinamització del punt de venda *	132	UF 1 Organització de l'espai comercial i gestió de l'àrea expositiva	33
		UF 2 Aparadorisme: muntatge i manteniment	66
		UF 3 Accions promocionals en el punt de venda	33
02 Gestió de compres *	66	UF 1 Aprovisionament	33
		UF 2 Procés de compres i seguiment	33
03 Gestió d'un petit comerç	165	UF1 Emprenedoria i creació d'un petit comerç	33
		UF2 Gestió econòmica d'un petit comerç	66
		UF3 Procés administratiu, comptable i fiscal	66
04 Processos de venda **	165	UF 1 Venda al consumidor final	66
		UF 2 Venda a intermediaris, empreses i organitzacions	66
		UF 3 Terminal punt de venda (TPV) i altres eines de gestió de venda	33
05 Serveis d'atenció comercial *	99	UF 1 Atenció presencial i telefònica al client	33
		UF 2 Atenció per escrit al client	33
		UF 3 Serveis al consumidor i gestió de la relació amb clients (CRM)	33
06 Tècniques de magatzem **	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
07 Venda tècnica *	99	UF 1 Venda de serveis	32
		UF2 Venda de productes comercials	45
		UF 3 Venda de productes industrials, del sector primari i immobiliaris	11
		UF 4 Telemàrqueting	11
08 Anglès	99	UF1 Anglès tècnic	99
09 Aplicacions informàtiques pel comerç *	132	UF 1 Tecnologies digitals i eines d'internet per l'empresa	33
		UF 2 Edició digital de material publicitari	66
		UF 3 Gestió de bases de dades i fulls de càlcul	33
10 Comerç electrònic *	99	UF 1 Gestió de la web i la botiga virtual	45
		UF 2 Execució del pla de màrqueting digital	33
		UF 3 Comunicació empresarial en l'entorn digital	21
11 Màrqueting en l'activitat comercial	99	UF1 Màrqueting i recerca d'informació	45
		UF2 Polítiques comercials i pla de màrqueting	54
12 Formació i orientació laboral	99	UF 1 Incorporació al treball	66
		UF 2 Prevenció de riscos laborals	33
13 Síntesi d'activitats comercials *	66	UF 1 Síntesi d'activitats comercials	66
14 Formació en centres de treball	350		
15 Matèries Tèxtils i Pell per Productes de Moda **	132	UF 1: Tèxtils, i pells per a la moda	99
		UF 2: Teixits tècnics i nous materials per al comerç.	33
16 Comercialització de Moda i Complementes *	99	UF 1: Moda i tendències.	66
		UF 2: Presentació dels productes a la botiga.	33
Total	2000		

(*) Desdoblaments al 100 %

(**) Desdoblaments al 50 %



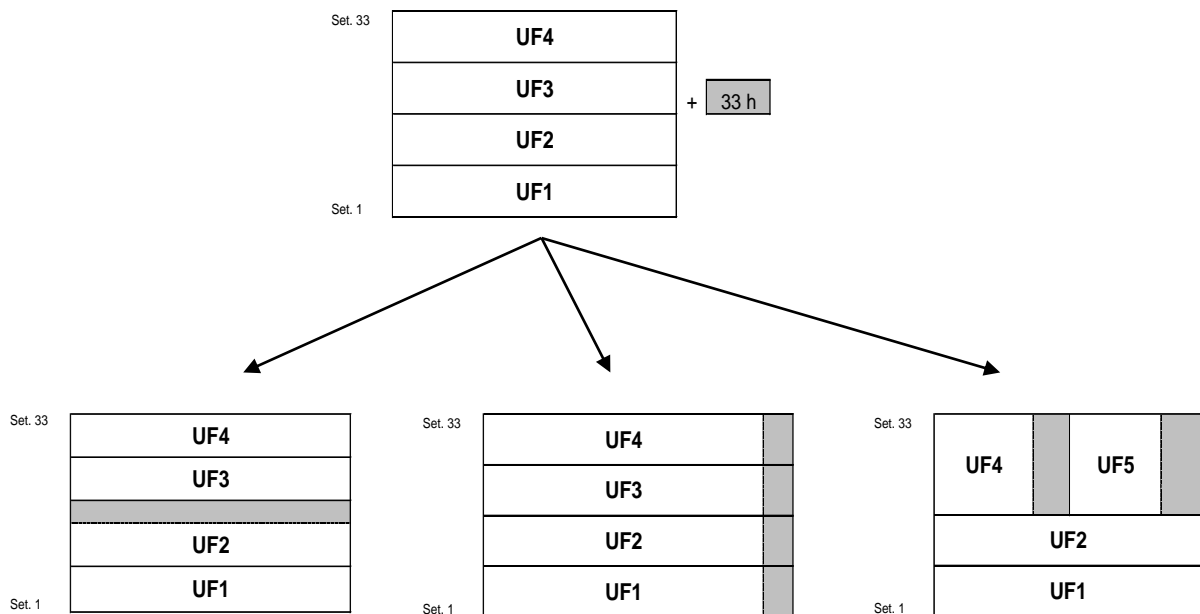
El quadre anterior presenta la relació que hi ha entre els Mòduls Professionals, les hores lectives i les Unitats Formatives.

En els mòduls que disposin d'hores de lliure disposició (HLLD), el centre haurà d'adjudicar-les segons el següents criteris:

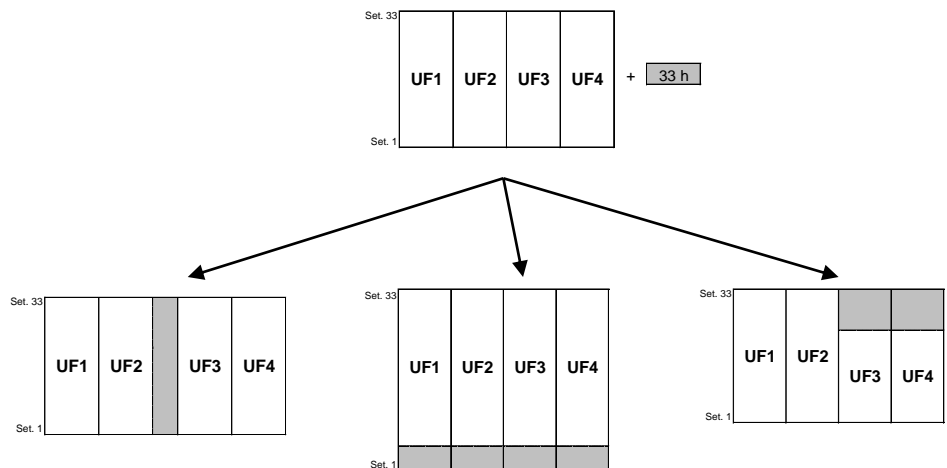
- distribuir-les entre una o més unitats formatives del mateix mòdul
- incorporar-les en una nova unitat formativa del mateix mòdul (amb el resultat d'aprenentatge i continguts corresponents) que calgui

El centre pot també dissenyar un mòdul propi, com a projecte especial de centre i, en aquest cas, ho comunicarà als SSTT o al Consorci d'Educació de Barcelona seguint les instruccions establertes en la Resolució que aprova el document per a l'organització i el funcionament dels centres públics i dels centres privats d'educació secundària per al curs corresponent.

En el primer cas, quan es reparteixen les HLLD dintre del mateix mòdul i sense crear cap UF nova es poden tenir diverses opcions, per exemple:



En cas de crear una UF nova, podem tenir per exemple:





Set. 33	UF nova				
	UF4				
	UF3				
	UF2				
Set. 1	UF1				

Set. 33	UF4				
	UF3				
	UF nova				
	UF2				
Set. 1	UF1				

Set. 33					UF nova
	UF1	UF2	UF3	UF4	
Set. 1					

Set. 33			UF nova	
	UF1	UF2	UF3	UF4
Set. 1				

9. DISTRIBUCIÓ ORIENTATIVA DE MÒDULS

Distribució del cicle formatiu

Aquest cicle formatiu es desplegarà, ordinàriament, en dos cursos acadèmics.

A aquest efecte es proposa un primer curs més intensiu, perquè durant el segon curs els alumnes desenvolupin el crèdit de formació en centres de treball. En cas que es realitzi la FCT en el primer curs, no es recomana de començar 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.

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 es presenten diverses propostes de distribució dels mòduls professionals. Aquestes propostes han 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.



PROPOSTA 1

Curs 1r		
Mòduls professionals	Hores (incorporant HLLD si s'escau)	HLLD
01 Dinamització del punt de venda	132	0
04 Processos de venda	165	0
05 Serveis d'atenció comercial	99	0
06 Tècniques de magatzem	99	0
08 Anglès	99	0
09 Aplicacions informàtiques pel comerç	132	0
12 Formació i orientació laboral.	99	0
16 Matèries tèxtils i pell per productes de moda	132	0
Hores lectives primer curs	957	

Curs 2n		
Mòduls professionals	Hores (incorporant HLLD si s'escau)	HLLD
02 Gestió de compres	66	0
03 Gestió d'un petit comerç	165	0
07 Venda tècnica	99	0
10 Comerç electrònic	99	0
11 Màrqueting en l'activitat comercial	99	0
13 Síntesi d'activitats comercials	66	0
15 Comercialització de moda i complements	99	0
Hores lectives segon curs	693	0
FCT	350	
Hores totals de formació segon curs	1.043	

Proposta 1.1.DISTRIBUCIÓ ORDINÀRIA

Primer curs: 29 hores/setmana al llarg de 33 setmanes.

Segon curs: 21 hores/setmana al llarg de 33 setmanes i compaginant FCT al llarg de tot el curs.

Proposta 1.2. DISTRIBUCIONS PER A LA MOBILITAT.

Aquesta proposta permet organitzar el segon curs de forma diferent, i facilitar l'objectiu estratègic de fomentar la mobilitat de l'alumnat.

Primer curs: 29 hores/setmana al llarg de 33 setmanes.

Segon curs:

29 hores/setmana al llarg de 24 setmanes, i 10 setmanes de FCT (7 hores diàries), o

29 hores/setmana al llarg de 24 setmanes, i 12 setmanes de FCT (6 hores diàries), o

29 hores/setmana al llarg de 24 setmanes, i 14 setmanes de FCT (5 hores diàries), o

29 hores/setmana al llarg de 24 setmanes, i 18 setmanes de FCT (4 hores diàries), o altres.



Generalitat de Catalunya

Departament d'Ensenyament

Direcció General de Formació Professional

Inicial i Ensenyaments de Règim Especial

Servei d'Ordenació de la Formació Professional Inicial

Proposta 4.1. DISTRIBUCIÓ ORDINÀRIA

Primer curs: 30 hores/setmana al llarg de 33 setmanes.

Segon curs: 20 hores/setmana al llarg de 33 setmanes i compaginant FCT al llarg de tot el curs.

Proposta 4.2. DISTRIBUCIONS PER A LA MOBILITAT.

Aquesta proposta permet organitzar el segon curs de forma diferent, i facilitar l'objectiu estratègic de fomentar la mobilitat de l'alumnat.

Primer curs: 30 hores/setmana al llarg de 33 setmanes.

Segon curs:

20 hores/setmana al llarg de 26 setmanes, i 10 setmanes de FCT (7 hores diàries), o

20 hores/setmana al llarg de 26 setmanes, i 12 setmanes de FCT (6 hores diàries), o

20 hores/setmana al llarg de 26 setmanes, i 14 setmanes de FCT (5 hores diàries), o

20 hores/setmana al llarg de 26 setmanes, i 18 setmanes de FCT (4 hores diàries), o altres.

10. 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, en aquest cicle formatiu de grau superior d'Activitats comercials s'ha incorporat l'ús de la llengua anglesa en situacions administratives habituals mitjançant la incorporació d'alguns resultats d'aprenentatge en els mòduls professionals 02 Gestió de compres, 04 Processos de venda, 05 Serveis d'atenció comercial, 09 Aplicacions informàtiques del comerç, i 10 Comerç electrònic.

D'altra banda, i per donar la millor resposta a les necessitats del teixit empresarial de l'entorn del centre, s'hauran de dissenyar activitats d'ensenyament-aprenentatge que incorporin la utilització de la llengua anglesa en almenys un dels mòduls del cicle, ja sigui ampliant el seu ús en els mòduls que ja tenen incorporats uns mínims d'ús de la llengua anglesa:

02 Gestió de compres

04 Processos de venda

05 Serveis d'atenció comercial

09 Aplicacions informàtiques pel comerç

10 Comerç electrònic

o en la resta de mòduls detallats a continuació:

01 Dinamització del punt de venda

06 Tècniques de magatzem

07 Venda tècnica

11 Màrqueting en l'activitat comercial

12 Formació i orientació laboral

15 Comercialització de moda i complements

Aquestes activitats es dissenyaran d'acord amb els resultats d'aprenentatges 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.

Resultat d'aprenentatge:

1. Es comunica en llengua anglesa, per escrit i/o oralment, amb clients o usuaris utilitzant situacions professionals habituals.
 - 2.1 Elabora documentació i textos relacionats amb les funcions més habituals de la professió.
 - 2.2 Utilitza amb agilitat la documentació i textos escrits en llengua anglesa habituals en situacions professionals diverses.
 - 2.3 Manté converses en llengua anglesa en situacions professionals habituals.
 - 2.4 Utilitza normes de protocol en l'atenció al client o usuari.
 - 2.5 Aplica amb fluïdesa la terminologia de la professió en llengua anglesa.
 - 2.6 Empra les estratègies comunicatives adequades a cada situació professional.
 - 2.7 Resol amb autonomia els problemes de comprensió i d'expressió en les comunicacions professionals.
 - 2.8 Utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

11. ESPAIS FORMATIUS

Espai	30 alumnes	20 alumnes	Grau d'ús
	m ²	m ²	%
Aula polivalent	45	30	25 %
Aula tècnica de comerç i màrqueting	60	40	50 %
Aula taller amb aparador exterior	90	60	25 %

12. MÒDUL DE FORMACIÓ I ORIENTACIÓ LABORAL (FOL)

Aquestes orientacions per a l'Àrea FOL són de caràcter general. Hi ha publicades orientacions específiques més àmplies a l'apartat de Currículum i Orientació de l'XTEC.

12.1. Contextualització

El mòdul professional de FOL s'ha de desenvolupar en el context de les activitats i els processos corresponents al títol i d'acord amb les característiques específiques de les empreses del sector.

12.2. Nous continguts



El currículum del mòdul professional de FOL incorpora coneixements que són novedosos en relació amb els currículums dels crèdits dels títols LOGSE. Alguns exemples:

- El sistema de qualificacions professionals i l'aplicació en els itineraris professionalitzadors.
- La mobilitat dels treballadors, especialment entre països de la UE.
- Els jaciments d'ocupació.
- Les mesures de foment del treball i de conciliació familiar.
- Les noves formes d'organització del treball.
- Els sistemes d'assessorament i informació als treballadors.
- La valoració de la cultura preventiva.
- L'avaluació de riscos i la gestió de la prevenció.

12.3. Convalidacions del mòdul professional de FOL

Convalidacions del mòdul professional de formació i orientació laboral (FOL)

La superació del crèdit FOL d'un títol LOGSE del mateix o diferent nivell convalida la unitat formativa "UF1. Incorporació al treball" del mòdul professional de "formació i orientació laboral" d'un títol LOE.

El fet de tenir el certificat de nivell bàsic en prevenció de riscos laborals, que s'estableix al Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció, convalida la unitat formativa "UF2. Prevenció de riscos laborals" del mòdul professional FOL.

El centre educatiu ha de convalidar la "UF2. Prevenció de riscos laborals" als alumnes que justifiquin tenir un certificat de formació en prevenció de riscos laborals, que habilita per desenvolupar les funcions de nivell bàsic, amb els requisits següents:

- Denominació i segell de l'entitat certificadora, i signatura de la persona responsable.
- Nom i cognoms de la persona que ha cursat la formació.
- Denominació i durada del curs.
- Localitat i data d'expedició del certificat.
- Text en què s'indica: "capacita per al desenvolupament de funcions de nivell bàsic segons el Reial decret 39/1997 (segons el contingut de l'annex IV A o IV B)".

En el mòdul professional "formació i orientació laboral, tot i ser contextualitzat en cadascun dels cicles formatius, es convalida i es qualifica amb un 5 a l'efecte d'obtenció de la qualificació mitjana del cicle.

Convalidació Mòdul Professional FOL en el procés d'acreditació de competències

Segons els reials decrets que estableixen els títols LOE, el mòdul professional de formació i orientació laboral podrà ser objecte de convalidació sempre que s'hagi obtingut l'acreditació de totes les unitats de competència d'un títol, s'hagi superat el mòdul professional de Projecte, s'acrediti, almenys, un any d'experiència laboral i es posseeixi el certificat de Tècnic en Prevenció de Riscos Laborals, Nivell Bàsic, expedit d'acord amb el dispostat al Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció.

Convalidacions a partir d'estudis universitaris

Segons les instruccions d'organització i la gestió dels centres educatius, l'alumnat matriculat en un dels cicles formatius de formació professional inicial (LOE) que tinguin aprovats un mínim de 30 crèdits d'un estudi universitari o 12 crèdits ECTS poden sol·licitar la convalidació d'un o més dels mòduls professionals o unitats formatives següents: "UF1. Incorporació al treball", del



mòdul professional de "formació i orientació laboral", el mòdul professional "empresa i iniciativa emprendedora", o unitats formatives creades pel centre amb les hores de lliure disposició.

Per determinar aquesta convalidació cal aplicar el barem següent:

- Entre 30 i 40 crèdits universitaris o un mínim de 12 crèdits ECTS dels estudis de grau aprovats: convalidació d'unitats formatives del cicle formatiu, sempre que la suma de les quals no sigui superior a 66 hores lectives.
- Entre 41 i 50 crèdits universitaris o un mínim de 16 crèdits ECTS dels estudis de grau aprovats: convalidació d'unitats formatives del cicle formatiu, sempre que la suma de les quals no sigui superior a 132 hores lectives.
- Més de 50 crèdits universitaris o més de 20 crèdits ECTS dels estudis de grau aprovats: convalidació d'unitats formatives del cicle formatiu, sempre que la suma de les quals no sigui superior a 198 hores lectives.

En cap cas no es poden convalidar parts d'unitats formatives.

12.4. Certificació del nivell bàsic en prevenció de riscos laborals

Els decrets i les ordres que estableixen els diferents currículums dels títols de formació professional inicial (LOE) indiquen que la formació establerta en el mòdul professional de Formació i orientació laboral capacita per dur a terme responsabilitats professionals equivalents a les que necessiten les activitats de nivell bàsic en prevenció de riscos laborals, establertes al Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel que s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció.

Això comporta que no sigui necessària la certificació del nivell bàsic de prevenció de riscos laborals per part dels centres

12.5. Necessitats d'adaptació de les instal·lacions i dels grups-classe

Cada vegada més, la globalització del mercat de treball, de les activitats empresarials i dels mercats de productes i serveis i l'increment de la informació necessària per arribar al coneixement i prendre decisions, fan que per impartir el mòdul professional de FOL les activitats de classe s'hagin de desenvolupar en aules dotades amb mitjans informàtics i connectades a Internet.

12.6. Necessitats de formació del professorat

La formació continguda en els mòduls professionals de FOL evoluciona cap a la intensificació de la cultura preventiva i d'empresa, els nous sistemes d'organització del treball, i el sistema de qualificacions professionals. El professorat que imparteixi el mòdul professional, haurà de tenir en compte aquestes perspectives a l'hora d'orientar la seva futura formació.

13. 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).



Generalitat de Catalunya
 Departament d'Ensenyament
Direcció General de Formació Professional
Inicial i Ensenyaments de Règim Especial
 Servei d'Ordenació de la Formació Professional Inicial

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

TÍTOL: TÈCNIC/A 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 pel comerç	Comerç electrònic	Màrqueting en l'activitat comercial	FOL
P C R O O P E R S O E S S O C I A L L S E L L S	1. 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.			X									
	2. Administrar i gestionar un petit establiment comercial, realitzant les activitats necessàries amb eficàcia i rendibilitat, i respectant la normativa vigent.			X									
	3. 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					
	4. 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.						X						
	5. 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										
P C R O O P E R S O E S S O C I A L L S E L L S	6. 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.	X											
	7. 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.										X		
	8. Realitzar la gestió comercial i administrativa de l'establiment comercial, utilitzant el hardware i software apropiat per automatitzar les tasques i treballs.									X			
	9. 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.											X	
	10. 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							
P C R O O P E R S O E S S O C I A L L S E L L S	11. 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.							X					
	12. Gestionar en anglès les relacions amb clients, usuaris o consumidors, realitzant el seguiment de les operacions, per assegurar el nivell de servei donat.								X				
	13. 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.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	14. 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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	15. 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
P C R O O P E R S O E S S O C I A L L S E L L S	16. Comunicar-se eficaçment, respectant l'autonomia i competència de les diferents persones que intervenen en l'àmbit del seu treball.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	17. 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.	X	X	X	X		X	X		X	X		X
	18. 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
	19. Realitzar la gestió bàsica per la creació i funcionament d'una petita empresa i tenir iniciativa en la seva activitat professional.			X	X								X
	20. 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.			X	X								X



Generalitat de Catalunya
 Departament d'Ensenyament
Direcció General de Formació Professional
Inicial i Ensenyaments de Règim Especial
 Servei d'Ordenació de la Formació Professional Inicial

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

TÍTOL: TÈCNIC/A/ 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 pel comerç	Comerç electrònic	Màrqueting en l'activitat comercial	FOL
O B J E C T I V S	1. 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									
	2. 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.			X									
	3. Analitzar operacions de compravenda i de cobrament i pagament, utilitzant mitjans convencionals o electrònics per administrar i gestionar un petit establiment comercial.			X	X								
	4. 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.				X			X					
	5. 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					
	6. 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.							X					
O B J E C T I V S	7. 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										
	8. 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.		X										
	9. 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.	X											
	10. 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.	X											
O B J E C T I V S	11. 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.									X			
	12. 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		
O B J E C T I V S	13. 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				
	14. 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											X	
	15. 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.					X							
	16. 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.							X					
	17. 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.								X				
O B J E C T I V S	18. 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.	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
	19. 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
	20. 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
	21. 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.	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	22. 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.	X		X	X	X	X	X		X			X
	23. Analitzar i aplicar les tècniques necessàries per donar resposta a l'accessibilitat i al "dissenys per a tothom".	X	X	X	X	X	X	X		X			X
O B J E C T I V S	24. 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
	25. 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
	26. 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