



Govern d'Andorra

Referencial de certificació del diploma d'ensenyament professional en secretariat multilingue

Ministeri d' Educació i Ensenyament Superior
Sant Julià de Lòria el 20 de novembre del 2015

Presentació

Índex

COMPETÈNCIES PROFESSIONALS.....	3
RELACIÓ ENTRE LES ACTIVITATS, LES CAPACITATS I LES COMPETÈNCIES.....	3
CAPACITAT C 1: Informar-se – analitzar	4
CAPACITAT C 2: Comunicar	5
CAPACITAT C 3: Organitzar i gestionar	7
CAPACITAT C 4: Realitzar	10
SABERS ASSOCIATS	15
Organització de la formació	15
Gràfic heurístic de la formació	15
Nivells taxonòmics d'adquisició de les competències	16
ADQUIRIR	16
UTILITZAR	16
ORGANITZAR	16
S - 1: Pràctiques relacionals internes i externes en multilingüe	17
S - 2: Organització.....	22
S - 3: Gestió comercial i comptable	29
S - 4: Entorn digital de treball	31
S - 5: Gestió de qualitat	36
PERÍODES DE FORMACIÓ EN ENTORN PROFESSIONAL	39
Els objectius de la formació en entorn professional	39
L'estatus i les obligacions de l'alumne	39
La durada del treball	39
Els llocs de formació en entorn professional	39
L'organització de la formació en entorn professional.....	40
Durada i planificació dels períodes de formació	40
Activitats.....	41
Seguiment de l'alumne	42
Paper del tutor	42
Avaluació dels assoliments de la formació en entorn professional	42

Competències professionals

Relació entre les **activitats**, les **capacitats** i les **competències**

	Competències que es poden adquirir majoritàriament en centres de formació	Activitats	A 6						
	Competències que es poden adquirir majoritàriament en empreses, emmarcades pel tutor		A 5						
	Competències que es poden adquirir en interacció en ambdós llocs de formació		A 4						
			A 3						
			A 2						
			A 1						
COMPETÈNCIES PROFESSIONALS			A1	A2	A3	A4	A5	A6	
Informar-se Analitzar	C.1.1 Compilar les consignes de treball i prendre notes								
	C.1.2 Identificar les necessitats dels interlocutors								
	C.1.3 Cercar informació útil								
	C.1.4 Codificar, descodificar la informació								
Comunicar	C.2.1 Acollir, orientar els clients, els visitants, els usuaris								
	C.2.2 Emetre, rebre i transmetre les comunicacions								
	C.2.3 Tractar les reclamacions								
	C.2.4 Retornar al superior jeràrquic el treball realitzat								
	C.2.5 Redactar correus								
	C.2.6 Informar el públic sobre els productes i serveis								
	C.2.7 Informar els membres del servei, transmetre missatges								
Organitzar i gestionar	C.3.1 Gestionar el correu electrònic								
	C.3.2 Actualitzar i ordenar els dossiers								
	C.3.3 Enregistrar i guardar els arxius digitals								
	C.3.4 Arxivar documents, arxius digitals								
	C.3.5 Preparar els espais de treball o els espais oberts al públic								
	C.3.6 Vetllar pel caràcter funcional dels equips disponibles								
	C.3.7 Demanar visites								
	C.3.8 Portar i actualitzar les agendes individuals o compartides								
	C.3.9 Actualitzar i organitzar les planificacions								
	C.3.10 Preparar i seguir els desplaçaments professionals								
	C.3.11 Programar i preparar reunions								
Realitzar	C.4.1 Dissenyar, omplir i donar forma a documents de text								
	C.4.2 Dissenyar, omplir i donar forma a documents amb xifres								
	C.4.3 Omplir formularis en paper o en línia								
	C.4.4 Presentar documents personalitzats i difosos en gran nombre								
	C.4.5 Ocupar-se del correu entrant								
	C.4.6 Ocupar-se del correu sortint								
	C.4.7 Seguir i aprovisionar els estocs de subministraments								
	C.4.8 Comparar ofertes i seleccionar els proveïdors								
	C.4.9 Presentar, controlar i codificar documents comercials								
	C.4.10 Enregistrar les factures de clients, proveïdors								
	C.4.11 Enregistrar els pagaments i preparar les remeses bancàries								
	C.4.12 Seguir els comptes de tercers								
	C.4.13 Reproduir, escanejar documents i ajustar-los								

CAPACITAT C 1: Informar-se – analitzar

C.1.1: Compilar les consignes de treball i prendre notes		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Prendre notes de les consignes orals - Distingir els elements essencials de la demanda - Jerarquitzar el treball segons les prioritats - Reformular les consignes - Respectar la confidencialitat	Amb: - Eines de comunicació (telèfon, dictàfon, casc d'àudio), material de presa de notes necessàries A partir de: - Les consignes orals o escrites	- La manera de compilar-ho s'adapta a la complexitat de les consignes. - Es detecten i s'identifiquen els elements essencials. - Les demandes es jerarquitzen.
C.1.2: Identificar les necessitats dels interlocutors		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Identificar què necessiten els interlocutors (internament i externa) interrogant-los, analitzant les demandes orals i escrites - Reformular la demanda - Distingir els elements essencials de la demanda - Detectar què és urgent i establir prioritats	Amb: - Eines de comunicació, material de presa de notes necessàries - Tècniques relacionals adaptades (escolta activa, empatia, reformulació...) A partir de: - Recursos humans: membres de l'equip, clients, proveïdors.... en situacions de benvinguda, de comunicació telefònica, de treball cooperatiu	- És pertinent qüestionar i reformular les coses - S'identifiquen correctament les necessitats
C.1.3: Cercar informació útil		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Identificar i consultar diferents fonts d'informació pertinents - Utilitzar les eines de recerca apropiades - Escollir la informació útil, fiable i actualitzada - Seleccionar un suport i un mitjà de transmissió adaptat a la informació que cal transmetre	Amb: - El material informàtic instal·lat en xarxa, equipat amb programaris d'oficina, professionals, de navegació i de missatgeria - Les eines de comunicació - Els motors de recerca A partir de: - Consignes orals o escrites, procedimentals - Fonts documentals: documents professionals, manuals d'instruccions, textos reglamentaris, bancs de dades, fullets i catàlegs de productes, tarifes, etc. - Plànols dels locals, organigrames, planificacions, esquemes de circulació dels documents, etc.	- La indicació de les fonts consultades és pertinent. - Les informacions compilades són actualitzades i fiables. - Les eines de recerca s'utilitzen de manera racional. - Les informacions es verifiquen abans de transmetre-les i es corregeixen els errors - L'eina de transmissió s'adapta a la natura de la informació que cal transmetre. - La confidencialitat es respecta.
C.1.4: Codificar, descodificar la informació		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Llegir i interpretar els documents d'organització (normes, procediments, protocols, planificacions, esquemes de circulació de documents, organigrama...), els documents tècnics o professionals (d'organització comptable...), - Traduir una informació fent un esquema, una taula, un gràfic - Aplicar tècniques d'indexació, de codificació i descodificació de les informacions	Amb: - El material informàtic instal·lat en xarxa, equipat amb programaris d'oficina, professionals, de navegació i de missatgeria, de GED (gestió de documents) - Les eines de comunicació A partir de: - Plànols dels locals, organigrames, planificacions, esquemes de circulació dels documents, etc. - Un sistema de codificació dels documents i del pla comptable, - Un pla de classificació i d'indexació dels dossiers i dels fitxers digitals	- Les informacions codificades o descodificades són exactes. - Els gràfics, esquemes, taules tradueixen fidelment la informació. - L'estructuració de la informació és pertinent. - La presentació és conforme als objectius de llegibilitat - Les informacions estan correctament codificades, es respecta el pla comptable. - Els dossiers i fitxers digitals estan correctament indexats i classificats respectant el pla de classificació i d'indexació en vigor.

CAPACITAT C 2: Comunicar

C.2.1: Donar la benvinguda, orientar els clients, els visitants, els usuaris

Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Expressar-se en català, castellà, francès i/o anglès - Identificar l'interlocutor i què demana - Adaptar el missatge de benvinguda a l'interlocutor - Reformular la demanda i tractar-la - Situar el rol dels serveis o dels actors dins l'organització - Respectar els codis socials i les normes de benvinguda en vigor dins l'organització - Aplicar un procediment de benvinguda - Respectar les consignes de seguretat - Enregistrar els missatges de benvinguda més usuals	Amb: - Les eines de senyalística (pantalles, terminals digitals, panells) - El plànol del lloc, les plaques d'identificació - Contestador telefònic A partir de: - Agendes - Registre de les entrades/sortides (visitants...) - Convocatòries o invitacions - L'organigrama i el directori intern de l'empresa - Procediments (normes de benvinguda...), usos en vigor dins l'organització i les consignes de seguretat - Mode operator i la documentació que cal difondre al públic - Fullet i/o catàleg de "productes" - Política de comunicació externa i els suports que vehiculen la imatge de l'empresa - Qüestionaris de satisfacció, registres de reclamacions	- L'expressió en la llengua utilitzada és correcta i s'adapta a l'interlocutor. - S'identifiquen l'interlocutor i la seva petició. - La benvinguda és conforme al procediment o a les normes de benvinguda en vigor. - Les consignes de seguretat es respecten. - S'informen els serveis de l'arribada del visitant. - El missatge de benvinguda transmès és fiable i precís.

C.2.2: Emetre, rebre i transmetre les comunicacions

Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Preparar les trucades - Emetre trucades (fins i tot en un context multilingüe) - Expressar-se en català, castellà, francès i/o anglès - Adaptar la comunicació a la situació - Filtrar les trucades - Gestionar l'espera - Rebre trucades (fins i tot en un context multilingüe) - Reformular la demanda de l'interlocutor - Prendre nota d'un missatge telefònic - Orientar les comunicacions telefòniques a partir d'una centraleta - Enregistrar missatges orals per difondre'ls o consultar-los ulteriorment	Amb: - La centraleta o extensió telefònica - El lloc de treball equipat amb un material informàtic instal·lat en xarxa i que disposi de programaris i d'una interfície estàndard - Les eines de telefonia tradicionals o digitals - Un entorn telemàtic A partir de: - L'organigrama i directori intern - Agendes - Fullets - Registre de reclamacions - Suport de presa de notes - Procediments o normes de benvinguda - Usos en vigor dins l'organització	- La utilització de l'extensió telefònica o de la centraleta és racional. - El comportament i el vocabulari s'adapten a la situació d'intercanvi telefònic. - L'interlocutor comprèn el missatge en llengua estrangera. - El missatge transmès és fiable. - L'orientació o el filtratge responen a les consignes. - Es gestiona l'espera - S'identifica correctament l'interlocutor. - Es comprèn i es tracta la demanda de l'interlocutor.

C.2.3: Tractar les reclamacions

Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Identificar el motiu de la reclamació - Detectar les urgències, abordar les qüestions, establir les prioritats - Fer front a les particularitats d'una situació de comunicació difícil i gestionar-la de manera adaptada - Cercar els elements de resposta o orientar cap a un interlocutor habilitat - Situar el seu marge d'iniciativa i assumir les responsabilitats del	Amb: - La centraleta o extensió telefònica - El lloc de treball equipat amb un material informàtic instal·lat en xarxa i que disposi de programaris i d'una interfície estàndard - Les eines de telefonia tradicionals o digitals - Un entorn telemàtic A partir de: - Una presa de telèfon - Un registre de reclamacions	- El motiu de la reclamació s'identifica clarament i es jerarquitzat - El registre de llengua i el comportament no verbal s'adapten a la situació - El servei competent s'identifica correctament, es transmet el missatge de manera clara i concisa - El recurs a la jerarquia és pertinent

seu nivell de competències	- Directori intern	
C.2.4: Retornar al superior jeràrquic el treball realitzat		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Seleccionar les informacions i els documents que cal transmetre - Escollir el mode de comunicació adaptat - Retre compte de les dificultats amb què s'han trobat	Amb: - Les eines d'oficina, un programari de missatgeria electrònica i els serveis de l'espai digital de treball - Eines de comunicació A partir de: - Usos i procediments de comunicació interna	- La comunicació s'adapta a la situació, a l'interlocutor. - La informació comunicada al superior és pertinent. - El retorn és fidel. - El llenguatge s'adapta a la situació, a l'interlocutor.
C.2.5: Redactar correus		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Identificar l'objecte, els destinataris i el context de la comunicació - Escollir el mitjà (correu postal o electrònic) adaptat a la situació de comunicació - Controlar la qualitat sintàctica, ortogràfica i gramatical - Respectar l'etiqueta - Respectar les regles d'ús en matèria de redacció professional	Amb: - Les eines d'oficina i els serveis de l'espai digital de treball A partir de: - Consignes de treball orals o escrites del superior jeràrquic - Un model de document - Una llibreta d'adreces, de directoris - Reglament de l'etiqueta	- El correu redactat respecta les consignes, les regles de sintaxi, d'ortografia i de gramàtica - L'estil s'adapta a la situació i al mitjà de comunicació escollit - El missatge està estructurat - Els controls i les correccions s'han fet - L'etiqueta i les regles d'ús s'han respectat
C.2.6: Informar el públic sobre els productes i serveis		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Expressar-se en català, castellà, francès i/o anglès - Adoptar un comportament favorable a la comunicació - Compilar la informació útil a partir d'una necessitat identificada - Conèixer i comunicar les informacions útils per a tractar la demanda - Afavorir la transmissió d'una imatge positiva de l'empresa - Difondre la documentació destinada al públic - Retre compte dels contactes i dels intercanvis amb el superior	Amb: - Els terminals interactius - Les preses de telèfon A partir: - De les normes de benvinguda - De la documentació que cal difondre - De les missions del servei de benvinguda - Del fullet i dels catàlegs de productes, fitxes tècniques	- La necessitat i la demanda s'han identificat correctament - Les informacions i els documents transmesos són fiables i de qualitat - La identitat i la imatge de marca de l'empresa s'han preservat - Els contactes s'han enregistrat
C.2.7: Informar els membres del servei, transmetre missatges		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Identificar els destinataris i el context de la comunicació - Escollir els mitjans de comunicació adaptats - Formular les informacions que cal transmetre - Organitzar i actualitzar la informació sobre els suports de visualització - Verificar l'eficàcia de la comunicació - Aportar la informació útil quan hi hagi una reunió o un grup de treball	Amb: - Les eines d'oficina, un programari de missatgeria electrònica i els serveis de l'espai digital de treball - Les eines de comunicació - Els suports de visualització del servei - Els manuals d'instruccions A partir: - D'informacions que cal transmetre - De l'organigrama de l'organització - Del directori intern - Dels usos i procediments de comunicació interna	- Les informacions reportades són fidels, actualitzades, llegibles - S'han transmès les informacions als bons destinataris - Els mitjans de comunicació són adaptats. - S'han respectat els terminis - S'ha adaptat el llenguatge a la situació i a l'interlocutor.

CAPACITAT C 3: Organitzar i gestionar

C.3.1: Gestionar el correu electrònic

Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Establir els paràmetres i implementar un programari de missatgeria electrònica - Localitzar l'estructura d'un missatge electrònic - Emetre i rebre correus electrònics - Classificar els missatges - Gestionar la llibreta d'adreces - Identificar i utilitzar de manera oportuna els nivells d'importància dels missatges transmesos i rebuts - Enviar i rebre fitxers adjunts de diferents formats - Respectar les consignes i els procediments de seguretat	Amb: - Un programari de missatgeria electrònica i els serveis de l'espai digital de treball A partir de: - Missatges entrants - Consignes d'enviament - Llibreta d'adreces i directoris - Fitxers digitals - Regles i procediments de seguretat	- Les funcionalitats utilitzades del programari s'han adaptat i explotat de manera pertinent. - El correu s'ha enviat dins dels terminis, al bon destinatari, respectant les consignes d'enviament - La classificació dels missatges és pertinent. - La llibreta d'adreces està al dia, composta de contactes i de grups (llistes de difusió). - Les consignes i els procediments de seguretat s'han respectat - L'etiqueta s'ha respectat - Els missatges d'error s'han desxifrat i s'han emprès les accions correctives pertinents

C.3.2: Actualitzar i ordenar els dossiers

Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Identificar els documents i tot allò que cal classificar - Aprofitar un esquema de circulació de documents - Aplicar un procediment de classificació - Verificar el contingut d'un dossier	Amb: - Mobiliari per ordenar i materials específics (guillotina...) - Perifèrics de digitalització i de reprografia - Suports i subministraments de classificació, d'emmagatzematge - Un lloc per ordenar-ho A partir de: - Documents que cal classificar - Un esquema de circulació dels documents - Procediments i plans de classificació, d'arxiu i de conservació en vigor dins l'empresa - Disposicions reglamentàries (durada legal de conservació de documents)	- Els dossiers s'han classificat, el seu contingut ha estat actualitzat i ordenat - S'ha compilat allò que mancava - S'han creat els nous dossiers - Les peces i els documents són accessibles.

C.3.3: Enregistrar i guardar els arxius digitals

Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Organitzar una arborescència dels dossiers - Identificar i modificar les propietats d'enregistrament d'un fitxer - Protegir les dades - Indexar-les - Aplicar un procediment per guardar-les i restaurar-les - Triar els missatges electrònics i classificar-los - Carregar els fitxers adjunts a un correu electrònic	Amb: - Els programaris d'oficina corrents - Un gestor de fitxers - Un generador d'arxius o un GED - Un programari de missatgeria - Un programari per guardar i restaurar - Suports per emmagatzemar i guardar A partir de: - Disposicions reglamentàries (durada legal de conservació de documents, valor jurídic del missatge i de la signatura electrònica) - Regles de denominació dels fitxers - Un pla de classificació - Regles internes de gestió de la missatgeria electrònica - Protocols de salvaguarda (protecció, xifratge, versió...) i de protecció (certificat de signatura electrònica, gestió de les contrasenyes...)	- L'arborescència dels dossiers és lògica i estructurada - Les propietats d'enregistrament i de conservació són adaptades. - L'enregistrament dels fitxers (dades, missatges) permet la conservació, la recerca ràpida de fitxers o missatges, l'accessibilitat, la difusió i la llegibilitat de les dades. - Les dades estan protegides - Les regles de conservació s'han respectat

C.3.4: Arxivar documents, arxius digitals		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Identificar els documents i fitxers que cal arxivar - Utilitzar els suports d'arxiu adaptats - Escollir i implementar un sistema de classificació i d'arxiu adaptat a les necessitats per a un ús col·lectiu - Implementar tècniques de recerca per lliurar documents, informacions en els terminis establerts - Esmentar els suports de salvaguarda	Amb: - Perifèrics de digitalització i d'emmagatzematge - Un programari d'arxiu i/o de GED - Suports i subministraments d'arxiu A partir de: - Procediment d'arxiu - Mètode de referència - Disposicions reglamentàries (termini de conservació de les dades...) - Lloc d'emmagatzematge	- Les dades són accessibles i es conserven respectant les regles i normes en vigor. - Els suports d'arxiu són adaptats. - S'han respectat el mètode de referència i el procediment d'arxiu
C.3.5: Preparar els espais de treball o els espais oberts al públic		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Identificar i localitzar els espais de treball - Crear un entorn material favorable, estètic i protector - Localitzar els equips i facilitar-ne la implementació - Organitzar l'espai de treball - Instal·lar els espais de treball - Realitzar la senyalística - Vetllar pel caràcter operacional i funcional dels espais i llocs de treball	Amb: - Mitjans de visualització i/o d'orientació - El mobiliari i els equips (portarevistes, expositors, distribuïdors de begudes), principalment de comunicació (oficina i reproducció) que es posen a disposició A partir de: - Consignes, lleis i reglaments (accessibilitat de persones amb minusvalideses, condicions laborals...) - Plànols d'accés i de localització dels espais - Planificacions de reserves - Manuals tècnics - Principis d'ergonomia - Normes d'higiene i de seguretat - Normes de benvinguda qualitat	- Els espais de treball són adaptats, funcionals, operacionals i respecten els principis ergonòmics. - Els espais oberts al públic són adaptats, funcionals, accessibles i conformes a les disposicions reglamentàries i a les normes de seguretat.
C.3.6: Vetllar pel caràcter funcional dels equips disponibles		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Vetllar pel bon funcionament dels equips disponibles - Redactar les recomanacions necessàries per a l'ús dels equips per part dels usuaris (modes operatius o consignes de seguretat) - Assegurar que se segueixen els contractes de manteniment i les llicències informàtiques - Sol·licitar el servei de manteniment o la persona de recurs - Controlar que els equips es tornen a posar en condicions - Retre compte al superior jeràrquic	Amb: - Equips del servei A partir de: - Un procediment de senyalització de les disfuncions (vinculades a l'ús, a la seguretat...) - Documentacions tècniques - Contractes de manteniment - Llicències informàtiques - Diari de manteniment - Directoris dels prestadors de serveis tècnics i de manteniment	- S'ha detectat la natura de la disfunció - S'ha assenyalat que la disfunció no requereix un manteniment de primer nivell - S'ha contactat ràpidament la persona de recurs o el servei d'intervenció - S'ha verificat que s'hagin tornat a posar els equips en condicions, i se n'ha informat el superior - S'han renovat els contractes de manteniment i les llicències informàtiques

C.3.7: Demanar visites		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Llegir i explotar les dades d'una agenda - Identificar les prioritats - Compilar i controlar els elements característics de la visita acordada (data, lloc...)	Amb: - El material informàtic instal·lat en xarxa equipat de programaris d'oficina, de navegació - Una planificació, un gestor d'agendes, una o diverses agendas (paper o electrònica) - Eines de comunicació (telèfon, programari de missatgeria...) A partir de: - Consignes i limitacions de temps i de lloc - Regles de confidencialitat - Directori intern, coordenades d'interlocutors externs	- S'identifica tant la demanda com les limitacions - Es fixa la visita amb exactitud i precisió. - Es respecten les limitacions, en particular de temps i de lloc - Es respecten les regles de confidencialitat - Es tenen en compte les prioritats
C.3.8: Portar i actualitzar les agendas individuals o compartides		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Llegir i explotar les dades d'una agenda - Posar al dia les agendas individuals o de grup (paper o electròniques) - Fer els recordatoris necessaris - Mobilitzar les funcionalitats d'una agenda electrònica - Posar al dia el directori intern, la llista de contactes	Amb: - El material informàtic instal·lat en xarxa equipat de programaris d'oficina, de navegació - Un agenda (paper o electrònica) - Eines de comunicació (telèfon, fax...) - Un programari de missatgeria, un gestor d'agendes, de navegació - El directori de prestadors de serveis - Els fitxers de clients, proveïdors - El directori intern A partir de: - Consignes i limitacions (dates, hores, llocs, cost...)	- Les informacions reportades són fiables i llegibles. - Es respecten les regles de confidencialitat - S'informa les parts que han d'assistir a la visita i se'ls ho recorda - S'assenyalen els imprevistos - Es coordinen les agendas i els directoris i s'actualitzen tot respectant les limitacions de disponibilitat
C.3.9: Actualitzar i organitzar els horaris		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Identificar i compilar les informacions útils - Elaborar la llista d'operacions que cal planificar - Respectar les limitacions de terminis - Escollir el suport adaptat (informàtic, paper, taules) - Actualitzar les dades - Fer que l'horari sigui accessible per als usuaris	Amb: - El material informàtic instal·lat en xarxa equipat de programaris d'oficina, de navegació - Un horari (paper o electrònic) - Eines de comunicació (telèfon, fax...) - Un programari de missatgeria, un gestor d'agendes o horaris, de navegació - El directori de prestadors de serveis - Els fitxers de clients, proveïdors - El directori intern A partir de: - Consignes i limitacions (dates, hores, llocs, cost...) - Sol·licituds de vacances i de formació - L'organització dels recorreguts i desplaçaments	- Els esdeveniments o operacions s'ordenen de manera lògica - S'identifiquen les limitacions - Es representen les dades de manera pertinent. - L'eina de gestió de la planificació s'utilitza amb precisió i fiabilitat

C.3.10: Preparar i seguir els desplaçaments professionals		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Identificar els paràmetres del desplaçament - Cercar les informacions necessàries - Formular propostes - Efectuar reserves - Preparar el dossier de desplaçament - Compilar els justificants i controlar l'informe de les despeses	Amb: - El material informàtic instal·lat en xarxa equipat de programari d'oficina, de navegació, de missatgeria - Una agenda (paper o electrònica) - Eines i serveis de localització i de càlcul d'itineraris - Eines de comunicació (telèfon, fax...) - El directori de prestadors de serveis - Els fitxers de clients i personals A partir de: - Consignes i limitacions (dates, hores, llocs, cost...) - La documentació (horaris, tarifes, plànol d'accés, llistes de prestadors de serveis...) - Justificants dels desplaçaments (bitllet de transport, factures d'hotel...) - Documents administratius (sol·licitud de bestreta, informe de les despeses, registre de transmissió...) - Procediments administratius i de les fonts d'informació per als desplaçaments professionals	- Les propostes responen a les consignes i limitacions - Les reserves s'efectuen en els terminis - El dossier del desplaçament és complet i organitzat - L'agenda i els horaris estan al dia - S'informa els participants en el moment oportú - Es controlen els justificants i es transmeten al servei pertinent
C.3.11: Programar i preparar reunions		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Organitzar la logística administrativa d'una reunió - Identificar les limitacions - Contactar els participants - Reservar i preparar els locals i el material necessaris - Preparar i difondre els documents (fins i tot les diapositives que s'hauran de difondre durant la reunió) - Preparar una reunió a distància (videoconferència, Webcam) - Efectuar les reserves amb els prestadors de serveis (dia, data, hora, lloc, número de telèfon, nombre de participants)	Amb: - El material informàtic instal·lat en xarxa equipat de programari d'oficina, de presentació assistida per ordinador, de navegació, de missatgeria - Eines de gestió de reunions a distància - Una agenda (paper o electrònica) i els horaris (reunions, reserva de sales i materials) - Eines de comunicació (telèfon, fax...) - El directori de prestadors de serveis A partir de: - Consignes i limitacions (dates, hores, llocs, ordre del dia, llista dels participants...)	- En cas de reunions a distància, les eines són operacionals. - Es convoca els participants en el moment oportú - Es preparen els espais de treball - El material sol·licitat es troba disponible i funcional - Els documents i suports de comunicació sol·licitats (en particular les diapositives) corresponen als objectius i a allò que s'espera - La reunió se celebra en les condicions esperades

CAPACITAT C 4: Realitzar

C.4.1: Dissenyar, omplir i donar forma a documents de text		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Identificar el tipus de document que cal realitzar - Seleccionar el model de document adaptat - Omplir i donar-hi forma amb destresa - Explotar les funcionalitats apropiades del tractament de textos o del programari de P. A. O. (publicació assistida per ordinador) - Controlar la qualitat ortogràfica i	Amb: - Les eines d'oficina (tractament de textos, publicació assistida per ordinador) i els serveis de l'espai digital de treball A partir de: - Documents que cal omplir o a què cal donar forma - Un conjunt de models de documents administratius o de regles de presentació	- El document produït és fidel al contingut que cal omplir i respecta les consignes de treball, les regles de sintaxi, d'ortografia i de gramàtica. - El teclat i els altres perifèrics d'introducció de dades s'utilitzen de manera racional. - El document respecta el manual d'identitat visual. - Les funcionalitats utilitzades dels

gramatical del document produït - Paginar el document produït		programaris s'adapten i s'exploten de manera pertinent. - Es corregeixen els errors i les faltes de tecleig - La presentació del document és conforme als objectius de llegibilitat - Les dades introduïdes són exactes i es guarden
C.4.2: Dissenyar, omplir i donar forma a documents amb xifres		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Identificar la natura de les dades que cal tractar - Distingir, dins d'una taula, les dades introduïdes, calculades o importades - Omplir i organitzar les dades dins d'una taula - Explotar les funcionalitats apropiades d'un full de càlcul - Controlar els resultats - Donar format a les dades - Representar les dades xifrades en forma de gràfics adaptats a la situació professional i a l'objectiu pretès	Amb: - Les eines d'oficina (full de càlcul/gràfic, tractament de textos) i els serveis de l'espai digital de treball - L'accés a les bases de dades necessàries A partir de: - Les dades que cal tractar - Consignes de treball - Un conjunt de models de documents administratius o de regles de presentació	- El document és conforme a les consignes de treball, model de document i regles de presentació de les dades xifrades. - Les funcionalitats del programari s'adapten i s'exploten de manera pertinent - Les dades s'organitzen i es guarden - Es fan els controls de versemblança - Els resultats són exactes - La selecció dels gràfics és coherent en relació amb l'objectiu - La presentació dels documents és conforme als objectius
C.4.3: Omplir formularis en paper o en línia		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Analitzar el document que cal informar - Compilar les dades necessàries - Aplicar les instruccions i els procediments associats al formulari - Controlar les dades reportades - Controlar l'enviament del formulari en línia	Amb: - Les eines d'oficina i els serveis de l'espai digital de treball - Un editor de formulari o tractament de textos A partir de: - Un formulari verge que cal omplir - Un manual o ajuda en línia - Les dades que cal reportar (comptables, fiscals o socials, comercials...)	- El formulari es completa respectant les instruccions del manual o de l'ajuda en línia, els venciments i protocols de seguretat. - El formulari és llegible i complet. - Les dades reportades són pertinents i fiables. - Se'n conserva una còpia.
C.4.4: Presentar documents personalitzats i difosos en gran nombre		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Compilar les informacions útils al tractament - Crear, actualitzar una base de dades - Omplir, triar i extraure les dades - Dissenyar una carta - tipus - Utilitzar la tècnica de la publitramessa per editar les cartes, els sobres o les etiquetes - Controlar les produccions realitzades	Amb: - Les eines d'oficina (tractament de textos, full de càlcul, gestor de bases de dades relacionals) i els serveis de l'espai digital de treball A partir de: - Les consignes del superior jeràrquic - Llibretes d'adreces de clients, prospectes, proveïdors, empleats... - Models de documents	- L'estructuració de les dades és pertinent - El document és conforme a les consignes, model de document i regles de presentació - Es verifica la paginació abans d'imprimir o d'enviar - Es detecten i corregeixen els errors - Les variables guardades són pertinents - S'han respectat les normes gràfiques
C.4.5: Ocupar-se del correu entrant		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Implementar procediments de recepció de correu - Enregistrar el correu entrant - Implementar un procediment de difusió del correu - Classificar els correus	Amb: - Les eines d'oficina i els serveis de l'espai digital de treball - Una fotocopidora A partir de: - Els missatges entrants - Llibretes d'adreces i directoris (intern) - Arxivadors	- Les regles de confidencialitat s'han respectat - El registre del correu està actualitzat - La tria i els reagrupaments són correctes - El correu s'ha enviat dins els terminis als bons destinataris. - Els documents s'envien als bons destinataris i, si cal, s'han classificat

C.4.6: Ocupar-se del correu sortint		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Enregistrar el correu sortint - Ensobrar - Implementar un procediment d'expedició del correu - Franquejar aplicant les tarifes de franqueig - Controlar-ne el transport i la recepció - Classificar les còpies dels correus, si cal	Amb: - Les eines d'oficina i els serveis de l'espai digital de treball - Safates o casellers per al correu - Segelladora - Pesacartes - Plegadora - Fax - Arxivadors A partir de: - Tarifes de transport - Registre del correu - Consignes d'enviament - Impresos postals - Llibretes d'adreces i directoris - Fitxers de clients, proveïdors	- El correu s'envia dins els terminis, al bon destinatari, respectant les consignes d'enviament - El registre està correctament al dia - Les informacions relatives a l'expedició són llegibles i fiables. - El control de recepció s'efectua en casos particulars. - Les còpies dels correus es classifiquen segons el procediment intern de classificació.
C.4.7: Seguir i aprovisionar els estocs de subministraments		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Controlar el nivell dels estocs de subministrament i consumibles - Anticipar els fluxos i el nivell de l'estoc - Implementar un procediment de reaprovisionament - Seguir les comandes en curs - Rebre i controlar el lliurament i els documents que l'acompanyen	Amb: - El material informàtic instal·lat en xarxa i una aplicació de gestió dels estocs o full de càlcul A partir de: - Un procediment de reaprovisionament i de senyals d'alerta - Un procediment de compra en línia - La situació dels estocs - Un model de full de comanda o d'un formulari en línia - Una llista de proveïdors - Catàleg - Albarà	- S'avaluen les quantitats necessàries per al reaprovisionament de l'estoc i s'estableixen les comandes i es transmeten - Es detecten i s'assenyalen les anomalies del lliurament - Els documents de seguiment dels estocs estan al dia i són fiables. - Els serveis s'han aprovisionat dins els terminis i segons les quantitats previstes - Els estocs s'optimitzen - Les ruptures d'estoc s'eviten
C.4.8: Comparar ofertes i seleccionar els proveïdors		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Identificar les necessitats de compra - Redactar una petició d'oferta - Reunir i cercar la documentació útil - Presentar una comparació de les ofertes (característiques, costos, condicions)	Amb: - El material informàtic instal·lat en xarxa, un full de càlcul o mòdul de gestió. A partir de: - Un model de petició d'ofertes - Una llista de proveïdors - Catàlegs, tarifes i condicions generals de venda dels proveïdors - Consignes i limitacions	- Les peticions d'ofertes corresponen a les necessitats - Les ofertes dels proveïdors s'analitzen i es comparen en una taula llegible i fiable, tenint en compte les consignes i limitacions - Es proposa la comparació de les ofertes dels proveïdors al superior jeràrquic per poder escollir el proveïdor.

C.4.9: Presentar, controlar i codificar documents comercials		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Identificar les informacions necessàries - Cercar i extraure les dades - Completar o generar el document que cal establir - Actualitzar les dades (articles, clients, proveïdors) - Controlar el document comercial - Controlar la concordança entre els documents comercials - Aplicar una codificació	Amb: - Les eines d'oficina i els serveis de l'espai digital de treball - Un programari de gestió comercial o mòdul comercial d'un paquet de programaris de gestió integrada A partir de: - Sistema de codificació dels documents i del pla comptable En una situació de compra: - Estat dels productes que cal encomanar - Catàlegs, tarifes, condicions de venda del proveïdor - Dades relatives als articles i proveïdors - Models dels documents comercials que cal establir En una situació de venda: - Comandes dels clients - Catàlegs, tarifes, condicions de venda de l'empresa - Dades relatives als articles i proveïdors - Models dels documents comercials que cal establir	- Les funcionalitats utilitzades del programari de gestió s'han adaptat i explotat de manera pertinent - Les informacions es controlen i es corregeixen els errors - Els documents comercials són conformes a les dades de compra o de venda - Les informacions produïdes són exactes. - Les dades que interessen s'actualitzen - Els documents comercials s'estableixen respectant els terminis i les normes de presentació. - Els documents es codifiquen
C.4.10: Enregistrar les factures de clients, proveïdors		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Identificar els documents comptables de base - Localitzar les informacions que cal comptabilitzar - Preparar la comptabilització - Enregistrar les factures amb l'ajuda del programari de comptabilitat - Generar automàticament els assentaments de compra i venda - Controlar els assentaments - Corregir els assentaments	Amb: - Un programari de comptabilitat o el mòdul apropiat d'un paquet de programaris de gestió integrada A partir de: - L'organització comptable - Procediments comptables - Pla comptable - La documentació comptable i fiscal apropiada - Documents comptables de base	- La transferència de les dades comercials cap a la comptabilitat s'ha fet, s'ha verificat i s'ha corregit - Les funcionalitats utilitzades del programari de comptabilitat s'han adaptat i explotat de manera pertinent - S'ha respectat el pla comptable - S'han controlat els assentaments i s'han corregit els errors - Els registres s'han completat, són llegibles i exactes - El control de la concordança s'ha fet
C.4.11: Enregistrar els pagaments i preparar les remeses bancàries		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Enregistrar els pagaments - Ordenar els xecs - Preparar el metàl·lic que s'ha de portar al banc - Completar el registre de lliurament al banc - Verificar la concordança entre el registre i el dipòsit	Amb: - Un programari de comptabilitat o el mòdul apropiat d'un paquet de programaris de gestió integrada A partir de: - L'organització comptable - Procediments comptables - Pla comptable - La documentació comptable apropiada - Xecs, metàl·lic... - Informacions bancàries - Registres de lliurament al banc	- La transferència de les dades comercials cap a la comptabilitat s'ha fet, s'ha verificat i s'ha corregit. - Les funcionalitats utilitzades del programari de comptabilitat s'han adaptat i explotat de manera pertinent - S'ha respectat el pla comptable - S'han controlat els assentaments i s'han corregit els errors - Els registres s'han completat, són llegibles i exactes - El control de la concordança s'ha fet

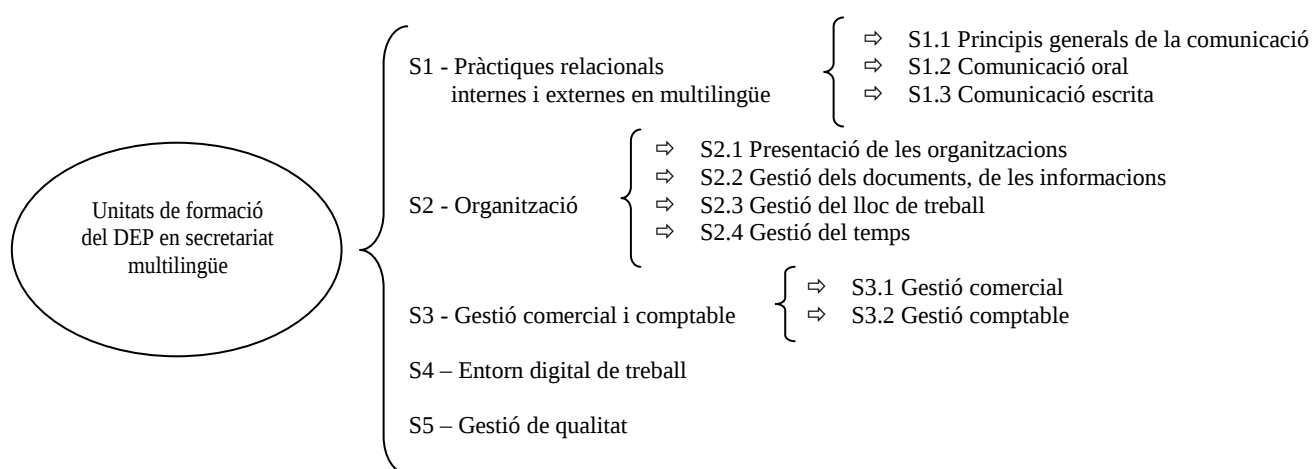
C.4.12: Seguir els comptes de tercers		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació
- Seleccionar els documents i les dades necessàries - Aplicar un mètode de control (posar lletres, punteig) - Justificar els saldos dels comptes - Retre compte de les anomalies al superior jeràrquic	Amb: - Un programari de comptabilitat o el mòdul apropiat d'un programari de gestió integrada A partir de: - Extractes dels llibres majors - Les condicions comercials i finances - Un procediment de control - Documents comptables	- El procediment de control s'ha respectat - Es detecten i s'assenyalen els errors - Els saldos es justifiquen correctament
C.4.13: Reproduir, escanejar documents i ajustar-los		
Ser capaç de	Recursos	Indicadors d'avaluació

SABERS ASSOCIATS

Organització de la formació



Gràfic heurístic de la formació



Nivells taxonòmics d'adquisició de les competències

Nivell de producció d'una competència	Nivell d'aprenentatge		Tipus de coneixement i habilitat (nivell d'adquisició)	Habilitat professional
	Coneixement tecnològic	Activitat de l'aprenent		
1 Nivell d'informació	ADQUIRIR i <i>Aprendre que...</i> <u>Conèixer</u> el vocabulari, els conceptes fonamentals, les regles, els models tecnològics, les normes...	<i>La qüestió i la resposta són les mateixes que durant l'aprenentatge</i>	Saber que (coneixement passiu) Reproduir el coneixement idènticament	INFORMAR-SE i RE-PRODUIR Coneixements sobre un saber, sobre els termes que formen la disciplina. <i>Es tracta de reproduir un coneixement</i>
2 Nivell de reproducció dels models	UTILITZAR i <i>Aprendre a fer</i> <u>Utilitzar</u> el vocabulari, els conceptes fonamentals, les regles, els models tecnològics...	<i>L'alumne dona una mateixa resposta a situacions diferents, però presenta característiques comunes.</i>	Habilitat (coneixement integrat) Extrapolar una representació transposar una acció	REPRODUIR tasques professionals a partir de procediments, protocols, exemples. <i>Es tracta de transferir un coneixement en habilitat reproduint-lo idènticament</i> <i>Aquest nivell engloba el nivell precedent</i>
3 Nivell de domini de les eines	ORGANITZAR i <i>Aprendre per què</i> <u>Organitzar</u> els conceptes fonamentals, les regles, els models tecnològics...	<i>La qüestió i la resposta són noves, però totes dues es poden vincular a categories apreses</i>	Habilitat (coneixement actiu) Interpretar un fenomen Aplicar regles, procediments, mètodes	APLICAR Efectuar tasques professionals a partir de procediments, de protocols en un <u>context nou</u> <i>Es tracta d'aplicar regles, principis, mètodes de manera autònoma</i> <i>Aquest nivell engloba el nivell precedent</i>
		<i>Trobar dins del que s'ha après anteriorment una informació que respongui a condicions precises. Aquesta recerca tindrà lloc per primer cop.</i>	Coneixement i habilitat (coneixement dinàmic) Analitzar l'exploració de l'entorn (d'allò real a allò possible) Sintetitzar els coneixements adquirits mobilitzats	
4 Nivell de domini metodològic	ESCOLLIR i <i>Aprendre com</i> <u>Escollir</u> els conceptes fonamentals, les regles, els models tecnològics...	<i>Descobrir una informació complexa o resoldre un problema nou inventant la gestió de la solució</i>	Coneixement i habilitat (coneixement creatiu) Resoldre el problema i avaluar-ne l'exactitud	DISSENYAR i efectuar les tasques professionals de manera autònoma, d'un nivell de complexitat compatible amb la seva qualificació <i>Es tracta de dissenyar plans d'acció, de dominar una gestió, etc.</i> <i>Aquest nivell engloba els nivells precedents</i>

S - 1: Pràctiques relacionals internes i externes en multilingüe

Coneixements associats	Límits d'exigència	Competències	Nivells taxonòmics			
			1	2	3	4
1.1 Principis generals de la comunicació		T 1				
1.1.1 Les bases de la comunicació Els principis generals de la comunicació La comunicació formal i informal La comunicació interna i externa (distinció, qüestions...) L'expressió oral (pla, articulació, velocitat, entonació) El llenguatge (claredat, riquesa, rigor, precisió, tecnicisme...) Els paral·lenguatges (corporals, artificials, ambientals) Els registres de llenguatge (particularismes regionals, culturals, professionals...)	Limitar-se a la comunicació operacional, en referència a l'ensenyament de les llengües, i a la comunicació professional multilingüe (vegeu Annex II). - Distingir la comunicació formal i informal, - Identificar els diferents tipus de comunicació, - Detectar els elements de la comunicació, - Detectar els signes verbals i no verbals, - Utilitzar els registres de llenguatge, - Precisar els rituals i els codis. Cenyir-se als gestos, mímiques, mirades, postures, presentació. Identificar els principals registres de llenguatge: elevat, corrent, familiar, tècnic, jurídic, etc.					
1.1.2 La comunicació interpersonal Els components (actors, missatges, canal, context) Les interaccions Els signes verbals i no verbals Els codis socials i rituals	Identificar els components de la comunicació interpersonal. Identificar les interaccions, els signes verbals i no verbals, els codis socials i rituals i llur incidència en el desenvolupament d'una comunicació professional de qualitat. Es preveu la gestió de la comunicació interpersonal en contextos professionals de les ocupacions a què s'aspira. Afavoreix la construcció del sentit en la interacció entre els actors. Limitar-se als rituals vinculats a situacions professionals corrents.	T				
1.1.3 L'estratègia de comunicació de l'empresa La imatge de l'empresa La cultura d'empresa La publicitat i relacions públiques La xarxa de comunicació de l'empresa Les formes i els mitjans de comunicació (notes, diari d'empresa, informes, reunions, manifestacions culturals, amicals...)	Identificar i presentar la imatge de l'empresa en relació amb la seva activitat principal (coneixement i valoració dels productes i/o serveis) fins i tot en multilingüe (descripció, argumentació simple...) Detectar i enumerar els elements de l'estratègia de comunicació, principals accions (objectius, suports i mitjans).	T				

¹ T: competències transversals

1.2 Comunicació oral (cara a cara, al telèfon, dins l'equip)					
1.2.1 La comunicació en una situació de salutació El servei de recepció El marc de la salutació Les eines útils Les formes de comunicació: oral, gestual, visual, externa, interpersonal o de grup, directa o mediatitzada Els codis socials - els codis de salutació i de separació - la diversitat dels codis en funció de les cultures El comportament no verbal: actitud, gestos, mímica, mirada, postura, presentació, veu, etc. Els comportaments d'escolta La reformulació La salutació en una llengua estrangera	Extreure les nocions, a partir de posar-se en una situació pràctica i professional i en referència a l'ensenyament de les llengües i a la comunicació professional multilingüe. Identificar l'organització, el servei de recepció, el seu paper. Enumerar les missions i les tasques del responsable de donar la benvinguda. Establir la llista de les eines: llibret de salutació, pla d'accés. Identificar i aplicar: - les formes de comunicació, - els codis socials, - el comportament no verbal. en funció de les situacions professionals amb què s'hagin trobat Fixar-se en les situacions de comunicació dins l'empresa. Cenyir-se als codis de vestimenta, gestuals, lingüístics, de proxèmica. Caracteritzar: - l'escolta activa, - l'empatia, - les qüestions, - la reformulació. i establir el vincle amb una comunicació professional de qualitat. Identificar les regles de la comunicació professional intercultural. Utilitzar el vocabulari vinculat a la situació de salutació i al comiat.	C.1.1 C.1.2 C.1.3 C.2.1 C.2.2 C.2.3 C.2.4 C.2.6 C.2.7			
1.2.2 Els frens a la comunicació Els diferents tipus de frens a la comunicació	Identificar els frens a la comunicació. Limitar-se als frens tècnics, organitzatius, semàntics (llenguatge i sentit), semiològics (actituds i conductes), i també en referència amb l'ensenyament de les llengües i a la comunicació professional multilingüe.	C.1.1 C.1.2 C.1.3 C.2.1 C.2.2 C.2.3 C.2.4 C.2.6 C.2.7			

1.2.3 La telefonia i els serveis associats Els principis de funcionament - els equips principals - les xarxes - els costos Les funcions telefòniques principals - els principals serveis telefònics (passar trucades, audioconferència, números especials) - la peritelefonía - el contestador, el fax Els documents i registres (paper o electrònics) vinculats a la presa de notes en una situació d'emissió i de recepció	Esmentar els principals serveis, les funcions telefòniques. Reconèixer els seus interessos i cercar els costos (serveis sobre Internet, audiotext, xarxa digital de serveis integrats...) Limitar-se a les característiques, al context d'utilització i al cost dels diferents suports. Descriure el funcionament de les eines. Seleccionar les eines apropiades. Caracteritzar i utilitzar els documents i registres de manera racional.	C.1.1 C.1.2 C.1.3 C.2.1 C.2.2 C.2.3 C.2.4 C.2.6 C.2.7				
1.2.4 La comunicació telefònica La gestió de la recepció de trucades - La gestió material - La gestió comportamental - Les continuacions de la comunicació La gestió d'emissió de trucades - La preparació de la comunicació - Les etapes de la comunicació	Identificar i aplicar les tècniques de recepció de trucades, de gestió de l'espera i del filtratge. Utilitzar un vocabulari i un registre de llenguatge adaptats a la situació. Excloure les tècniques d'argumentació al telèfon. No estudiar les situacions de trucades de recordatori.	C.1.1 C.1.2 C.1.3 C.2.2 C.2.3 C.2.4 C.2.6 C.2.7				
1.2.5 Les comunicacions telefòniques en un idioma estranger La comunicació intercultural El vocabulari de la comunicació telefònica	L'estudi queda limitat a les situacions següents: - Agafar visites, - Transmetre informacions, - Enregistrar un missatge sobre el contestador.	C.1.1 C.2.2 C.2.3 C.2.4 C.2.6 C.2.7				
1.2.6 La comunicació en situacions difícils de resultes de reclamacions Els incidents d'origen tècnic Els incidents d'origen humà Les tècniques de resolució de problemes i de gestió de les situacions difícils	Els principis no seran objecte de desenvolupament teòric. Les nocions s'han d'extreure a partir de situacions pràctiques. Excloure la comunicació professional en multilingüe en aquest tipus de situació. Reconèixer les nocions de bloqueig, d'estrès, d'agressivitat, de conflicte (origen, signes de reconeixement) i presentar-ne les conseqüències. Caracteritzar les tècniques de resolució i gestió de les situacions difícils. Utilitzar les tècniques de: - domini d'un mateix, - mediació, - resposta a les objeccions, a les reclamacions, a les crítiques, als suggeriments.	C.1.1 C.1.2 C.1.3 C.2.1 C.2.2 C.2.3 C.2.4 C.2.6				
1.2.7 La compilació d'instruccions Les situacions - cara a cara - per telèfon - les notes escrites La presa de notes - Els diferents mètodes (lineal, arborescent, prelimitat o estàndard) - La preparació material	Cenyir-se a les situacions de presa d'instruccions. Enumerar les diferents situacions i escollir un mètode. Implementar les tècniques de presa de notes d'un missatge, restituir una presa de notes. Excloure les tècniques de presa ràpida de la paraula (estenografia, escriptura abreujada). Cenyir-se a la recomposició del missatge amb la finalitat d'explotar-lo oralment o per escrit.	C.1.1 C.1.2 C.1.3 C.2.2				

○ La selecció d'un mètode ○ La metodologia de la presa de notes ○ El tractament de la presa de notes: ○ El control ○ La restitució de les informacions (restitució integral o selectiva)					
1.2.8 La comunicació i la informació La distinció entre comunicació i informació Les característiques de la informació Els suports d'informació La valoració de la documentació destinada al públic	Distingir comunicació i informació. Enumerar les característiques de la informació (origen, estatut, forma, qualitats, rols). Reconèixer els suports d'informació (cartell, volant, fullet, catàleg, el CD-Rom, els llocs web, la pantalla i el punt d'informació) Organitzar la valoració de la documentació destinada al públic: - els materials de presentació (característiques, ubicació), - la gestió de la documentació (classificar, actualitzar, reaprovisionar). Limitar-se a posar les informacions al dia (actualitats, novetats) i a la utilització de la missatgeria.	C.1.1 C.1.2 C.1.3 C.1.4 C.2.1 C.2.2 C.2.6 C.2.7 C.3.5			
1.2.9 La comunicació en la relació jeràrquica Les formes de la comunicació interna: ○ jeràrquica descendent ○ jeràrquica ascendent	Limitar-se als principals suports de publicitat: panell d'anuncis mural i suports electrònics. Limitar-se a les característiques, contextos d'utilització i cost dels diferents suports. Reconèixer la relació entre els actors (estatut, rol). Detectar els modes de comunicació. Limitar-se a la relació jeràrquica.	C.1.4 C.2.4 C.2.7			

1.3 Comunicació escrita 1.3.1 La comunicació escrita operacional interna i externa Les regles de presentació Els suports: ○ la carta ○ el fax ○ la nota de servei ○ la nota d'informació ○ el correu electrònic ○ el memoràndum ○ l'informe ○ la taula ○ la intranet ○ els diferents tipus de suports ○ els principis de valoració d'un missatge visual	Detectar i utilitzar les regles de presentació en vigor dins l'empresa. Reconèixer, identificar: - Les finalitats - Els mitjans Distingir els suports de comunicació escrita: condicions d'utilització, forma, estructura. Limitar-se a correus simples i a missatges curts, fins i tot en comunicació professional multilingüe. Excloure la redacció de la nota de síntesi. En comunicació professional multilingüe, limitar-se a la carta corrent, el fax, el correu electrònic.	 <
--	---	---

S - 2: Organització

Coneixements associats	Límits d'exigència	Competències	Nivells taxonòmics			
			1	2	3	4
2.1 Presentació de les organitzacions						
2.1.1 La diversitat d'organitzacions, principals característiques Les empreses privades Les administracions públiques Les associacions	Limitar-se a les característiques suficients per identificar una organització tal com el sector d'activitat, la dimensió, la posició dins el sector. Detectar la diversitat d'organitzacions, citar-ne les principals característiques.	T				
2.1.2 L'organització dins el seu entorn L'entorn econòmic i social d'una organització Els socis de l'organització	Comparar el funcionament de les organitzacions i llurs interaccions, dins un entorn econòmic i social.	T				
2.1.3 L'organització: una estructura humana Les funcions dins l'empresa (direcció, financera, logística o administrativa, producció, comercial o distribució, recursos humans....) Els serveis o departaments La representació de l'organització: ○ Els nivells de decisió (centralitzat, descentralitzat, autònom) ○ els diferents tipus d'estructura (per especialització, jeràrquic) La representació de les funcions i serveis: els organigrames ○ els organigrames simples	Citar les funcions i serveis. Detectar la coordinació de les activitats. Interpretar i actualitzar les formes de representacions (organigrama d'estructura i simplificat). Limitar-se a l'explotació d'organigrames d'estructura simple o de directoris interns. Excloure l'organigrama normalitzat. En comunicació professional multilingüe, utilitzar l'organigrama d'estructura per presentar una persona en el seu entorn professional, en relació amb la salutació. Situar-se dins d'un organigrama, dins un servei. Utilitzar un eina que permeti la producció ràpida i assistida d'organigrames jeràrquics (SmartArt).	T				
2.1.4 Organització de les activitats administratives L'anàlisi d'una operació administrativa: ○ finalitat del tractament administratiu ○ mètodes d'anàlisi (les cinc W) La representació dels tractaments administratius: ○ taula o diagrama de circulació dels documents ○ organigrama del tractament (logograma) ○ fitxes d'instruccions, llistes de control ○ normes	Identificar: - Les finalitats de les activitats administratives - Els elements de normalització de l'organització: • Els procediments ○ Definició ○ Finalitats ○ Components (objecte, contingut, documents i control associats) ○ Representacions corrents d'un procediment administratiu • Els manuals i llur aplicació dins un context professional determinat. S'arriba als procediments i a les normes a partir d'exemples concrets. Excloure la creació de procediment. Cenyir-se a les formes usals de representació: instruccions escrites, llistes de control, organigrama simplificat de tractament.	T				

2.2 Gestió dels documents i de les informacions					
2.2.1 La gestió del correu Els procediments de gestió del correu Les regles de confidencialitat Les modalitats de circulació de les informacions entre els serveis (esquema de circulació de documents) Els anuaris interns Els procediments de distribució del correu La classificació del correu ○ Mode ○ Material	Limitar-se a: - el seu funcionament, - les condicions d'utilització, - els avantatges per a l'empresa. Implementar procediments de gestió del correu. Aplicar regles de confidencialitat. Conèixer les modalitats de circulació de les informacions entre els serveis. Exploitar un esquema de circulació de documents. Utilitzar els anuaris interns. Aplicar els procediments de distribució del correu. Enumerar els modes de classificació del correu. Assenyalar les característiques del material dedicat a la gestió del correu.	C.1.3 C.1.4 C.3.2 C.4.5			
2.2.2 El correu sortint El condicionament La tarifa El seguiment dels enviaments	Enumerar els prestadors de serveis de transport dels enviaments. Indicar i caracteritzar el procediment de transport: - les finalitats, - les modalitats. Enumerar i respectar les normes postals (públiques, privades). Assenyalar i caracteritzar els diferents tipus d'anuaris externs i llurs avantatges. Identificar i utilitzar els documents d'acompanyament necessaris per realitzar enviaments. Citar les principals característiques de la màquina de franqueig. Limitar-se a la utilització de les graelles de tarifes. Limitar-se a: - els formats de les cartes, - les condicions d'admissió del servei utilitzat, - la identificació dels embalatges (etiquetatge).	C.1.3 C.1.4 C.4.6			
2.2.3 La duplicació de documents ○ La reprografia ○ La impressió ○ L'adaptació	Identificar i caracteritzar - els materials, - els mètodes utilitzats, - les funcionalitats de la fotocopidora, les operacions de manteniment simples. Calcular i comparar els costos de reproducció en funció dels diferents materials. Identificar i caracteritzar i escollir el material per a la impressió: - cartells, - fullets comercials, - fitxes de productes, - tarifarís. Identificar i caracteritzar el material necessari per a l'adaptació. Enumerar les tècniques d'adaptació i implementar-les en les accions de: - plegatge, assemblatge, engrapament, enquadernació amb espiral plàstica o metàl·lica,	C.1.3 C.4.4 C.4.5 C.4.6 C.4.13			

	- encolatge, - perforació, ensobriment, - plastificació de documents. Cenyir-se a les manipulacions en situació real a l'empresa o en un centre de formació dins un context professional. A partir d'originals en blanc i negre o en color, s'exigeix fer-ne una fotocòpia conforme, ampliació o reducció, una presentació recto/verso dels llibrets. Fer una impressió digital a partir de fitxers sobre una impressora o una fotocopidora, impressions de grans formats, impressió en gran sèrie.				
2.2.4 La classificació dels documents i dossiers Els objectius de la classificació i les ordres de classificació principals: - o La classificació alfabètica - o La classificació numèrica - o La classificació temàtica o ideològica Les ordres derivades: - o La classificació cronològica - o La classificació alfanumèrica - o La classificació geogràfica - o La classificació decimal Els objectius de la codificació i les diferents categories de codi: - o Codis numèrics, alfabètics, alfanumèrics - o Codis significatius - o Codis seqüencials... El control de les informacions codificades: - o Mitjançant un operador - o Amb la informàtica El material i mobiliari de classificació El material i mobiliari tradicionals: - o El material de classificació (dossiers, classificadors, caixes...) - o El mobiliari de classificació i els procediments per ordenar (ordenar-ho pla, dret, en vertical suspès...)	Cenyir-se als diferents tipus de classificació. Definir els modes de classificació (numèrica, alfabètica, alfanumèrica, geogràfica, temàtica...). Escollir la classificació més adequada a la situació. Indexar i ordenar els documents, els dossiers. Organitzar i controlar un dossier. Caracteritzar i escollir el material, els mobiliaris i procediments de classificació adaptats a la situació professional.	C.1.4 C.3.2			
2.2.5 L'arxiu La necessitat per a l'empresa d'arxivar la informació La durada legal de conservació dels documents professionals Les diferents formes d'arxiu - o l'arxiu en paper - o l'arxiu digital, electrònic - o l'arxiu magnètic - o l'arxiu òptic Les pràctiques d'arxiu - o l'arxiu tradicional - o l'arxiu externalitzat - o l'arxiu desmaterialitzat - o la digitalització de documents	Identificar i precisar: - la necessitat operacional d'emmagatzematge - les principals disposicions reglamentàries i recomanacions en matèria de conservació i de seguretat de les dades Enumerar i aplicar les prescripcions legals de conservació dels documents comercials, comptables i fiscals comuns. Evocar en les seves generalitats les normes de qualitat i recomanacions de l'Agència Andorrana de Protecció de Dades personals en matèria d'arxiu. Enumerar i precisar les pràctiques d'arxiu Caracteritzar i escollir els suports i subministraments d'arxiu: - les característiques - els criteris de la selecció A més dels suports i dels subministraments d'arxiu tradicionals, només es tractaran els principals suports habituals de memòria electrònica, òptica, magnètica no reenregistrables. Limitar-se a la identificació de les modalitats d'organització i a l'enumeració dels principals avantat-	C.1.4 C.3.3 C.3.4			

	ges i inconvenients de cada tipus d'arxiu. Kenyir-se a les nocions de base relatives a la compressió i a l'extracció de fitxers comprimits des d'un arxiu sobre un disc. Precisar i seleccionar els procediments i eines de compressió i emmagatzematge. Kenyir-se a la digitalització en format imatge o amb un programari de reconeixement de caràcters. Excloure la reestructuració d'un text digitalitzat. Kenyir-se als criteris de selecció basats en la capacitat d'emmagatzematge i de longevitat dels suports. Kenyir-se a les funcionalitats de base dels programaris d'arxiu, de compressió, de digitalització.				
2.3 Gestió del lloc de treball 2.3.1 Els equipaments disponibles El material informàtic: ○ el microordinador ○ els perifèrics ○ el sistema de diversos llocs dins d'una empresa Els programaris: ○ programaris d'explotació ○ programaris d'aplicació Les característiques tècniques Els manuals d'ús El vocabulari tècnic associat Els modes operatoris El procediment d'inventari físic dels equipaments	Enumerar les característiques tècniques de les eines de comunicació i d'oficina. Identificar els principals perifèrics d'entrada, de sortida i d'emmagatzematge Reconèixer i caracteritzar un sistema d'explotació, una interfície gràfica. Distingir programaris d'explotació i programaris d'aplicació. Limitar-se a l'anàlisi d'un manual d'ús (mode d'ús) i a la identificació de les manipulacions que cal efectuar amb motiu d'operacions de manteniment de primer nivell o d'instal·lació de nous materials. Identificar les manipulacions que cal efectuar amb motiu d'operacions de manteniment de primer nivell o d'instal·lació de nous materials. Establir la llista dels termes tècnics associats a les eines.	C.1.3 C.1.4 C.3.6			

2.3.2 Manteniment preventiu Els elements del diagnòstic Les operacions habituals de manteniment de primer nivell La descripció de les altres disfuncions L'entorn jurídic del manteniment ○ El contracte de manteniment ○ La garantia contractual	Identificar i enumerar els elements del diagnòstic. Limitar-se als connectors de base, a la substitució dels consumibles, als incidents habituals, a la instal·lació de nous materials, a l'ajuda d'un manual. Cenyir-se a la implementació d'un procediment de descripció per a les operacions de manteniment que no siguin les de primer nivell. Limitar-se a: - l'anàlisi de les principals clàusules del contracte de manteniment, - la identificació de les parts, de l'objecte, de les obligacions contractuals i de les possibilitats de recurs en cas d'inexecució. Limitar-se a l'anàlisi i a les condicions d'implementació de la garantia contractual.	C.1.4 C.3.6				
2.3.3 El seguiment dels estocs de subministraments i consumibles Les qüestions del seguiment dels estocs de subministraments i consumibles: ○ la identificació i la jerarquitització dels articles ○ els moviments d'estocs ○ l'inventari físic dels estocs ○ l'estoc de seguretat, la ruptura d'estoc ○ els imperatius de qualitat, termini i cost ○ la gestió dels consumibles El procediment de resubministrament: ○ les operacions principals d'un procediment de subministrament i els documents associats ○ la identificació dels proveïdors i de les condicions generals de venda El lliurament: control i documents associats, la formulació de reserves	Identificar i ordenar els articles. Llegir els moviments d'estocs. Fer l'inventari físic dels estocs. Assenyalar el llindar d'activació de la comanda: definir les nocions d'estoc, de ruptura d'estoc, d'estoc de seguretat... Presentar les conseqüències d'una ruptura d'estocs de subministraments o consumibles. Enunciar els imperatius de qualitat, de termini i de cost. Reconèixer els avantatges de la gestió dels consumibles (paper, tinta) i subministraments en el marc d'un entorn durador. Presentar esquemàticament les operacions principals d'un procediment de subministrament i el circuit dels documents associats. Identificar els proveïdors. Llegir les condicions generals de venda i extreure'n els elements essencials. Escollir els documents adequats. Precisar els casos de formulació de reserves. Limitar-se a la identificació de les principals obligacions contractuals i de les possibilitats de recurs en cas d'inexecució. Limitar-se a l'informe de les anomalies. No es tractaran les nocions referides a l'inventari comptable. S'exclouen els models de gestió dels estocs.	C.4.7 C.4.8				
2.3.4 L'espai de treball personal Els components Els principis ergonòmics aplicats al lloc de treball	Enumerar els components i els principis ergonòmics inherents a l'organització d'un espai de treball administratiu. Enumerar i precisar: - els criteris de selecció d'un equip adaptat a l'usuari del lloc de treball, - les regles de disposició i la regulació dels equips, - les normes ergonòmiques en matèria de postures que cal adoptar. Limitar-se a les conseqüències de no respectar els principis ergonòmics sobre la salut, el comportament i la qualitat del treball.	C.3.5				

2.3.5 El condicionament de les oficines i dels espais oberts al públic (oficines tradicionals, panoràmiques, semiobertes, no afectades) La implantació dels locals: ○ implantació tradicional ○ oficines panoràmiques ○ implantació mixta ○ oficines nòmades El condicionament dels locals: ○ nocions d'ergonomia ○ factors ambientals ○ equipament i condicionament del lloc de treball Senyalística: ○ suports i informacions	Enumerar les principals disposicions reglamentàries en vigor quant al condicionament dels locals (protecció contra incendis, higiene i seguretat, accés per a minusvàlids, normes europees en matèria de treball sobre pantalla). Distingir els avantatges i inconvenients de les diferents implantacions (ambient tèrmic, lluita antisorolls, influència dels colors i de la il·luminació). Precisar el rol dels factors ambientals sobre la salut, sobre el comportament i sobre el treball. Caracteritzar les principals eines vinculades a la informació, l'orientació i la seguretat. Utilitzar les eines de senyalística. Escollir el local i el material adaptats. Precisar les regles d'organització. Escollir i justificar una disposició dels equips i dels participants en funció del tipus de reunió escollit. Establir el vincle entre conceptes d'ergonomia, de seguretat, d'orientació i la qualitat d'acollida del públic.	C.1.3 C.1.4 C.2.1 C.3.5				
2.4 Gestió del temps 2.4.1 Agafar visites professionals Els elements característics d'una visita Les obligacions	Precisar els elements característics d'agafar visites en un context professional, fins i tot multilingüe. Identificar les obligacions.	C.1.2 C.3.7				
2.4.2 Agafar visites en una llengua estrangera La comunicació professional intercultural El vocabulari vinculat a la gestió del temps (freqüència, dies de la setmana, horaris...)	En situacions de comunicació professional intercultural: - Assenyalar les característiques de les visites, precisar i distingir les activitats, els esdeveniments, les absències. - Utilitzar el vocabulari vinculat a la gestió del temps (freqüència, dies de la setmana, horaris...).	C.1.2 C.3.7				
2.4.3 La gestió del temps L'encadenament de les tasques ○ anterioritat ○ terminis ○ obligacions. Les agendes ○ els diferents tipus (paper, electrònica, en línia, individual, col·lectiva o compartida) ○ portar i actualitzar les agendes Els horaris Definició i rol dels horaris Els materials utilitzats	Cenyir-se a les obligacions de temps (prioritats, durades), de lloc, de confidencialitat, fins i tot en una comunicació professional multilingüe. Enumerar els diferents tipus d'agendes. Precisar llurs principals característiques i les modalitats d'utilització. Caracteritzar els diferents tipus d'horaris (amb cintes, perforats, en T, amb símbols). Vinculat amb S.4-4: Indicar el procediment per portar i mantenir al dia les agendes electròniques. Utilitzar les agendes en línia.	C.3.7 C.3.8 C.3.9 C.1.4				

2.4.4 La gestió dels desplaçaments professionals Les finalitats Les característiques d'un desplaçament Les eines i els serveis de càlcul d'itineraris Les obligacions de cost i de temps Els càlculs del cost de desplaçaments La composició del dossier de desplaçament El procediment intern de gestió dels desplaçaments	Assenyalar les finalitats d'un desplaçament i les seves característiques. Utilitzar eines i serveis de càlcul d'itineraris (trajecte, durada, cost) Enumerar els elements constitutius del cost dels desplaçaments i xifrar-los. Identificar les peces i informacions constitutives d'un dossier de desplaçament en un context professional determinat. Assenyalar el procediment intern de gestió dels desplaçaments per poder: - Enumerar les etapes principals del procediment, - identificar els proveïdors i les condicions de reserva, - efectuar la reserva (fins i tot en línia) - efectuar el seguiment de les reserves i dels desplaçaments, - controlar les notes de despeses. Limitar-se: - a compilar els documents necessaris, - a acurar les notes de despeses amb els justificants per validar-los.	C.1.2 C.1.3 C.3.9 C.3.10	
2.4.5 La recerca d'informacions La recerca documental: - o Les fonts d'informacions - o La recerca a través de mots clau - o La metodologia de la recerca L'aportació de les tecnologies: - o Els tipus de recerca (criteris simples o multi-criteris) - o Les eines de recerca sobre Internet: els motors de recerca, els anuaris	Identificar i caracteritzar les eines de recerca: • els mitjans de recerca • els mots clau • els operadors lògics Vinculat amb S. 4-2: Utilitzar les eines de recerca sobre Internet	C.1.2 C.1.3 C.3.10 C.3.11	
2.4.6 La programació de les reunions La tipologia de reunions Els condicionaments necessaris per a una reunió Les eines d'organització Les regles de la comunicació escrita Els procediments de reunions a distància, els operadors	Enumerar les diferents tipologies de reunions (informació, decisió, intercanvis, directe, a distància) i identificar-les en certs casos professionals Identificar i adaptar els diferents condicionaments en referència a la tipologia de la reunió. Caracteritzar i utilitzar les eines d'organització: la llista de tasques o <i>check-list</i> o el gestor de tasques Conèixer i implementar les regles de la comunicació escrita (convocatòries, informes) Caracteritzar els procediments de reunions a distància, identificar els operadors	C.1.2 C.1.3 C.1.4 C.3.11	
2.4.7 Les funcionalitats i principis d'utilització de les eines de la comunicació de grup	Precisar els principis d'utilització de les eines de comunicació de grup Utilitzar les funcionalitats de les eines de comunicació de grup. Excloure els càlculs de costos inherents a la reserva i a l'organització. En comunicació professional multilingüe, limitar-se a la redacció de convocatòries simples	C.1.2 C.1.3 C.1.4 C.3.11	

S - 3: Gestió comercial i comptable

Coneixements associats	Límits d'exigència	Competències	Nivells taxonòmics			
			1	2	3	4
3.1 Gestió comercial						
3.1.1 Les operacions de compra i venda Els actors interns Els socis Les condicions de compra i venda	Identificar: - els actors interns, - els socis: clients i proveïdors. Llegir les condicions de compra i venda i assenyalar les principals característiques útils: preu, terminis de lliurament, reduccions financeres i comercials, condicions de pagament, fins i tot en el marc del tractament de les comandes en línia.	C.1.2 C.1.3 C.4.9				
3.1.2 El mecanisme de l'IVA Els àmbits d'aplicació Els impostos	Identificar els àmbits d'aplicació. Enumerar els diferents impostos aplicables i les condicions de llur aplicació a escala local segons la legislació nacional comptable i fiscal en vigor.	C.1.3 C.4.9				
3.1.3 El tractament de les dades comercials La cadena documental relativa a les operacions de compra i venda L'esquema de circulació dels documents comercials El control d'un document comercial La concordança dels documents comercials	Organitzar per etapes la cadena documental relativa a les operacions de compra i venda: - el pressupost, la factura proforma, - el full de comanda, - l'albarà, - les factures, - els vals. Llegir i interpretar un esquema de circulació dels documents comercials. Controlar un document comercial. Verificar la concordança dels documents comercials. Per a les operacions amb l'estranger, limitar-se als intercanvis intracomunitaris de béns de la moneda "euro".	C.1.3 C.1.4 C.4.9				
3.1.4 La codificació dels documents El principi La regla	Precisar el principi de codificació dels documents. Precisar la regla aplicable. Codificar documents.	C.1.4 C.4.9				
3.1.5 La comparació de les ofertes dels proveïdors Les licitacions o sol·licituds de pressupost: ○ L'objecte de les licitacions ○ El contingut de les licitacions ○ La sol·licitud de pressupost ○ Les respostes dels proveïdors a les licitacions o sol·licituds de pressupost L'examen de les ofertes dels proveïdors i la seva comparació	Identificar les necessitats de compra. Assenyalar les obligacions. Llegir les condicions de venda per assenyalar i extraure els elements essencials. Citar les principals característiques d'una licitació i les condicions de la seva implementació. Cenyir-se a la comparació de les ofertes dels proveïdors de béns amb obligacions, condicions de venda donades amb vista a retre compte al superior jeràrquic.	C.1.2 C.1.3 C.1.4 C.4.8				

3.2 Gestió comptable (vinculat amb S. 4-9)					
3.2.1 Les regles i els principis comptables El rol de la comptabilitat El funcionament d'un compte La noció de document comptable o justificant Les regles d'enregistrament comptable, la partida doble	Segons la legislació nacional comptable i fiscal en vigor: - Definir el rol de la comptabilitat, - Precisar el funcionament d'un compte, la importància dels documents comptables o justificants, l'obligació de portar una comptabilitat, - Conèixer les grans línies de la legislació fiscal, - Indicar les regles d'enregistrament comptable, el principi de la partida doble.	C.1.3 C.1.4 C.4.10			
3.2.2 L'organització comptable de l'empresa El pla comptable de l'empresa El llibre diari i categories del llibre diari El llibre major El balanç comptable	Segons la legislació nacional comptable i fiscal en vigor, distingir la utilitat: - del pla comptable de l'empresa, - del llibre diari i de les categories del llibre diari, - del llibre major, - del balanç comptable - del balanç, - del compte de resultats.	C.1.3 C.1.4 C.4.10			
3.2.3 La comptabilització prèvia dels documents comptables sobre un tiquet comptable, albarà o directament sobre un document comptable	Limitar els enregistraments a les operacions de compra o de venda i al pagament. Presentar les conseqüències d'una disfunció en l'aplicació o l'encadenament d'aquestes operacions.	C.1.3 C.1.4 C.4.10			
3.2.4 La cadena documentals relativa als pagaments Els diners en metàl·lic Els xecs La notificació de transferència i de càrrec L'informe de remesa al banc El tiquet de tarja bancària La remesa electrònica de lletres de canvi El tancament de caixa El llibre de caixa	Establir la llista del conjunt dels documents relatius als pagaments i precisar-ne la utilitat. Precisar-ne la utilitat. Representar esquemàticament les operacions de tractament dels documents.	C.1.4 C.4.11			
3.2.5 Els comptes de tresoreria L'enregistrament comptable dels pagaments Els procediments i els documents de remesa al banc Les notificacions bancàries i els extractes de compte (despeses bancàries, interessos de descobert) El control del crèdit del banc	Precisar les regles de l'enregistrament comptable dels pagaments Indicar els procediments i identificar els documents de remesa bancària i de pagaments Reconèixer la utilitat de les notificacions bancàries i dels extractes de compte (despeses bancàries, interessos de descobert) Remarcar la importància del control del crèdit al banc Cenyir-se a verificar la concordança entre el dipòsit de diners i les relacions de remesa de xecs	C.1.3 C.1.4 C.4.11			
3.2.6 La gestió del control dels comptes de tercers (clients i proveïdors) Els mètodes de punteig i de marcar amb lletres els comptes Les funcionalitats del programari de comptabilitat que permet controlar els comptes de tercers: punteig i marcació amb lletres ○ Manual ○ Automàtic Les anomalies detectades	Caracteritzar els mètodes de punteig i de marcació amb lletres. Indicar i precisar els àmbits d'utilització del programari de comptabilitat i les seves principals funcionalitats Excloure els assentaments de regularització Cenyir-se a un informe de les anomalies Detectar i assenyalar o rectificar les anomalies detectades	C.1.4 C.4.12			

S - 4: Entorn digital de treball

Coneixements associats	Límits d'exigència	Competències	Nivells taxonòmics			
			1	2	3	4
4.1. L'entorn digital de treball i el lloc de treball informàtic						
4.1.1. Els constituents del microordinador	Descriure les principals funcions: - Els elements (unitat central, teclat, ratolí...), - La descripció funcional, - Els elements materials i programaris.	T				
4.1.2 La interfície gràfica	Precisar: - Els elements que constitueixen la interfície gràfica (finestra, icones, menús...), - Les funcions de la interfície gràfica. Personalitzar l'espai de treball (establir els paràmetres de visualització, drecceres, modificació de les opcions per defecte). Gestionar les impressions.	T				
4.1.3 L'organització funcional del sistema informàtic	Precisar: - Els tipus de programaris d'oficina, - Llurs finalitats, - L'ur context d'utilització, - L'ur esquema d'infraestructura. Remarcar l'interès dels programaris educatius i de l'ajuda en línia. Els formats digitals dels documents.	T				
4.1.4 La xarxa local o Intranet	Definir: - Les nocions d'usuaris, - Els drets i deures dels usuaris, - Els drets d'accés, - Les nocions de compartir, de dades i d'aplicacions.	C.1.3 C.3.1 C.3.7 C.3.8				
4.2 Internet Les funcionalitats de base d'un navegador ○ l'accés a les pàgines Web ○ l'explotació de motors de recerca genèrics i especialitzats ○ la gestió dels preferits, marcadors de pàgines o adreces d'interès ○ la configuració del navegador La recerca (noció de mots clau, utilització d'operadors simples i booleans) La gestió de la informació trobada Els paràmetres vinculats a Internet	Vinculat amb S. 2-4-5: Precisar les finalitats i l'àmbit d'utilització d'Internet. Indicar i precisar: - Els termes de base d'Internet, - Les finalitats, - Els àmbits d'aplicació, - La configuració del navegador, - Les nocions de llocs protegits. Cenyir-se a la comprensió dels termes de base d'Internet, a la utilització i consulta de pàgines web i a les nocions de llocs protegits. Distingir navegadors i motors de recerca. Utilitzar, consultar pàgines Web. Cenyir-se als mòduls de base de navegació corrent. Subratllar l'interès de la gestió dels preferits (marcador de pàgines o adreces d'interès). Cenyir-se als motors de recerca, anuaris de llocs, anuaris especialitzats, repertoris, catàlegs. Limitar-se als operadors lògics (i, o, excepte).	C.1.3 C.3.1 C.3.10				

4.3 Missatgeria electrònica Les nocions de base: ○ Les situacions de recurs a la missatgeria electrònica ○ Els programaris de missatgeria ○ L'estructura d'una adreça electrònica ○ L'estructura del correu electrònic ○ L'etiqueta i les especificitats de redacció ○ El valor jurídic del missatge electrònic ○ Els missatges d'error Les funcionalitats informàtiques necessàries per gestionar un correu electrònic: ○ La classificació del correu ○ La gestió de la llibreta d'adreces ○ Les llistes de difusió ○ La seguretat ○ El seguiment dels enviaments (els acusempts de recepció) ○ La utilització dels fitxers adjunts	Vinculat amb S. 5-5: Enunciar les situacions propícies per a utilitzar la missatgeria electrònica. Distingir una adreça URL d'una adreça electrònica. Identificar el context de comunicació i analitzar l'estructura d'un missatge. Desxifrar els missatges d'error. Assenyalar i utilitzar les funcionalitats informàtiques necessàries per posar al dia una llibreta d'adreces, per crear i explotar una llista de difusió. Limitar-se als paràmetres que usen el compte de missatgeria electrònica. Enviar i rebre un fitxer adjunt. Seleccionar i arxivar el correu entrant i sortint.	C.1.1 C.1.2 C.1.3 C.2.5 C.3.1 C.3.3 C.3.4				
4.4 El programari de gestió del temps Agenda individual Agenda compartida Horari Gestió i seguiment d'esdeveniments	Vinculat amb S. 2-4-3: Precisar i utilitzar les funcionalitats d'una agenda electrònica (aplicació informàtica o agenda en línia). Enumerar, precisar, distingir les visites, les activitats, els esdeveniments, les absències. Posar al dia la llista de contactes i el calendari. Enregistrar les visites. Seguir els esdeveniments. Identificar els diferents tipus d'horaris i caracteritzar-los. Organitzar horaris en funció de les obligacions. Cenyir-se a les obligacions de temps (prioritats, durades), de lloc, de confidencialitat. Gestionar els esdeveniments i llistes de tasques (gestor de tasques). Efectuar el seguiment i l'actualització de les dades. Limitar-se a les situacions vinculades a un desplaçament (allotjament, restauració i transport), fins i tot que requereixin reservar en llengua estrangera.	C.1.3 C.3.7 C.3.8 C.3.9 C.3.10 C.3.11				

4.5 El processador de textos o tractament de textos Les finalitats i àmbits d'aplicació Les funcionalitats necessàries per produir un document de text La publitramesa per als enviaments de documents en gran nombre: ○ El principi i la preparació d'una publitramesa: - el document tipus o document principal - el fitxer de les dades - la fusió ○ La personalització d'una publitramesa: - el filtratge d'enregistraments - la inserció de mots clau (regles, per exemple Si... quan... si no...)	Indicar i precisar: - Els àmbits d'utilització del tractament de textos, - Les nocions de documents, de seccions, de paràgrafs, de mots, de caràcters, de taules, de models, d'estil. Indicar els procediments de: - manipulació dels objectes, - transmissió de documents, - salvaguarda - reutilització de documents. Procedir a picar les informacions. Corregir, donar-hi format. Implementar tots els mètodes i recursos d'un processador de textos. Utilitzar els models, els estils predefinits, però excloure'n la creació. Inserir objectes. Procedir a l'acabament dels documents: paginació, control i impressió, integrant la noció de cost i de desenvolupament durable. Reconèixer l'interès de la publitramesa i valorar la utilitat d'un enviament en gran nombre en un cert context professional. Reconèixer els suports i la forma: - La carta tipus (correu, etiquetes, sobres), - Les fonts de dades (amb format full de càlcul i/o sistema de gestió de base de dades), - La forma (paper, electrònic). Aplicar la tècnica de la sol·licitud. Excloure les publitrameses que requereixen la utilització d'una cerca basada en diverses taules relacionades entre elles.	C.1.3 C.1.4 C.2.5 C.2.7 C.4.1 C.4.4				
4.6 Els programaris de presentació assistida per ordinador Les finalitats i àmbits d'aplicació Les funcionalitats necessàries per realitzar una presentació de diapositives: ○ Inserció d'objectes ○ Disposició i presentació de les diapositives (temes) ○ Animació dels objectes (textos, imatges, taules, gràfics, esquemes) ○ Transició entre les diapositives ○ Programació de les diapositives	Precisar les finalitats i els àmbits d'aplicació d'un programari de presentació assistida per ordinador. Justificar-ne la utilització. Limitar-se a les funcionalitats de base d'un programari de presentació assistida per ordinador que permeti realitzar una presentació de diapositives per presentar-la en una reunió (Vinculat amb S.2-4-6).	C.1.3 C.1.4 C.3.3 C.3.4 C.3.11 C.4.1 C.4.2				

4.7 El full de càlcul - gràfics Les finalitats i àmbits d'aplicació Les funcionalitats informàtiques necessàries per construir un full de càlcul i un gràfic	Indicar i precisar: - Les finalitats i l'àmbit d'utilització, - Les nocions de classificador, full de càlcul, pestanya, natura de les dades, encaminament d'una cel·la, fórmules de càlcul, model, forma automàtica, representació gràfica. Distingir: - Els objectes manipulats pel full de càlcul (full de càlcul, classificador, natura i tipus de dades, cel·les, representació gràfica de dades) - Els operadors del full de càlcul (inserció de funcions...). Vinculat amb S.1-3-3 i 1-3-4: Aplicar els elements de mètode associats a la realització d'un full de càlcul. Utilitzar les funcionalitats informàtiques per procedir a: - La composició, - El formatatge de les cel·les, - L'encaminament de les cel·les, - La gestió del classificador, - Les fórmules i funcions, - L'acabament dels documents: paginació, verificació, - Els gràfics (cf. 1.3.4), - La salvaguarda, - La impressió. Limitar-se a realitzar estats de xifres estàndard i donar-hi forma. Limitar-se a les fórmules simples. Excloure les importacions i exportacions de dades.	C.1.3 C.1.4 C.4.2 C.4.7 C.4.8	
4.8 El sistema de gestió de base de dades Les finalitats del gestor de fitxes, àmbits d'utilització Els objectes manipulats amb un sistema de gestió de base de dades i llurs propietats: ○ base de dades ○ taula ○ informe ○ formulari ○ petició Els elements de mètodes associats a la gestió de fitxes. Les funcionalitats informàtiques d'un sistema de gestió de bases de dades.	Indicar i precisar: - Les finalitats del gestor de fitxes i àmbit d'utilització, - Els elements de mètode associats a la gestió de fitxes. Justificar la utilització de: - Taules, - Informes, - Peticions simples, - Formularis. Abordar les nocions de: - fitxer, base, - camps, enregistraments, - identificador (índex). Aquestes nocions es presenten a partir d'exemples concrets que fan referència al fitxer d'una taula o de diverses taules sense relacionar-se entre elles. Excloure les relacions. Efectuar: selecció, triatge, impressió, consulta, actualització de les dades.	C.1.3 C.4.4	

4.9 El programari de gestió comercial Les funcionalitats del programari de gestió comercial necessàries per produir documents comercials La generació en cadena dels documents comercials (dels pressupostos als albarans, dels albarans o fulls de comanda a les factures...)	Vinculat amb S.3-1-3: Utilitzar les principals funcions d'un programari de gestió comercial en un context professional per efectuar: - actualitzacions dels fitxers (articles, tarifes, clients, proveïdors...), - documents comercials (pressupost, fulls de comanda, albarans, factures, vals), - entrar els pagaments i seguir els crèdits i els deutes, - recordatoris simples als clients.	C.1.4 C.4.9				
4.10 El programari de comptabilitat Entrada de dades (manual i guiada) La generació automàtica dels assentaments comptables mitjançant una transferència de dades comercials La gestió de control de l'enregistrament L'edició ○ esborranys ○ els llibres diaris ○ el llibre major ○ el balanç La correcció dels assentaments comptables (provisionals i validats) La validació dels assentaments provisionals	Vinculat amb S.3-2: Precisar i utilitzar les principals funcions d'un programari de comptabilitat en un context professional per: - crear comptes fins i tot auxiliars, - entrar i modificar assentaments, - imprimir els esborranys i els diaris, - imprimir tots els documents comptables de base. Subratllar la importància de les operacions i de les gestions de control. Detectar, assenyalar o corregir les anomalies, fins i tot referents a un assentament validat.	C.1.4 C.4.10				

S - 5: Gestió de qualitat

Coneixements associats	Límits d'exigència	Competències	Nivells taxonòmics			
			1	2	3	4
5.1 La gestió de qualitat Objectius i qüestions de la gestió de qualitat Eines d'implementació i de mesura	En el marc d'una certa situació professional (servei administratiu): Identificar els objectius i les qüestions (econòmiques, comercials, humanes i tècniques). Presentar i caracteritzar les eines de: - implementació: procediments, modes operatoris, norma, taula de repartiment de les tasques... - de mesura: qüestionari de satisfacció interna i externa, sondeig, registre de reclamacions, graella d'autocontrol, control de versemblança, eines de diagnòstic de qualitat... Excloure les normes ISO i els procediments de certificació.	T				
5.2 La gestió de qualitat en la salutació Objectius i qüestions Factors de no-qualitat Norma de salutació Conseqüències de no respectar la gestió de qualitat	Enumerar els objectius, justificar-ne l'interès. Identificar els factors de no-qualitat. Utilitzar la norma de salutació. Presentar les conseqüències de no respectar la gestió de qualitat.	C.1.1 C.1.2 C.2.1 C.2.2 C.2.3 C.2.6				
5.3 La qualitat administrativa dels escrits i documents professionals Objectius i qüestions Criteris de qualitat Conseqüències de no respectar la gestió de qualitat	Definir la noció de qualitat i assenyalar les seves principals característiques. Aplicar els criteris de qualitat (en particular: composició, registre de llenguatge, sintaxi, ortografia, gramàtica, presentació.) Presentar les conseqüències de no respectar la gestió de qualitat. Insistir sobre la imatge de l'empresa vehiculada a través dels documents produïts.	C.1.3 C.1.4 C.2.5 C.3.1 C.3.7 C.4.1 C.4.2 C.4.3 C.4.4				
5.4 El manual d'identitat visual de les empreses	Definir el manual d'identitat visual i assenyalar-ne la utilitat. Remarcar les seves principals característiques. Identificar les condicions i les modalitats de la seva implementació. Verificar-ne l'aplicació.	C.4.1 C.4.4 C.4.6				
5.5 L'etiqueta	Definir la utilitat de l'etiqueta i assenyalar-ne la utilitat. Remarcar les seves principals característiques. Identificar les condicions de la seva implementació. Verificar-ne l'aplicació (vinculat amb S. 4-3).	C.1.3 C.2.5 C.3.1				

5.6 L'enfocament participatiu de la gestió de qualitat Rol del personal Cercles de qualitat Eines d'ajuda a la reflexió	Indicar el rol del personal (implicació, saber estar, actituds de vigilància). Definir els principis dels cercles de qualitat (qüestions, rol, funcionament). Precisar les condicions de la seva pròpia participació en cercles de qualitat. Caracteritzar i utilitzar les eines d'ajuda a la reflexió: els logogrames o ordinograma, l'anàlisi a través de les cinc W, la pluja d'idees... Limitar-se a les eines simples d'ajuda a la reflexió i a l'anàlisi. Excloure el cicle de millora contínua o cicle de Deming, el PERT.	T				
5.7 La no-conformitat Formes Causes i mesures Eines d'avaluació: les estadístiques Accions correctives	Definir les formes de la no-conformitat. Retrobar les causes de la no-conformitat, mesurar-les. Caracteritzar i utilitzar: - les eines d'avaluació: les estadístiques, - les accions correctives: el diagrama d'Ichikawa o de "causa-efecte", la gestió "8D". Limitar-se a l'àmbit professional concernit (serveis administratius): incidents amb la clientela, ineficàcia de la coordinació del treball en equip, disfuncions organitzatives, mala gestió del temps, terminis de tractament massa importants, comportament del personal inadap-tat, sintaxi i ortografia negligents...	T				
5.8 La gestió de la seguretat Respecte de les regles d'higiene i de seguretat Respecte dels reglaments legislatius Comunicació visual Avaluació i anàlisi dels riscos de l'espai de recepció Protecció de les dades i dels dossiers	En una situació de recepció: Enumerar i aplicar: - Les regles d'higiene i de seguretat, - Els reglaments legislatius. Organitzar i actualitzar la comunicació visual: - Pla d'evacuació, - Afixació obligatòria. Avaluar i analitzar els riscos de l'espai de recepció. Organitzar la protecció de les dades i dels dossiers. Presentar les conseqüències de no respectar la gestió de qualitat.	C.2.1 C.3.3 C.3.4 C.3.5				
5.9 El manual de desenvolupament durador	Identificar les característiques del manual de desenvolupament durador i les condicions d'implementació, Precisar les condicions de la seva aplicació en els serveis administratius. Justificar-ne la utilitat.	C.3.6 C.4.7 T				
5.10 Les regles deontològiques	Enunciar les regles de reserva (discreció) i de confidencialitat i els principis deontològics del secret professional en els serveis administratius. Precisar les condicions de la seva aplicació. Presentar les conseqüències de no respectar les regles deontològiques.	T				

5.11 El saber estar	Adoptar una imatge i una postura correctes (en matèria de vestimenta, en el comportament i en el registre del llenguatge). Reconèixer el comportament professional esperat (en particular, en relació amb les pauses, la puntualitat i la utilització exclusivament professional d'Internet i del telèfon). Integrar-se en un equip de treball Implicar-se en el seu treball. Prendre iniciatives adequades. Fer front als incidents més habituals i als imprevistos. Adaptar-se als mètodes de treball i al context de l'organització i fer-se'ls seus. Retre compte i analitzar les seves activitats.	T				
-----------------------------------	---	----------	--	--	--	--

PERÍODES DE FORMACIÓ EN ENTORN PROFESSIONAL

Els objectius de la formació en entorn professional

Els períodes de formació en entorn professional són fases determinants de l'adquisició de les competències pròpies al diploma i, per aquest motiu, han de estar en interacció amb la formació impartida al centre de formació. Han de permetre al futur titular del Diploma d'Ensenyament professional secretariat multilingüe:

- copsar les característiques d'una o de varies empreses, administracions, associacions, el seu funcionament i el seu entorn,
- adquirir, completar i desenvolupar competències professionals descrites en el referencial de les activitats professionals,
- adquirir, mobilitzar i enfortir capacitats i competències inscrites en el referencial del diploma, en el marc d'un procés de qualitat,
- inserir-se dins un equip de treball,
- desenvolupar les seves capacitats de treballar autònomament i en equip.

L'estatus i les obligacions de l'alumne

L'alumne roman, durant aquests períodes de formació en entorn professional, en règim escolar. Està sota la responsabilitat del director del centre escolar. No pot pretendre a cap remuneració de l'estructura d'acollida. Tanmateix, és possible assignar-li una gratificació.

L'alumne està sotmès a les regles generals vigents de l'estructura d'acollida, en particular pel que fa a la seguretat, als horaris i a la disciplina. L'alumne està sotmès al secret professional. Està obligat a observar una total discreció sobre el conjunt de les informacions que podrà recollir durant les seves funcions o per la seva presència a l'estructura d'acollida. A més, l'alumne es compromet a no fer constar al seu informe de pràctiques cap informació confidencial relativa a l'estructura d'acollida.

La durada del treball

Pel que fa a la durada del treball, tots els alumnes estan sotmesos a la durada setmanal legal o convencional, si aquesta és inferior a la durada legal. En el supòsit en què l'alumne major d'edat està sotmès a una durada setmanal modulada, la mitjana de les durades de treball setmanal efectuades durant el període en entorn professional no podrà superar els límits esmentats més amunt.

La durada de treball de l'alumne menor d'edat no pot superar 8 hores al dia i 35 hores per setmana.

Els llocs de formació en entorn professional

El període de formació en entorn professional és obligatori. Contribueix a la formació i al lliurament del diploma. La formació pot realitzar-se en diferents tipus d'organització:

- Empresa privada (industrial o de serveis),
- Administració o associació.

S'evitarà un nombre massa important d'empreses.

S'aconsella dur a terme com a mínim un període de formació en entorn professional en un context multilingüe a Andorra o a una empresa o un organisme a l'estranger.

Es recomana organitzar un període de pràctiques molt aviat, durant el primer trimestre del currículum de formació per permetre a l'alumne:

- familiaritzar-se ràpidament amb l'entorn professional on evolucionarà;
- aprofitar d'una primera sensibilització als mitjans que cal emprar, als mètodes i processos que cal implantar per dur a terme les activitats significatives del referencial de certificació,
- preparar un o més períodes de formació en entorn professional.

L'organització de la formació en entorn professional

Les activitats encomanades han de correspondre a les que defineix el referencial d'activitats professionals. Han de conciliar el millor possible els objectius de formació i les obligacions de l'empresa. En el supòsit en què les competències exigibles no poden ser aplicades a l'empresa d'acollida, el centre de formació compensarà posant l'alumne en situació simulada d'apropiació de les competències que falten.

Durada i planificació dels períodes de formació

La durada del període de formació en entorn professional per als candidats escolars és de **14 setmanes** repartides en els dos cursos de formació:

- **6 setmanes** en el primer curs de formació
- **8 setmanes** en el darrer curs

L'organització dels períodes de formació serà decidida en funció:

- de les exigències materials de les empreses i del centre de formació
- dels objectius pedagògics inherents a aquests períodes
- dels currículums d'aprenentatge

Els períodes de formació en entorn professional han de ser complementaris per tal d'adquirir o de mobilitzar les competències del referencial en situacions professionals variades.

La cerca de les empreses d'acollida és realitzada conjuntament per l'alumne i l'equip pedagògic del centre de formació. L'assignació depèn de la responsabilitat de l'equip pedagògic.

Un candidat que, per una raó de força major degudament demostrada, només efectua una part de la seva pràctica de formació en entorn professional, pot ser autoritzat per derogació del ministre de l'Educació nacional a presentar-se a l'examen, mentre el tribunal és informat de la seva situació.

Activitats

Durant aquests períodes, les activitats encomanades han de correspondre amb les que defineix el referencial d'activitats professionals. L'alumne participa, amb un professional o en el si d'un equip, sota la responsabilitat del tutor designat, en les activitats relacionades amb:

- la producció, la difusió, la conservació de la informació (tasques de secretariat, gestió de la correspondència, de la missatgeria, de l'arxivament, classificació.)
- l'acollida dels clients o dels usuaris en el lloc o a distància (atenció física o telefònica)
- la logística administrativa interna en el si dels serveis (seguiment dels materials d'oficina i consumibles, manteniment del lloc de treball.)
- la gestió d'operacions corrents comercials i comptables (operacions corrents de compres, vendes i pagaments, seguiment dels comptes clients i proveïdors.)

Aquestes activitats impliquen un partenariat fort entre l'equip pedagògic i l'empresa per integrar-les a la progressió pedagògica.

Atès que la formació en empresa és **obligatòria**, la cerca i l'elecció de les organitzacions d'acollida són **responsabilitat de l'equip pedagògic** del centre de formació. L'organització dels períodes de formació en empresa dóna lloc a un conveni entre el responsable de l'empresa que acull l'alumne i el director del centre d'ensenyament on aquest està matriculat.

Les activitats que seran encomanades a l'alumne, en relació amb els objectius de formació, estan consignades a l'annex pedagògic del dit conveni. Les activitats proposades a l'alumne poden anar de la participació al treball dut a terme en doble encàrrec, fins al treball totalment autònom. Aquestes activitats són establertes conjuntament pel tutor i els docents tenint en compte les possibilitats de l'empresa, els assoliments de l'alumne i les exigències del referencial.

Aquest conveni ha de constituir un autèntic "contracte de formació" i ha de precisar:

- els drets i obligacions de cadascuna de les parts (l'organització, el centre de formació i l'alumne)
- els objectius de formació

- les activitats de formació definides conjuntament
- les condicions d'avaluació formativa

Seguiment de l'alumne

Tot l'equip pedagògic està implicat en el seguiment del període de formació en entorn professional. Les visites són organitzades d'acord amb els responsables de l'empresa per tal de tenir en compte les seves disponibilitats i les exigències de confidencialitat que se'ls imposa.

El document d'enllaç segueix l'alumne durant la totalitat de la seva formació en empresa per tal de garantir la complementarietat de les activitats proposades i de les competències posades en execució en el marc dels diferents períodes.

Al final de cada període de formació en entorn professional, s'estableix o completa un certificat que precisa la raó social de l'organització, la durada efectiva del període de formació en empresa, les tasques efectuades pel responsable de l'empresa o pel seu representant. Aquest certificat és inserit al seu expedient o cartera. Aquests certificats permeten verificar el respecte de la durada de la formació en empresa, els llocs i prestacions exigits per a aquesta formació.

Paper del tutor

La formació del futur professional es fonamenta en qualsevol persona de l'empresa, però particularment en el tutor designat per l'empresa o l'estructura d'acollida. El paper d'aquest tutor consisteix a acollir el candidat del Diploma d'Ensenyament professional "Secretariat multilingüe" i a seguir la seva progressió ajudant-lo a evolucionar en el context professional. Transmet o fa transmetre al candidat els coneixements específics, pràctics i tècnics indispensables al futur professional. Li facilita l'accés als diferents sectors que presenten un interès per a la seva formació. Tot donant-li les informacions bàsiques indispensables, ha d'afavorir la seva capacitat d'autonomia i encoratjar la seva curiositat en el marc d'una situació de feina i d'un nou entorn.

El tutor és l'interlocutor privilegiat de l'equip pedagògic i el co-responsable de l'avaluació certificativa del període de formació en entorn professional. Lliura els documents que certifiquen períodes formatius en entorn professional organitzats pel centre de formació i seguits pel candidat. Un seguiment (preparació, organització, supervisió, avaluació certificativa) de la formació en entorn professional té lloc durant les reunions entre el tutor i els membres de l'equip pedagògic.

Avaluació dels assoliments de la formació en entorn professional

S'efectua segons les modalitats fixades en la definició de les proves.

Per als candidats escolars, els formadors avaluen el candidat a l'empresa sota la forma del control en el decurs de la formació.