

Cicle formatiu de grau bàsic: Serveis Administratius

1. Relació de mòduls professionals

Ciències aplicades I.

Durada: 132 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 0 hores

Ciències aplicades II.

Durada: 132 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 0 hores

Comunicació i ciències socials I.

Durada: 165 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 165 hores

Hores d'estada a l'empresa: 0 hores

Comunicació i ciències socials II.

Durada: 132 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 0 hores

Itinerari personal per a l'ocupabilitat.

Durada: 99 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 99 hores

Hores d'estada a l'empresa: 0 hores

3001. Tractament informàtic de dades.

Durada: 185 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 53 hores

3002. Aplicacions bàsiques d'ofimàtica.

Durada: 198 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 66 hores

3003. Tècniques administratives bàsiques.

Durada: 297 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 198 hores
Hores d'estada a l'empresa: 99 hores

3004. Arxiu i comunicació.

Durada: 198 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 66 hores

3005. Atenció al client.

Durada: 198 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 99 hores

Hores d'estada a l'empresa: 99 hores

3006. Preparació de comandes i venda de productes.

Durada: 99 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 66 hores

Hores d'estada a l'empresa: 33 hores

3160. Projecte intermodular d'aprenentatge col·laboratiu.

Durada: 99 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 99 hores

Hores d'estada a l'empresa: 0 hores

2. Descripció dels mòduls professionals i dels resultats d'aprenentatge

Ciències aplicades I.

Durada: 132 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 0 hores

Els mòduls professionals de Ciències aplicades i de Comunicació i ciències socials són comuns a tots els cicles formatius.

L'àmbit de Ciències Aplicades inclou l'Educació Física.

Aquests àmbits s'hauran de desenvolupar seguint l'[Annex 6 del Decret d'ordenació dels ensenyaments de l'educació bàsica](#).

Ciències aplicades II.

Durada: 132 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 0 hores

Els mòduls professionals de Ciències aplicades i de Comunicació i ciències socials són comuns a tots els cicles formatius de grau bàsic.

L'àmbit de Ciències Aplicades inclou l'Educació Física.

Aquests àmbits s'hauran de desenvolupar seguint l'[Annex 6 del Decret d'ordenació dels ensenyaments de l'educació bàsica](#).

Comunicació i ciències socials I.

Durada: 165 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 165 hores

Hores d'estada a l'empresa: 0 hores

Els mòduls professionals de Ciències aplicades i de Comunicació i ciències socials són comuns a tots els cicles formatius.

Aquests àmbits s'hauran de desenvolupar seguint l'[Annex 6 del Decret d'ordenació dels ensenyaments de l'educació bàsica](#).

Comunicació i ciències socials II.

Durada: 132 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 0 hores

Els mòduls professionals de Ciències aplicades i de Comunicació i ciències socials són comuns a tots els cicles formatius.

Aquests àmbits s'hauran de desenvolupar seguint l'[Annex 6 del Decret d'ordenació dels ensenyaments de l'educació bàsica](#).

3159. Itinerari personal per a l'ocupabilitat.

Durada: 99 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 99 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Desenvolupa activitats d'autoconeixement que li permeten orientar-se a camps professionals motivadors en els quals pot desplegar totes les seves capacitats.

Criteris d'avaluació

1.1 Avalua els interessos propis, motivacions, habilitats i destreses en el marc d'un procés d'autoconeixement.

1.2 Determina les competències personals i socials amb valor per l'ocupació.

1.3 Valora el concepte d'autoestima en el procés de recerca de feina.

1.4 Identifica les fortaleses, debilitats, amenaces i oportunitats pròpies per a la inserció professional, així com les estratègies per treure'ls-hi el major profit.

1.5 Identifica expectatives de futur per a la inserció professional analitzant competències, interessos i destreses personals.

2. Desenvolupa habilitats socials concretes que s'han demostrat com a fonamentals a l'hora de trobar feina.

Criteris d'avaluació

2.1 Valora la importància de les competències personals i socials en l'ocupabilitat.

2.2 Aplica estratègies per canalitzar les emocions de manera assertiva en les relacions amb altres persones, diferenciant-les de les conductes agressives i/o passives.

2.3 Posa en pràctica tècniques de presentació, orals i escrites, per una comunicació efectiva i afectiva valorant la seva importància com a recurs personal per a l'ocupabilitat.

2.4 Identifica els beneficis del treball en equip, així com les diferents maneres de dur-lo a terme.

2.5 Reacciona de manera flexible i positiva davant de conflictes i situacions noves, aprofitant les oportunitats i gestionant les dificultats fent ús d'estratègies relacionades amb la intel·ligència emocional.

3. Accedeix a la informació dels possibles itineraris acadèmics i/o professionals que té al seu abast a través de la investigació i la reflexió lliure d'estereotips vocacionals.

Criteris d'avaluació

3.1 Determina la realitat de l'entorn sociolaboral actual.

3.2 Identifica els itineraris acadèmics i professionals afins als seus interessos i valora les opcions que millor s'ajusten als seus perfils professionals i les seves preferències.

3.3 Valora la importància de la formació permanent com a factor clau per a l'ocupació i l'adaptació al canvi.

4. Posa en marxa un itinerari propi analitzant les diferents opcions educatives i professionals, valorant els avantatges i inconvenients de cadascuna d'elles i examinat aquelles que millor s'ajusten a les seves possibilitats i preferències.

Criteris d'avaluació

- 4.1 Valora els avantatges i inconvenients de cadascuna de les opcions possibles.
 - 4.2 Analitza i selecciona les opcions que més s'ajusten als seus perfils professionals.
 - 4.3 Realitza un procés de presa de decisions identificant l'itinerari acadèmic i professional personal, a partir de les seves preferències professionals, interessos i metes en el marc del projecte professional.
5. Coneix les estratègies d'accés al mercat de treball per compte d'altri i utilitza les eines necessàries per al procés d'inserció laboral.

Criteris d'avaluació

- 5.1 Analitza la recerca d'ocupació com un procés.
 - 5.2 Identifica les diferents fonts d'informació d'accés a l'ocupació.
 - 5.3 Analitza les diferents tècniques utilitzades per a la recerca d'ocupació per compte d'altri.
 - 5.4 Posa en pràctica les diferents eines que permeten la recerca d'ocupació òptima.
6. Assoleix les competències necessàries per a l'exercici de les funcions de nivell bàsic en Prevenció de Riscos Laborals.

Criteris d'avaluació

- 6.1 Valora la importància de la cultura preventiva en tots els àmbits i activitats de l'empresa o organisme equiparat relacionant les condicions laborals amb la salut de la persona treballadora, identificant i classificant els factors de risc en l'activitat i els danys derivats, especialment les situacions de risc més habituals en els entorns de treball del sector professional relacionat amb el títol.
- 6.2 Classifica i descriu els tipus de danys professionals, amb especial referència a accidents de treball i malalties professionals, relacionats amb el perfil professional del títol.
- 6.3 Determina l'avaluació de riscos en l'empresa o organisme equiparat i defineix les tècniques de prevenció i de protecció que s'han d'aplicar per a evitar els danys a l'origen i minimitzar les seves conseqüències.
- 6.4 Analitza els protocols d'actuació en cas d'emergència.
- 6.5 Determina els principals drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.
- 6.6 Classifica les diferents formes de gestió de la prevenció en l'empresa o organisme equiparat, en funció dels diferents criteris establerts en la normativa sobre prevenció de riscos laborals i determina les formes de representació de les persones treballadores en l'empresa o organisme equiparat en matèria de prevenció de riscos.
- 6.7 Valora la importància de l'existència d'un pla preventiu en l'empresa o organisme equiparat que inclogui la seqüenciació d'actuacions a realitzar en cas d'emergència i reflexiona sobre el seu contingut.
- 6.8 Determina els requisits i condicions per a la vigilància de la salut de la persona treballadora i la seva importància com a mesura de prevenció.
- 6.9 Identifica les tècniques bàsiques de primers auxilis que s'han d'aplicar en el lloc de l'accident davant diferents tipus de danys i la composició i ús de la farmaciola.

Continguts (orientatius)

1. Autoconeixement per a l'orientació professional:
 - 1.1 Aplicació d'instruments per l'autoconeixement.

- 1.2 Les competències personals i socials amb valor per a l'ocupació.
 - 1.3 L'autoestima i la recerca de feina.
 - 1.4 Anàlisi DAFO i CAME personal per a la inserció professional.
 - 1.5 Expectatives de futur en funció de les competències, interessos i destreses personals.
2. Habilitats socials per a trobar feina:
 - 2.1 El valor de les competències personals i social en l'ocupabilitat.
 - 2.2 Regulació de les emocions: assertivitat, agressivitat i passivitat.
 - 2.3 La comunicació oral i escrita com a eina clau per a l'ocupabilitat.
 - 2.4 El treball en equip i els seus beneficis.
 - 2.5 Gestió dels conflictes i situacions noves mitjançant estratègies relacionades amb la intel·ligència emocional.
3. Itinerari acadèmic i professional:
 - 3.1 Anàlisi de l'entorn sociolaboral de l'alumne o alumna.
 - 3.2 Identificació i valoració d'opcions per a determinar els itineraris acadèmics i professionals en funció de les preferències de l'alumne o alumna.
 - 3.3 La formació permanent com a factor clau en l'ocupabilitat davant el canvi.
4. Projecte professional personal:
 - 4.1 Avantatges i inconvenients de les diferents opcions, educatives i professionals.
 - 4.2 Anàlisi i selecció de les opcions educatives i professionals més ajustades als perfils professionals d'interès de l'alumne o alumna.
 - 4.3 Procés de presa de decisions en el projecte professional personal.
5. Procés d'inserció laboral:
 - 5.1 El procés de la recerca de feina.
 - 5.2 Les fonts d'informació per a la recerca de feina.
 - 5.3 Tècniques per a la recerca d'ocupació per compte d'altri.
 - 5.4 Posada en pràctica de les eines per a la recerca d'ocupació òptima.
6. Competències necessàries per al títol de Tècnic Bàsic en Prevenció de Riscos Laborals:
 - 6.1 El treball i la salut: els riscos professionals. Factors de risc.
 - 6.2 Danys derivats del treball. Els accidents de treball i les malalties professionals. Altres patologies derivades del treball.
 - 6.3 Marc normatiu bàsic en matèria de prevenció de riscos laborals. Drets i deures bàsics en aquesta matèria.
 - 6.4 Riscos lligats a les condicions de seguretat.
 - 6.5 Riscos lligats al medi ambient de treball.
 - 6.6 La càrrega de treball, la fatiga i la insatisfacció laboral.
 - 6.7 Sistemes elementals de control de riscos. Protecció col·lectiva i individual.
 - 6.8 Plans d'emergència i evacuació.
 - 6.9 El control de la salut dels treballadors.
 - 6.10 Riscos específics i la seva prevenció en el sector corresponent a l'activitat de l'empresa.
 - 6.11 Organismes públics relacionats amb la seguretat i salut en el treball.
 - 6.12 Organització del treball preventiu: rutines bàsiques.
 - 6.13 Documentació: recollida, elaboració i arxiu.
 - 6.14 Primers auxilis.

3001. Tractament informàtic de dades.

Durada: 185 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 53 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Prepara els equips i materials necessaris per al seu treball i reconeix les seves principals funcions i aplicacions i les seves necessitats de manteniment.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica i classifica els equips informàtics i els seus perifèrics en funció de la seva utilitat en el procés ofimàtic.

1.2 Identifica les diferents aplicacions informàtiques i s'han associat amb les diferents tasques que s'han de dur a terme.

1.3 Comprova les connexions entre els diferents elements informàtics i soluciona, si s'escau, els errors observats.

1.4 Comprova el funcionament de les aplicacions informàtiques a utilitzar.

1.5 Du a terme el manteniment de primer nivell dels diferents equips informàtics.

1.6 Adopta les mesures de seguretat necessàries per evitar els riscos laborals derivats de la connexió i desconnexió dels equips.

1.7 Situa els equips tenint en compte criteris d'ergonomia i salut laboral.

2. Enregistra informàticament dades, textos i altres documents i valora la rapidesa i exactitud del procés.

Criteris d'avaluació

2.1 Organitza els documents que contenen les dades a gravar disposant-los de manera ordenada.

2.2 Comprova que les dades i els documents no estan prèviament gravats per tal d'evitar duplicitats.

2.3 Situa correctament els dits sobre el teclat.

2.4 Identifica els diferents caràcters del teclat pel tacte i la posició dels dits.

2.5 Maneja el teclat estès amb rapidesa i exactitud, sense necessitat de desviar la mirada cap a les tecles.

2.6 Obté un grau de correcció elevat en la gravació de dades, amb un màxim d'un 5% d'errors.

2.7 Utilitza correctament l'escàner per digitalitzar imatges i altres documents.

2.8 Corregeix les anomalies i els errors detectats en els resultats.

2.9 Manté la confidencialitat respecte de les dades i els textos gravats.

2.10 Segueix les normes ergonòmiques i d'higiene postural en la realització de les tasques encomanades.

3. Tracta textos i dades informàticament i selecciona les aplicacions informàtiques en funció de la tasca.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Identifica i selecciona les aplicacions a utilitzar en cada un dels exercicis proposats.
- 3.2 Elabora textos mitjançant processadors de textos utilitzant diferents formats.
- 3.3 Insereix imatges, taules i altres objectes als textos.
- 3.4 Desa els documents creats al lloc indicat, als quals assigna un nom de manera que siguin fàcilment identificables
- 3.5 Procedeix a la gravació sistemàtica del treball fet per tal que no es produeixin pèrdues fortuïtes.
- 3.6 Identifica la periodicitat amb què s'han de fer les còpies de seguretat.
- 3.7 Segueix les instruccions rebudes i les normes ergonòmiques i d'higiene postural en la realització de les tasques encomanades.

4. Tramita documentació mitjançant el seu arxivament, la seva impressió i la seva transmissió i relaciona el tipus de document amb la seva ubicació.

Críteris d'avaluació

- 4.1 Identifica i classifica els diferents documents obtinguts d'acord amb les seves característiques i el seu contingut.
- 4.2 Identifica les possibles ubicacions d'arxiu en suport digital.
- 4.3 Arxiva digitalment els documents al lloc corresponent.
- 4.4 Accedeix a documents arxivats prèviament.
- 4.5 Comprova l'estat dels consumibles d'impressió i els reposa si escau.
- 4.6 Selecciona les opcions d'impressió adequades a cada cas.
- 4.7 Imprimeix els documents correctament.
- 4.8 Utilitza les eines de missatgeria informàtica interna, assegurant i la recepció correcta dels documents.
- 4.9 Demostra responsabilitat i confidencialitat en el tractament de la informació.
- 4.10 Deixa els equips informàtics en perfecte estat d'ús en finalitzar la jornada.

Continguts (orientatius)

1. Preparació d'equips i materials:
 - 1.1 Components dels equips informàtics.
 - 1.2 Perifèrics informàtics.
 - 1.3 Aplicacions ofimàtiques.
 - 1.4 Programari lliure i programari privatiu.
 - 1.5 Coneixement bàsic de sistemes operatius.
 - 1.6 Sistemes operatius lliures i privatius.
 - 1.7 Connectors dels equips informàtics.
 - 1.8 Riscos laborals derivats de la utilització d'equips informàtics.
 - 1.9 Salut postural.
2. Enregistrament informàtic de dades, textos i altres documents:
 - 2.1 Organització de la zona de treball.
 - 2.2 El teclat estès. Funció de les tecles.
 - 2.3 Tècnica mecanogràfica. Col·locació dels dits sobre el teclat.
 - 2.4 Tècniques de velocitat i precisió mecanogràfica.

- 2.5 Transcripció de textos.
- 2.6 Tècniques de correcció d'errors mecanogràfics.
- 2.7 Confidencialitat i privacitat de la informació.

3. Tractament de textos i dades:

- 3.1 Identificació de programari lliure i de propietat.
- 3.2 Processadors de textos. Estructura i funcions.
- 3.3 Aplicació de formats en els processadors de textos. Edició de textos.
- 3.4 Elaboració de comunicacions escrites bàsiques. Utilització de plantilles.
- 3.5 Combinar i comparar documents.
- 3.6 Elaboració de taules.
- 3.7 Inserció d'imatges i altres objectes.
- 3.8 Fulls de càlcul. Estructura i funcions. Ús per l'elaboració de llistes. Ús de fórmules bàsiques.
- 3.9 Previsualització de documents.
- 3.10 Realització de còpies de seguretat del treball realitzat.

4. Tramitació de documentació:

- 4.1 Gestió d'arxius i carpetes digitals.
- 4.2 Criteris de codificació i classificació dels documents.
- 4.3 El registre digital de documents.
- 4.4 La impressora. Funcionament i tipus.
- 4.5 Impressió de documents.

3002. Aplicacions bàsiques d'ofimàtica.

Durada: 198 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Tramita informació en línia aplicant eines d'Internet, intranet i altres xarxes.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les diferents xarxes informàtiques a què podem accedir.
 - 1.2 Diferencia diversos mètodes de recerca d'informació en xarxes informàtiques.
 - 1.3 Accedeix a informació a través d'Internet, intranet i altres xarxes d'àrea local.
 - 1.4 Localitza documents utilitzant eines d'Internet.
 - 1.5 Situa i recupera arxius emmagatzemats en serveis d'allotjament d'arxius compartits ("el núvol").
 - 1.6 Comprova la veracitat de la informació localitzada.
 - 1.7 Valora la utilitat de pàgines institucionals i d'Internet en general per a la realització de tràmits administratius.
- 2. Realitza comunicacions internes i externes mitjançant les utilitats de correu electrònic seguint les pautes marcades.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els diferents procediments de transmissió i recepció de missatges interns i externs.
 - 2.2 Utilitza el correu electrònic per enviar i rebre missatges, tant interns com externs.
 - 2.3 Annexa documents i vincles, entre d'altres, en missatges de correu electrònic.
 - 2.4 Utilitza les utilitats del correu electrònic per classificar contactes i llistes de distribució d'informació, entre d'altres.
 - 2.5 Aplica criteris de prioritat, importància i seguiment, entre d'altres, en l'enviament de missatges seguint les instruccions rebudes.
 - 2.6 Comprova les mesures de seguretat i confidencialitat en la custòdia o enviament d'informació seguint pautes prefixades.
 - 2.7 Organitza l'agenda incloent-hi tasques, avisos i altres eines de planificació del treball.
3. Elabora documents utilitzant les aplicacions bàsiques de fulls de càlcul.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Utilitza els diversos tipus de dades i referència per a cel·les, rangs, fulls i llibres.
 - 3.2 Aplica fórmules i funcions bàsiques.
 - 3.3 Genera i modifica gràfics de diferents tipus.
 - 3.4 Utilitza el full de càlcul com a base de dades senzilla.
 - 3.5 Utilitza aplicacions i perifèrics per introduir textos, nombres, codis i imatges.
 - 3.6 Aplica les regles d'ergonomia i salut en el desenvolupament de les activitats.
4. Elabora presentacions gràfiques utilitzant aplicacions informàtiques.

Criteris d'avaluació

- 4.1 Identifica les opcions bàsiques de les aplicacions de presentacions.
- 4.2 Reconeix els diferents tipus de vista associats amb una presentació.
- 4.3 Aplica i reconeix les diferents tipografies i normes bàsiques de composició, disseny i utilització del color.
- 4.4 Crea presentacions senzilles incorporant-hi text, gràfics, objectes i arxius multimèdia.
- 4.5 Dissenya plantilles de presentacions.
- 4.6 Utilitza perifèrics per executar presentacions i se n'ha assegurat el correcte funcionament.

Continguts (orientatius)

1. Tramitació d'informació en línia. Internet, intranet, xarxes locals:
 - 1.1 Xarxes informàtiques.
 - 1.2 Tipus de xarxes.
 - 1.3 Intranet, intranet i xarxes locals.
 - 1.4 Gestió d'arxius compartits.
 - 1.5 Cerca activa en xarxes informàtiques.
 - 1.6 Tramitació en línia en les Administracions públiques. Serveis. Funcionament. Informació a recopilar. Pas a pas. Importància dels terminis. Tasca administrativa. Responsabilitat.
 - 1.7 Tramitació en línia en empreses i organitzacions. Serveis. Funcionament. Informació a recopilar. Tasca administrativa.

2. Realització de comunicacions internes i externes per correu electrònic:
 - 2.1 Procediments de transmissió i recepció de missatges interns i externs.
 - 2.2 Enviament i recepció de missatges per correu.
 - 2.3 Mesures de seguretat i confidencialitat. Mesures en la custòdia de la informació. Mesures en l'enviament de la informació.
 - 2.4 Organització de l'agenda per incloure tasques, avisos i altres eines de planificació del treball.
 - 2.5 Pautes d'ús de la informació corporativa.

3. Elaboració de documents mitjançant fulls de càlcul:
 - 3.1 Identificació de programari lliure i de propietat.
 - 3.2 Tipus de dades. Referències a cel·les. Rangos. Fulles. Llibres.
 - 3.3 Utilització de fórmules i funcions bàsiques.
 - 3.4 Creació de gràfics bàsics.
 - 3.5 Modificació de gràfics.
 - 3.6 Regles ergonòmiques.
 - 3.7 Elaboració de diferents tipus de documents.

4. Elaboració de presentacions:
 - 4.1 Identificació de programari lliure i de propietat.
 - 4.2 Identificació d'opcions bàsiques de les aplicacions de presentacions.
 - 4.3 Edició de diapositives. Tipus de visualització de presentacions.
 - 4.4 Format de diapositives, textos i objectes.
 - 4.5 Modificació de presentacions bàsiques.
 - 4.6 Utilització de plantilles i assistents.
 - 4.7 Presentació per al públic: perifèrics i connexions. Aparells i pantalles de projecció. Connexions a internet, intranet i/o xarxes locals.

3003. Tècniques administratives bàsiques.

Durada: 297 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 198 hores

Hores d'estada a l'empresa: 99 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Classifica les tasques administratives d'una empresa identificant-ne les àrees funcionals.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Defineix l'organització d'una empresa.
 - 1.2 Descriu les tasques administratives d'una empresa.
 - 1.3 Identifica les àrees funcionals d'una empresa.
 - 1.4 Defineix l'organigrama elemental d'una organització privada i pública.
 - 1.5 Identifica la ubicació física de les diferents àrees de treball.
2. Tramita correspondència i paqueteria i identifica les fases del procés.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Descriu les diferents fases a completar en la gestió de la correspondència.
 - 2.2 Fa la recepció del correu físic i de la paqueteria, emplenant els documents interns i externs associats.
 - 2.3 Classifica el correu utilitzant diferents criteris.
 - 2.4 Distribueix el correu, tant l'intern com l'extern.
 - 2.5 Anota als llibres registre el correu i els paquets rebuts i distribuïts.
 - 2.6 Utilitza el fax per enviar i rebre documents per aquest mitjà.
 - 2.7 Prepara per al seu enviament la correspondència i paqueteria sortint, tant la normal com la urgent.
 - 2.8 Posa especial interès a no extraviar la correspondència.
 - 2.9 Manté en tot moment net i en ordre l'espai de treball.
3. Controla el magatzem de material d'oficina relacionant el nivell d'existències amb l'assegurament de la continuïtat dels serveis.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Diferencia els materials d'oficina en relació amb les seves característiques i aplicacions.
 - 3.2 Reconeix les funcions dels inventaris de material.
 - 3.3 Identifica els diferents tipus de valoració d'existències.
 - 3.4 Defineix els diferents tipus d'estocs.
 - 3.5 Calcula el volum d'existències.
 - 3.6 Utilitza aplicacions informàtiques en el control de magatzem.
 - 3.7 Descriu els procediments administratius d'aprovisionament de material.
 - 3.8 Fa comandes garantint unes existències mínimes.
 - 3.9 Valora la importància d'un estocatge mínim.
4. Fa operacions bàsiques de tresoreria i identifica els diferents documents utilitzats.

Criteris d'avaluació

- 4.1 Identifica els diferents mitjans de cobrament i pagament.
- 4.2 Reconeix els diferents justificants de les operacions de tresoreria.
- 4.3 Relaciona els requisits bàsics dels mitjans de pagament més habituals.
- 4.4 Efectua pagaments i cobraments al comptat simulats, calculant l'import a tornar en cada cas.
- 4.5 Efectua operacions de tresoreria simulades, per a la qual cosa s'han utilitzat els documents més habituals en aquest tipus d'operacions.
- 4.6 Emplena un llibre registre de moviments de caixa.
- 4.7 Fa el càlcul de l'import a pagar/cobrar en diferents hipòtesis de treball.
- 4.8 Demostra responsabilitat tant en el maneig dels diners en efectiu com en el dels documents utilitzats.

Continguts (orientatius)

1. Tasques i documentació administratives bàsiques:
 - 1.1 Concepte d'organització d'una empresa. Empresa privada i entitats públiques.

1.2 Tasques administratives bàsiques en empreses i organitzacions: documentació, circuits administratius, registres. Funcions bàsiques.

1.3 Documentació administrativa bàsica: catàlegs, llistes de preus, comandes, albarans, factures –rebudes i emeses-, documents de transport, pressupostos, factures, factures rectificatives i notes d'abonament, tiquets de caixa, nòmina senzilla, documents de càrrecs bancaris corresponents a serveis de l'empresa, documents bàsics relacionats amb les Administracions Públiques.

1.4 Processos telemàtics bàsics amb Administracions públiques. Concepte.

1.5 Àrees funcionals d'una empresa/entitat.

1.6 Organigrames bàsics d'empreses i organitzacions, públiques i privades.

1.7 Ubicació física de les diferents àrees de treball.

1.8 Indicadors de qualitat de l'organització.

1.9 Treball en equip.

2. Tramitació de correspondència i paqueteria:

2.1 Circulació interna de la correspondència per àrees i departaments en entitats públiques i privades.

2.2 Tècniques bàsiques de recepció, registre, classificació i distribució de correspondència i paqueteria.

2.3 Servei de correu postal: característiques, funcions, productes i serveis, tarifes.

2.4 Serveis de missatgeria externa.

2.5 Correspondència i paqueteria urgent.

2.6 Embalatge de documents de comunicació, i articles o productes específics. Embalatge i empaquetat bàsic. Materials i tècniques.

2.7 Fax, escàner i altres mitjans de reproducció de documents. Funcionament.

2.8 Correu electrònic i altres mitjans telemàtics. Tramitació de documentació a través d'Internet.

2.9 Classificació de correspondència d'entrada i de sortida.

2.10 Procediments bàsics de registres públics.

3. Control de magatzem de material d'oficina:

3.1 Materials d'oficina tipus. Material fungible i material no fungible. Tipus de productes.

3.2 Control d'unitats d'existències de material d'oficina. Entrades, sortides i saldos.

3.3 Càlcul de volums d'existències de material d'oficina. Mesures habituals en material oficina. Càlcul d'espais.

3.4 Inventaris de material d'oficina: tipus, característiques i documentació.

3.5 Procediments administratius d'aprovisionament de material d'oficina. Documents.

3.6 Consums. Controls. Estoc de seguretat. Ordres de reposició.

3.7 Aplicacions informàtiques en el control del magatzem.

4. Operacions bàsiques de tresoreria:

4.1 Operacions bàsiques de cobrament i pagament: funcions, característiques i tècniques de gestió.

4.2 Operacions de pagament/cobrament en efectiu. Càlcul mental amb diligència. Bitllets i monedes. Càlculs per tornar canvi. Previsions d'efectiu per cobrir les necessitats de caixa. Sortides parcials d'efectiu de caixa; sistemes habituals de seguretat.

4.3 Comptes bancaris. Concepte. Classes. Titulars. Codis d'identificació bancaris: IBAN, BIC.

4.4 Mitjans de pagament. Xecs i pagarés. Targetes de dèbit i de crèdit. Domiciliacions de rebuts. Transferències bancàries.

4.5 Llibre registre de moviments de caixa i bancs.

4.6 Gestió de tresoreria a través de la banca en línia.

4.7 Aplicacions informàtiques de gestió de caixa en operacions bàsiques de cobraments i pagaments.

3004. Arxiu i comunicació.

Durada: 198 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Duu a terme tasques de reprografia de documents i valora la qualitat del resultat obtingut.

Criteris d'avaluació

1.1 Diferencia els diversos equips de reproducció i enquadernació.

1.2 Relaciona les diferents modalitats d'enquadernació bàsica.

1.3 Reconeix les anomalies més freqüents en els equips de reproducció.

1.4 Obté les còpies necessàries dels documents de treball en la qualitat i quantitat requerides.

1.5 Talla els documents, adaptant-los a la mida requerida, i s'han utilitzat eines específiques.

1.6 Observa les mesures de seguretat requerides.

1.7 Enquaderna documents utilitzant diferents mètodes bàsics (grapes, canonet i altres).

1.8 Posa especial atenció en mantenir l'ordre correcte dels documents enquadernats.

1.9 Mostra interès en mantenir els equips utilitzats en condicions de funcionament òptim.

2. Arxiva documents convencionals utilitzats en les operacions comercials i administratives i relaciona el tipus de document amb la seva ubicació o destinació.

Criteris d'avaluació

2.1 Identifica els diferents tipus d'arxivament.

2.2 Descriu els diferents criteris utilitzats per arxivar.

2.3 Indica els processos bàsics d'arxivament.

2.4 Arxiva documents en suport convencional seguint els criteris establerts.

2.5 Accedeix a documents prèviament arxivats.

2.6 Distingeix la informació fonamental que han d'incloure els diferents documents comercials i administratius bàsics.

2.7 Registra els diferents documents administratius bàsics.

2.8 Comprova la veracitat i la correcció de la informació continguda en els diferents documents.

2.9 Elabora els diferents registres de manera neta, ordenada i precisa.

2.10 Valora la utilització d'aplicacions informàtiques en l'elaboració dels registres.

3. Es comunica telefònicament, en l'àmbit professional, distingint l'origen i la destinació de trucades i missatges.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Reconeix diferents equips de telefonia.
 - 3.2 Valora les diferents opcions de la centraleta telefònica.
 - 3.3 Atén les trucades telefòniques seguint els protocols establerts.
 - 3.4 Deriva les trucades telefòniques cap al seu destinatari final.
 - 3.5 Informa de l'origen de la trucada el seu destinatari final.
 - 3.6 Formalitza notes d'avís telefònic de manera clara i precisa.
 - 3.7 Demuestra interès a utilitzar els diferents equips telefònics d'una manera eficaç.
 - 3.8 Mostra cortesia i promptitud en l'atenció a les trucades telefòniques.
4. Rep persones externes a l'organització i reconeix i aplica normes de protocol.

Críteris d'avaluació

- 4.1 Identifica les diferents normes de cortesia aplicant el protocol de salutació i comiat.
- 4.2 Utilitza un llenguatge cortès i apropiat segons la situació.
- 4.3 Diferencia costums característics d'altres cultures.
- 4.4 Informa prèviament de dades rellevants de la persona esperada.
- 4.5 Identifica davant la visita i s'ha sol·licitat la informació necessària d'aquesta.
- 4.6 Notifica al destinatari de la visita l'arribada d'aquesta i s'han transmès les dades identificatives.
- 4.7 Transmet durant la comunicació la imatge corporativa de l'organització.
- 4.8 Demuestra interès per oferir un tracte personalitzat.

Continguts (orientatius)

1. Reprografia de documents:

1.1 Equips de reproducció de documents: tipus, components, característiques dels dispositius, funcionament.

1.2 Recursos consumibles: tintes, líquids, paper, cintes, cartutxos d'impressió, tòners, entre d'altres.

1.3 Identificació d'anomalies més freqüents en els equipaments de reproducció. Revisió sistemàtica de consumibles i neteja de vidres, lents, o altres.

1.4 Reproducció de documents. Fotocòpia, impressió, escàner, entre d'altres.

1.5 Digitalització de documents. Aplicacions informàtiques per a la digitalització de documents. Obtenció de còpies en format documental i digital.

1.6 Enquadernació de documents: amb grapes, per perforació (canonets o espirals), amb relligat, amb encolat, entre d'altres. Treballs previs a l'enquadernació: unificació de documents, tall. Eines de tall (cisalla, guillotina, altres).

1.7 Escaneig de documents: característiques dels documents –colors, imatges, fotografies-, procés d'escanejat, verificació de la qualitat del producte resultant, verificació del contingut escanejat.

1.8 Tres erres: reduir, reutilitzar i reciclar. Aplicació en els processos de reproducció i enquadernació.

1.9 Tipus de registres, de documentació en suport paper i en suport digital. Formes de registre. Anotacions registrals. Pulcritud i precisió. Protecció de dades. Mesures de seguretat.

2. Arxivament de documents:

- 2.1 Arxiu convencional i arxiu digital. Tipus d'arxivament.
- 2.2 Criteris d'arxivament. Alfabètic, cronològic, geogràfic, entre d'altres.
- 2.3 Tècniques bàsiques de gestió d'arxius.
- 2.4 Arxiu i documents administratius, comercials bàsics. Altres documents a arxivar: justificants de cobraments i pagaments, rebuts, contractes, documentació fiscal, nòmines o document de salaris. Tipus d'instruccions a rebre.
- 2.5 Llibres de registre: entrades, sortides, factures emeses, factures rebudes, inversions, entre d'altres.
- 2.6 Aplicacions informàtiques de suport a l'arxiu físic i l'arxiu digital. Funcionament. Còpies de seguretat. Protecció de dades.

3. Comunicació telefònica en l'àmbit professional:

- 3.1 Mitjans i equipaments telefònics.
- 3.2 Funcionament d'una centraleta telefònica bàsica.
- 3.3 Protocol d'actuació davant les comunicacions telefòniques.
- 3.4 Protocol de comunicació oral i gestual.
 - 3.4.1 Recollida i transmissió de missatges telefònics.
 - 3.4.2 Models de recollida per escrit de missatges telefònics. Dades necessàries. Emplenament de notes d'avisos telefònics, respectant les normes ortogràfiques i gramaticals.
 - 3.4.3 Estadístiques de consultes i missatges rebuts. Classificació per temes segons protocols establerts.
- 3.5 Normes bàsiques de conducta en les comunicacions telefòniques.

4. Recepció de persones externes a l'organització:

- 4.1 Tècniques bàsiques de comunicació oral, habilitats socials i en l'escolta de l'altre. Precisió i claredat.
- 4.2 Normes de protocol de recepció.
- 4.3 La imatge corporativa.
- 4.4 Normes de cortesia.
- 4.5 Cultura de l'empresa.
- 4.6 Característiques i costums d'altres cultures.
- 4.7 Fórmules de salutació i de comiat en llengua catalana i castellana.
- 4.8 Fórmules bàsiques de salutació i de comiat en llengua anglesa.
- 4.9 Registre de visites. Dades a registrar. Acreditacions de visites.

3005. Atenció al client.

Durada: 198 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 99 hores

Hores d'estada a l'empresa: 99 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Atén a possibles clients i reconeix les diferents tècniques de comunicació.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Analitza el comportament del possible client.

- 1.2 Adapta adequadament l'actitud i el discurs a la situació de la qual es parteix.
- 1.3 Obté la informació necessària del possible client.
- 1.4 Afavoreix la comunicació amb la utilització de les tècniques i actituds apropiades al desenvolupament d'aquesta.
- 1.5 Manté una conversa, utilitzant les fórmules, el lèxic comercial i els nexes de comunicació (demanar aclariments, sol·licitar informació, demanar a algú que repeteixi el que ha dit i altres).
- 1.6 Dona resposta a una pregunta de fàcil solució, utilitzant el lèxic comercial adequat.
- 1.7 Expressa un tema prefixat de forma oral davant d'un grup o en una relació de comunicació en què intervenen dos interlocutors.
- 1.8 Manté una actitud conciliadora i sensible als altres, demostrant cordialitat i amabilitat en el tracte.
- 1.9 Transmet informació amb claredat, de manera ordenada, estructurada, clara i precisa.

2. Comunica al possible client les diferents possibilitats del servei i les justifica des del punt de vista tècnic.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Analitza les diferents tipologies de públic.
- 2.2 Diferencia clients de proveïdors, i aquests del públic en general.
- 2.3 Reconeix la terminologia bàsica de comunicació comercial.
- 2.4 Diferencia entre informació i publicitat.
- 2.5 Adequa les respostes en funció de les preguntes del públic.
- 2.6 Informa el client de les característiques del servei, especialment de les qualitats que se'n poden esperar.
- 2.7 Assessora el client sobre l'opció més recomanable quan existeixen diverses possibilitats i l'informa de les característiques i els acabats previsibles de cadascuna.
- 2.8 Sol·licita al client que comuniqui l'elecció de l'opció elegida.

3. Informa al probable client del servei prestat i justifica les operacions executades.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Lliura al client dels articles processats i se l'ha informat dels serveis que s'hi han dut a terme.
- 3.2 Transmet al client, de manera oportuna, les operacions que s'han de dur a terme en els articles lliurats i el temps previst per fer-ho.
- 3.3 Identifica els documents de lliurament associats al servei o producte.
- 3.4 Recull la conformitat del client amb l'acabat obtingut i pren nota, en cas contrari, de les seves objeccions de manera adequada.
- 3.5 Valora la pulcritud i correcció, tant en el vestuari com en la imatge corporal, elements clau en l'atenció al client.
- 3.6 Manté en tot moment el respecte pel client.
- 3.4 Intenta fidelitzar el client amb el bon resultat del treball.
- 3.5 Defineix el període de garantia i les obligacions legals que comporta.

4. Atén reclamacions de possibles clients i reconeix el protocol d'actuació.

Críteris d'avaluació

- 4.1 Ofereix alternatives al client davant de reclamacions fàcilment solucionables i exposa clarament el temps i les condicions de les operacions que s'han de fer, així com el nivell de probabilitat de modificació que se'n pot esperar.
- 4.2 Reconeix els aspectes principals en què incideix la legislació vigent, en relació amb les reclamacions.
- 4.3 Subministra la informació i la documentació necessària al client per a la presentació d'una reclamació escrita, si aquest fos el cas.
- 4.4 Recull els formularis presentats pel client per fer una reclamació.
- 4.5 Emplena un full de reclamació.
- 4.5 Comparteix informació amb l'equip de treball.

Continguts (orientatius)

1. Atenció al client:
 - 1.1 El procés de comunicació. Agents i elements que intervenen. Canals de comunicació amb el client.
 - 1.2 Barreres i dificultats comunicatives. Estratègies per a superar o minimitzar les barreres i dificultats.
 - 1.3 Comunicació verbal. Emissió i recepció de missatges orals.
 - 1.4 Motivació, frustració i mecanismes de defensa. Comunicació no verbal.
 - 1.5 Empatia i receptivitat.
 - 1.6 Habilitats socials aplicades a la professió: empatia, capacitat de comunicació, flexibilitats, responsabilitat i organització.
 - 1.7 Protocols d'atenció al client de la professió.
2. Venda de productes i serveis:
 - 2.1 El client. Públic en general. Tercers relacionats amb l'empresa.
 - 2.2 Comunicació i informació. Terminologia comercial.
 - 2.3 Coneixement del producte o el servei. Tipologia de públic en funció del producte o servei.
 - 2.4 Actuació del venedor professional.
 - 2.5 Exposició, presentació i demostració de les qualitats dels productes i serveis.
 - 2.6 El venedor. Característiques, funcions i actituds. Qualitats i aptituds per a la venda i el desenvolupament del procés de venda.
 - 2.7 El venedor professional: model d'actuació. Protocols de venda. Relacions amb els clients.
 - 2.8 Tècniques de venda. Fases de la venda. Informació de servei postvenda.
 - 2.9 Aspectes rellevants de la Llei d'Ordenació del comerç minorista.
3. Informació al client:
 - 3.1 Rols, objectius i relació client-professional.
 - 3.2 Tipologia de client i relació amb la prestació del servei.
 - 3.3 Atenció personalitzada com a base de la confiança en l'oferta del servei.
 - 3.4 Necessitats i gustos del client. Críteris de valoració de la satisfacció del client amb el producte o servei rebut.
 - 3.5 Objecions dels clients. Tractament.

- 3.6 Paràmetres clau per a la classificació del producte rebut o la prestació de serveis sol·licitada.
 - 3.7 Servei postvenda.
 - 3.8 Fidelització del client.
 - 3.9 Documentació bàsica vinculada al lliurament de productes o la prestació de serveis.
4. Tractament de reclamacions:
- 4.1 Tècniques utilitzades en l'actuació davant les reclamacions. Gestió de reclamacions. Alternatives reparadores. Elements formals que contextualitzen una reclamació.
 - 4.2 Documents necessaris o proves en una reclamació. Procediment de recollida de les reclamacions.
 - 4.3 Documents relacionats amb el servei postvenda: garanties i altres.
 - 4.4 Organismes públics i privats de defensa dels drets i interessos del consumidor.
 - 4.5 Utilització d'eines i recursos informàtics de gestió de reclamacions.

3006. Preparació de comandes i venda de productes.

Durada: 99 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 66 hores

Hores d'estada a l'empresa: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Assessora sobre les característiques dels productes sol·licitats i selecciona les mercaderies requerides d'acord amb les instruccions establertes.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les fases del procés d'atenció a clients i preparació de comandes en comerços, grans superfícies, magatzems i empreses o departaments de logística.
 - 1.2 Aplica tècniques de comunicació adequades al públic objectiu del punt de venda, adaptant l'actitud i el discurs a la situació de la qual es parteix, i obté la informació necessària del possible client.
 - 1.3 Dona respostes a preguntes de fàcil solució, utilitzant el lèxic comercial adequat.
 - 1.4 Manté una actitud conciliadora i sensible amb els altres, demostrant cordialitat i amabilitat en el tracte, transmetent la informació amb claredat, de manera ordenada, estructurada i precisa.
 - 1.5 Informa al possible client de les característiques dels productes, especialment de les qualitats que se'n poden esperar, les formes d'ús i consum, argumentant sobre els seus avantatges i comunicant el període de garantia.
 - 1.6 Relaciona les operacions de cobrament i devolució amb la documentació de les transaccions possibles.
2. Conformar comandes d'acord amb els requeriments de possibles clients, aplicant tècniques d'amidament i pesada mitjançant eines manuals i terminals específics.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Aplica les recomanacions bàsiques de conservació i embalatge de comandes de mercaderies o productes interpretant la simbologia relacionada.
- 2.2 Interpreta la informació continguda en formularis de comanda tipus i emplena els documents relacionats, com ara fulls de comanda, albarans, ordres de repartiment i packing list, entre d'altres.
- 2.3 Descriu els danys que poden patir les mercaderies/productes durant la seva manipulació per a la conformació i preparació de comandes.
- 2.4 Descriu les característiques d'un TPV i els procediments per utilitzar mitjans de pagament electrònics.
- 2.5 Fa operacions de pesada i amidament amb els equips i les eines requerits.
- 2.6 Identifica els documents de lliurament associats amb la venda i amb les devolucions, fent, si s'escau, tancaments de caixa.
- 2.7 Aplica les normes bàsiques de prevenció de riscos laborals relacionades amb la manipulació de mercaderies/productes.

3. Prepara comandes per a la seva expedició aplicant procediments manuals i automàtics d'embalatge i etiquetatge mitjançant equips específics.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Descriu els passos i procediments generals per a la preparació de comandes (selecció, agrupament, etiquetatge i presentació final).
 - 3.2 Identifica els principals tipus d'envasos i embalatges, relacionant-los amb les característiques físiques i tècniques dels productes o mercaderies que contenen.
 - 3.3 Utilitza els criteris d'etiquetatge establerts i consigna, si escau, el nombre d'unitats, mida i/o pes dels productes o mercaderies embalsats.
 - 3.4 Pren les mesures oportunes per minimitzar i reduir els rebuigs que generen els processos d'embalatge.
 - 3.5 Maneja amb la precisió requerida els equips de pesada i/o recompte manual i/o mecànic, utilitzant les unitats de mesura i pes especificades en els formularis de comanda.
 - 3.6 Aplica les mesures i normes de seguretat, higiene i salut establertes i retira els residus generats en la preparació i l'embalatge.
4. Fa el seguiment del servei postvenda, identifica les situacions possibles i aplica els protocols corresponents.

Criteris d'avaluació

- 4.1 Descriu les funcions del servei d'atenció al client.
- 4.2 Identifica els procediments per tractar les reclamacions i els documents associats (formularis de reclamacions, fulls de reclamacions i cartes, entre d'altres).
- 4.3 Reconeix els aspectes principals en els quals incideix la legislació vigent, en relació amb les reclamacions.
- 4.4 Ofereix alternatives al client davant de reclamacions fàcilment solucionables, exposant clarament el temps i les condicions de les operacions que s'han de fer, així com el nivell de probabilitat de modificació que se'n pot esperar.
- 4.5 Subministra la informació i la documentació necessària al client per a la presentació d'una reclamació escrita, si aquest fos el cas.

4.6 Recull i classifica els formularis presentats pel client per a la realització d'una reclamació i transmet la informació al responsable del seu tractament.

Continguts (orientatius)

1. Assessorament en el punt de venda:

1.1 Fases del procés d'atenció al client i de preparació de comandes.

1.2 Períodes de garantia.

1.3 Documentació relacionada amb les operacions de cobrament i devolució.

1.4 Tècniques bàsiques de venda.

1.5 L'atenció del client.

2. Conformació de comandes de mercaderies i productes:

2.1 Tipus de mercaderies/productes. Característiques.

2.2 Mètodes de preparació de comandes: manuals, semiautomàtics i automàtics.

2.3 Manipulació i conservació de productes. Recomanacions de seguretat, higiene i salut.

2.4 Pesada, col·locació i visibilitat. Equips de pesada.

3. Preparació de comandes per a l'expedició:

3.1 Operativa bàsica en la preparació de comandes. Passos i característiques.

3.2 Documentació per a la preparació de comandes. Control del procés: Traçabilitat.

3.3 Finalització de comandes.

3.4 Normes de prevenció de riscos laborals aplicables a la preparació de comandes. Accidents i riscos habituals.

3.5 Higiene postural. Recomanacions en la manipulació manual de càrregues.

4. Seguiment del servei postvenda:

4.1 El servei postvenda.

4.2 Lliurament de comandes.

4.3 Les reclamacions

4.4 Documents necessaris per a la gestió de reclamacions.

4.5 Aspectes bàsics de la Llei d'ordenació del comerç detallista.

3160. Projecte intermodular d'aprenentatge col·laboratiu.

Durada: 99 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 99 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Busca informació a internet sobre empreses "tipus" del sector/s relacionats amb els estàndards (unitats) de competència inclosos en l'àmbit professional del títol, elaborant-ne un mapa i els serveis o productes que ofereixen.

Criteris d'avaluació

1.1 Elabora conjuntament un esquema que contempli el conjunt de les empreses tipus del sector.

1.2 Constitueix equips de treball i distribueix entre els grups les empreses que s'hi analitzaran.

- 1.3 Identifica per a l'empresa seleccionada els productes o els serveis que ofereix.
- 1.4 Relaciona els productes o serveis oferts amb la consecució dels ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible).
- 1.5 Realitza un diagrama de blocs dels possibles departaments que conformen l'empresa.
- 1.6 Té en compte les àrees transversals i la relació amb les altres.
- 1.7 Presenta al gran grup la configuració de l'empresa i els productes que ofereix.
- 1.8 Fa una valoració dels recursos necessaris per a cada unitat.
- 1.9 Elabora un informe en un format establert amb la informació recollida, indicant almenys: el sector on s'enquadra, els principals països on opera, i les àrees de què es compon.

2. Selecciona un servei o producte d'una empresa del sector relacionant-lo amb la contribució als ODS i als destinataris a nivell global.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Selecciona un producte/servei de l'empresa a estudiar.
 - 2.2 Discuteix en grup amb quin ODS pot estar relacionat.
 - 2.3 Identifica les característiques del públic objectiu a què està destinat.
 - 2.4 Compara el producte amb altres d'empreses similars.
 - 2.5 Desenvolupa una proposta innovadora per potenciar el producte o el servei.
3. Fa una proposta d'una empresa tipus "spin off" indicant-ne els aspectes diferencials amb l'empresa de referència i elaborant un dossier amb les seves característiques.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Planteja al grup el concepte d'una empresa tipus "spin off", indicant-ne els avantatges i els inconvenients.
 - 3.2 Discuteix en grup amb quin ODS pugui estar relacionat.
 - 3.3 Proposa una possible organització de l'empresa, atenent una estructura lineal o circular.
 - 3.4 Indica quines tecnologies s'inclourien per augmentar-ne la competitivitat.
 - 3.5 Proposa aspectes innovadors sobre algun producte de l'empresa de referència.
4. Relaciona cada unitat d'una empresa tipus amb la prevenció de riscos professionals identificant els equips/sistemes de protecció generals i els propis de cada activitat.

Criteris d'avaluació

- 4.1 Analitza la responsabilitat de l'empresa i els treballadors en la consecució d'entorns de treball segurs.
 - 4.2 Identifica els sistemes de protecció generals i individuals de cada unitat en funció de les activitats a realitzar.
 - 4.3 Estima el cost dels elements de protecció individual.
 - 4.4 Proposa possibles elements de millora en relació amb la seguretat.
5. Transmet informació amb claredat de manera ordenada i estructurada.

Criteris d'avaluació

- 5.1 Manté una actitud ordenada i metòdica en la transmissió de la informació.
- 5.2 Transmet informació verbal tant horitzontalment com verticalment.
- 5.3 Transmet informació entre els membres del grup fent servir mitjans informàtics.

5.4 Coneix els termes tècnics en altres llengües que siguin estàndards del sector.

Continguts

Els determina el centre educatiu.

3. Activitats formatives per a l'estada a l'empresa

1. Activitats formatives relacionades amb tasques bàsiques de tramitació de correspondència, recepció/expedició i registre.

1.2 Tasques bàsiques de tramitació de correspondència segons protocols establerts.

1.3 Preparació i/o classificació de documentació i paqueteria segons instruccions.

1.4 Tasques bàsiques de recepció i registre de documentació.

1.5 Tasques bàsiques de registre i sortida de documentació.

1.6 Tasques bàsiques de recepció i registre de paqueteria.

1.7 Tasques bàsiques de registre i sortida de paqueteria.

2. Activitats formatives relacionades amb tasques bàsiques de reproducció i arxiu.

2.1 Tasques bàsiques de reprografia i reproducció de documents segons instruccions rebudes.

2.2 Tasques de digitalització de documents segons protocols establerts.

2.3 Tasques d'enquadernació de documents segons protocols establerts.

2.4 Tasques bàsiques d'arxiu de documents en suport paper i/o en suports digitals segons procediments establerts.

2.5 Col·laboració en operacions de manteniment i actualització d'arxius, en diferents suport.

3. Activitats formatives relacionades amb tasques de control del magatzem de material d'oficina.

3.1 Supervisió de les entrades i sortides de material d'oficina segons els protocols establerts.

3.2 Realització de l'inventari en el magatzem de material d'oficina segons els protocols establerts.

3.3 Informació sobre els consums de material d'oficina.

3.4 Col·laboració en l'establiment de nivells d'estocs mínims dels diferents productes.

3.5 Realització de comandes de material d'oficina segons els protocols establerts.

4. Activitats formatives relacionades amb tasques de suport a operacions administratives bàsiques.

4.1 Enregistrament i gravació de dades segons instruccions rebudes i sota supervisió.

4.2 Preparació de documentació administrativa bàsica en relació a proveïdors.

4.3 Preparació de documentació administrativa bàsica en relació a clients.

4.4 Preparació de documentació administrativa bàsica en relació a les Administracions Públiques.

4.5 Preparació de documentació administrativa bàsica en relació als empleats.

4.6 Realització de tasques bàsiques en relació a l'operativa de tresoreria segons els procediments establerts.

4.7 Emplenament de documents informatius i comunicacions segons instruccions rebudes i sota supervisió.

4.8 Realització, segons protocols establerts, de comunicacions amb eines de correu i internet.

5. Activitats formatives relacionades amb tasques bàsiques d'atenció al client.

5.1 Atenció bàsica a clients/usuaris en diferents canals de comunicació segons protocols establerts.

5.2 Atenció bàsica en serveis de seguiment postvenda segons protocols establerts.

5.3 Atenció bàsica en serveis de reclamacions i d'atenció al client segons protocols establerts.

5.4 Tasques protocol·litzades en campanyes d'informació o promoció de productes o serveis.

6. Activitats formatives relacionades amb activitats bàsiques de venda.

6.1 Col·laboració en activitats de venda reconeixent el catàleg de productes i/o serveis.

6.2 Selecció de mercaderies o productes per a la confecció de comandes.

6.3 Preparació, segons instruccions rebudes, de comandes per a la seva expedició.

6.4 Expedició de productes segons els procediments establerts.

6.5 Activitats auxiliars de venda.