

Cicle formatiu de grau bàsic: Serveis Comercials

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

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

3069. Tècniques bàsiques de marxandatge.
Durada: 297 hores
Hores a realitzar en el centre educatiu: 198 hores
Hores d'estada a l'empresa: 99 hores

3070. Operacions auxiliars d'emmagatzematge.
Durada: 198 hores
Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores
Hores d'estada a l'empresa: 66 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.

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 (demander 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.

criteris 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. Criteris 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 embalatges.
 - 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.

3069. Tècniques bàsiques de marxandatge.

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. Munta elements d'animació del punt de venda i expositors de productes descrivint els criteris comercials que és necessari utilitzar.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica la ubicació física dels diferents sectors del punt de venda.
- 1.2 Identifica les zones fredes i calentes del punt de venda.
- 1.3 Descriu criteris comercials de distribució dels productes i mobiliari en el punt de venda.
- 1.4 Diferencia els diferents tipus de mobiliari utilitzats en el punt de venda i els elements promocionals utilitzats habitualment.
- 1.5 Descriu els passos i processos d'elaboració i muntatge.
- 1.6 Munta expositors de productes i góndoles amb fins comercials.
- 1.7 Col·loca cartelleria i altres elements d'animació, seguint criteris de marxandatge i d'imatge.
- 1.8 Segueix les instruccions de muntatge i ús del fabricant i les normes de seguretat i prevenció de riscos laborals.

2. Disposa productes en lineals i expositors seleccionant la tècnica bàsica de marxandatge apropiada a les característiques del producte.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els paràmetres físics i comercials que determinen la col·locació de productes en els diferents nivells, les zones del lineal i la posició.
- 2.2 Descriu el procés de trasllat dels productes conduint portapalets o carretons de mà, seguint les normes de seguretat.
- 2.3 Descriu la classificació de l'assortiment per grups, seccions, categories, famílies i referències.
- 2.4 Descriu els efectes que produeixen al consumidor les diferents maneres d'ubicar els productes al lineal.
- 2.5 Identifica el lloc i la disposició dels productes a partir d'un planograma, una foto o un gràfic del lineal i de l'etiqueta del producte.
- 2.6 Realitza inventari de les unitats del punt de venda, detectant buits o trencament d'estocs.
- 2.7 Utilitza equips de lectura de codis de barres (lectors òptics) per a la identificació i control dels productes.
- 2.8 Elabora la informació relativa al punt de venda utilitzant aplicacions informàtiques a nivell usuari, processador de text i full de càlcul.
- 2.9 Col·loca productes en diferents tipus de lineals i expositors seguint criteris de marxandatge.
- 2.10 Neteja i condiona lineals i prestatgeries per a la correcta col·locació dels productes.
- 2.11 Aplica les mesures específiques de manipulació i higiene dels diferents productes.

3. Col·loca etiquetes i dispositius de seguretat valorant la rellevància del sistema de codificació "European Article Numbering Association" (EAN) en el control del punt de venda.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica diferents tipus de dispositius de seguretat que s'utilitzen en el punt de venda.
- 3.2 Descriu el funcionament de dispositius de seguretat al punt de venda.
- 3.3 Descriu els procediments d'assignació de codis als diferents productes.
- 3.4 Interpreta etiquetes normalitzades i codis EAN 13.
- 3.5 Verifica la codificació de productes identificant-ne les característiques, les propietats i la localització.
- 3.6 Utilitza aplicacions informàtiques (processador de textos i full de càlcul) en l'elaboració de documentació per transmetre les errades de correspondència detectades entre la informació de l'etiqueta i el producte.
- 3.7 Etiqueta productes manualment i utilitzant eines específiques d'etiquetatge i seguint criteris de marxandatge.
- 3.8 Col·loca dispositius de seguretat utilitzant els sistemes de protecció pertinents.
- 3.9 Valora la rellevància de la codificació dels productes en el control del punt de venda.

4. Empaqueta productes relacionant la tècnica seleccionada amb els criteris comercials i d'imatge perseguits.

Criteris d'avaluació

- 4.1 Identifica diferents tècniques d'empaquetatge de productes.

- 4.2 Analitza la simbologia de formes, colors i textures en la transmissió de la imatge de l'empresa.
- 4.3 Identifica elements i materials que s'utilitzen en l'empaquetatge i la presentació comercial de productes.
- 4.4 Selecciona els materials necessaris per a l'empaquetatge en funció de la tècnica establerta i de la imatge de l'empresa.
- 4.5 Condiciona el producte per al seu empaquetatge, col·locant elements protectors i retirant el preu i els dispositius de seguretat.
- 4.6 Empaqueta productes assegurant-ne la consistència i la presentació d'acord amb criteris comercials.
- 4.7 Aplica les mesures de prevenció de riscos laborals relacionades.
- 4.8 Col·loca motius ornamentals de forma atractiva.
- 4.9 Retira les restes del material utilitzat per assegurar l'ordre i la netedat del lloc de treball.

Continguts (orientatius)

1. Muntatge d'elements d'animació del punt de venda i expositors:

- 1.1 Concepte de marxandatge
- 1.2 Criteris de distribució de la superfície de vendes.
- 1.3 Flux de circulació dels clients: la zona freda i la zona calenta.
- 1.4 Ubicació dels sectors més importants.
- 1.5 Tipus de mobiliari en el punt de venda.
- 1.6 L'aparador: funcions i muntatge.
- 1.7 Els cartells: funcions i procediments d'elaboració.
- 1.8 Normes de seguretat i prevenció de riscos laborals.

2. Disposició de productes en lineals:

- 2.1 Concepte de lineal.
- 2.2 Funció del lineal.
- 2.3 Nivells i zones del lineal.
- 2.4 Les famílies de productes.
- 2.5 Regles d'implantació de productes.
- 2.6 Implantació horitzontal, vertical, creuada, malla, entre d'altres.
- 2.6 Normes per a la implantació correcta.

3. Col·locació d'etiquetes i dispositius de seguretat:

- 3.1 Tecnologia al servei del marxandatge.
- 3.2 Instruments per a la protecció contra el furt.
- 3.3 L'escàner.
- 3.4 La codificació de l'assortiment.
- 3.5 Origen de la codificació comercial.
- 3.6 El codi de barres.
- 3.7 L'etiqueta: definició i funcions.
- 3.8 Requisits informatius que l'etiqueta ha de complir.

4. Empaquetatge i presentació comercial:

- 4.1 Embolcall i paqueteria.
- 4.2 Empaquetatge: valor afegit al producte.
- 4.3 Estils i modalitats.
- 4.4 Materials utilitzats.

4.5 Normes de seguretat i prevenció de riscos laborals.

3070. Operacions auxiliars d'emmagatzematge.

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. Recepciona mercaderies relacionant les seves característiques amb les condicions d'emmagatzematge previstes.

Criteris d'avaluació

1.1 Relaciona etiquetes, embalatges i mitjans de transport amb la tipologia de productes i destinacions per a la seva correcta manipulació.

1.2 Identifica diferents tipus de càrregues i mercaderies en funció de les seves característiques específiques de manipulació.

1.3 Verifica la correspondència entre les mercaderies rebudes i les seves etiquetes i/o el contingut de l'albarà.

1.4. Identifica els diferents tipus de documents relacionats amb la recepció: comanda, albarà, etiquetes, cartes de port, acta i informe de recepció.

1.5. Reconeix les discrepàncies i anomalies més freqüents de les càrregues.

1.6. Extreu una mostra d'una càrrega per inspeccionar-la.

1.7 Classifica mercaderies d'acord amb les seves característiques i condicions de conservació.

1.8. Descriu procediments de desconsolidació i desembalatge de càrregues manualment o utilitzant eines adequades.

1.9 Utilitza fulls de càlcul per complimentar fitxes de magatzem.

1.10 Elaborar un informe amb el resultat de la recepció, utilitzant aplicacions informàtiques.

1.11 Empra temps i esforç en ampliar coneixements i informació complementària.

2. Etiqueta mercaderies mitjançant aplicacions informàtiques específiques valorant el control de la traçabilitat que possibilita el seu registre i codificació.

Criteris d'avaluació

2.1 Identifica diferents sistemes de codificació de mercaderies.

2.2 Descriu els continguts i significats dels codis.

2.3 Consulta un índex de codis a una base de dades de magatzem.

2.4 Etiqueta mercaderies amb el codi de manera visible.

2.5 Indica condicions de manipulació i conservació dels productes.

2.6 Realitza l'alta en el registre d'estocs utilitzant aplicacions informàtiques.

2.7 Respecta i aplica les mesures de prevenció i seguretat de riscos laborals al magatzem.

3. Emmagatzema productes i mercaderies justificant la seva ubicació i les condicions d'emmagatzematge en funció de l'espai disponible.

Criteris d'avaluació

- 3.1. Classifica diferents tipus de magatzems.
- 3.2. Identifica la ubicació física de les diferents zones del magatzem.
- 3.3. Descriu sistemes bàsics i regles generals d'ubicació de mercaderies en el magatzem per optimitzar l'espai disponible.
- 3.4. Interpreta ordres de moviment de mercaderies i productes per optimitzar l'espai d'emmagatzematge o procedir a la seva expedició o el seu subministrament.
- 3.5 Descriu el funcionament de carretons automotors per la manipulació de càrregues.
- 3.6 Col·loca càrregues o mercaderies al lloc indicat en l'ordre de treball, tenint en compte les seves característiques i les seves condicions de manipulació.
- 3.7 Utilitza mitjans informàtics per transmetre, amb precisió, la informació dels moviments de càrregues i mercaderies que es duen a terme.
- 3.8 Aplica i respecta les mesures de seguretat i prevenció de riscos al magatzem.
- 3.9 Manté el magatzem net i ordenat.

4. Col·labora en l'elaboració d'inventaris de mercaderies realitzant operacions bàsiques de control d'existències mitjançant eines informàtiques de control de magatzems.

Criteris d'avaluació

- 4.1 Descriu la documentació tècnica relacionada amb el magatzem.
- 4.2 Relaciona l'emmagatzematge mínim amb el temps d'aprovisionament de proveïdors i la demanda.
- 4.3 Identifica els tipus d'emmagatzematges, així com d'inventaris i les seves variables.
- 4.4 Realitza inventari de productes que hi ha en un magatzem, elaborant parts d'incidència si fos necessari i comunicant les necessitats de reaprovisionament i trencaments d'estoc.
- 4.5 Assenyala els mecanismes que s'utilitzen per assegurar la renovació d'estocs i el manteniment de l'estoc mínim.
- 4.6 Identifica el sistema òptim de reposició d'estocs en funció del tipus de magatzem.
- 4.7 Utilitza aplicacions informàtiques específiques de control de magatzems.
- 4.8 Elabora la informació associada al control de magatzem, de manera ordenada, estructurada, clara i precisa, utilitzant processadors de texts i fulls de càlcul.
- 4.9 Valora la rellevància del control de magatzem en la distribució comercial i en el procés productiu.

5. Prepara comandes per la seva expedició relacionant les característiques, condicions de manipulació i conservació de mercaderies i productes amb ordres de treball i documents d'expedició.

Criteris d'avaluació

- 5.1 Interpreta la normativa que regula l'embalatge i l'etiquetatge de les mercaderies i productes.
- 5.2. Relaciona les característiques dels diferents tipus d'embalatge amb les característiques físiques i tècniques dels productes i les mercaderies, les seves condicions de manipulació i transport.

- 5.3 Descriu, a partir de l'ordre de comanda, les mercaderies a expedir.
- 5.4 Verifica, a partir de les fitxes de magatzem, que existeix suficient mercaderia per cobrir la comanda.
- 5.5 Descriu els moviments a realitzar al magatzem fins a ubicar la mercaderia a la zona d'expedició i els equips adequats per la seva manipulació.
- 5.6 Utilitza aplicacions informàtiques per formalitzar notes de lliurament.
- 5.7 Registra sortides de mercaderies en fitxes de magatzem i documentació tècnica.
- 5.8 Crea etiquetes i determina el lloc que han d'ocupar en l'embalatge, així com els senyals de protecció de la mercaderia.
- 5.9 Interpreta ordres de càrrega, identificant el lloc de col·locació de la mercaderia en el mitjà de transport en funció de les seves característiques físiques i la seva destinació.
- 5.10 Demostra responsabilitat davant d'errors.

Continguts (orientatius)

- 1. Recepció de mercaderies i gestió d'entrades:
 - 1.1 Els mitjans de transport.
 - 1.2 Procediments de control de descàrregues.
 - 1.3 Concepte i classificació de les mercaderies.
 - 1.4 Documents relacionats amb la recepció de mercaderies.
 - 1.5 Registre de mercaderies.

- 2. Etiquetatge i codificació de mercaderies:
 - 2.1. Sistemes de codificació.
 - 2.2. Etiquetes: tipus i funcions.
 - 2.3. Eines de control de l'etiquetatge.
 - 2.4. La retolació i la senyalització en els embalatges.
 - 2.5. Mesures de prevenció de riscos laborals.

- 3. Emmagatzematge de productes i mercaderies:
 - 3.1 Tipus de magatzems.
 - 3.2 Zones del magatzem.
 - 3.3 Equips mecànics per a la manipulació de mercaderies.
 - 3.4 Normes de seguretat i higiene que regulen la conservació i el manteniment de mercaderies.
 - 3.5 Seguretat i prevenció en les operacions auxiliars d'emmagatzematge.

- 4. Operacions bàsiques de control d'existències:
 - 4.1. Sistemes d'emmagatzematge.
 - 4.2 Sistemes de reposició de les mercaderies.
 - 4.3 L'inventari: finalitat i tipus.
 - 4.4 Procés d'elaboració d'inventaris.
 - 4.5 Utilització d'aplicacions informàtiques en les activitats auxiliars de control d'existències.
 - 4.6 Normes bàsiques d'actuació en cas d'emergències.

- 5. Preparació de comandes i expedició de mercaderies:
 - 5.1 L'ordre de comanda.
 - 5.2 Recepció i tractament de comandes.
 - 5.3 Etiquetatge i embalatge d'expedició.

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 marxandatge.

1.1 Col·laboració en el muntatge dels expositors de productes.

1.2 Col·laboració en el muntatge dels aparadors.

1.3 Tasques de reposició de productes en lineals i expositors.

1.4 Classificació de productes de l'assortiment.

1.5 Col·locació de productes de l'assortiment segons protocols establerts.

1.6 Tasques d'etiquetatge i col·locació de dispositius de seguretat.

1.7 Tasques d'empaquetat de productes.

2. Activitats relacionades amb operacions auxiliars de recepció de mercaderies en el magatzem.

2.1 Descàrrega de mercaderies segons els procediments establerts.

2.2 Verificació de mercaderies rebudes al magatzem segons els protocols establerts.

2.3 Desconsolidació de càrregues segons els procediments establerts per l'empresa.

2.4 Desembalatge de mercaderies segons els procediments establerts.

2.5 Registre de les entrades de mercaderies rebudes al magatzem.

2.6 Report dels resultats i/o incidències en la recepció de mercaderies segons els protocols establerts.

3. Activitats relacionades amb operacions auxiliars de manipulació de mercaderies en el magatzem.

3.1 Etiquetatge de les mercaderies rebudes segons els procediments establerts.

- 3.2 Ubicació de les mercaderies rebudes en l'espai físic corresponent.
- 3.3 Reubicació o realització de moviments de mercaderies segons instruccions rebudes.
- 3.4 Picking o moviments de mercaderies en el magatzem segons instruccions rebudes.
- 3.5 Manutenció dels equips de manipulació de mercaderies i altres eines en el lloc i posició corresponents.

- 4. Activitats relacionades amb operacions auxiliars d'expedicions de mercaderies en el magatzem.
 - 4.1 Picking per a conformar les comandes de clients segons instruccions rebudes.
 - 4.2 Registre de les sortides de mercaderies del magatzem.
 - 4.3 Preparació de les mercaderies necessàries per a la conformació de comandes segons instruccions rebudes.
 - 4.4 Consolidació de mercaderies per a la preparació de les comandes segons instruccions.
 - 4.5 Envasat i embalat segons les característiques de la comanda i els procediments establerts.
 - 4.6 Etiquetatge els embalums per a la seva expedició segons les instruccions rebudes.
 - 4.7 Càrrega de mercaderies per al seu transport segons els procediments establerts.
 - 4.8 Registre de les expedicions realitzades segons els procediments establerts.

- 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.