

PROVA OFICIAL DE BATXILLERAT PROFESSIONAL

DOCUMENT DESCRIPTIU OFICIAL DE LA COMPETÈNCIA PROFESSIONAL 5: REALITZAR TASQUES DE SUPORT ADMINISTRATIU A LA GESTIÓ DEL PROCÉS COMERCIAL

1. DATA D'APROVACIÓ

El document descriptiu oficial de la prova de la competència 5 del batxillerat professional de tècnic de suport a la gestió administrativa va ser aprovat pel Comitè Tècnic de Batxillerat Professional.

2. DATA D'APLICACIÓ

El document descriptiu oficial de les proves de la branca del batxillerat professional de tècnic de suport a la gestió administrativa s'aplica a partir de la prova oficial de batxillerat professional de l'any 2026.

3. MARC LEGAL

- Decret legislatiu del 30 de maig del 2018 de publicació del text refós de la Llei qualificada d'educació, del 3 setembre del 1993.
- Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Llei 21/2021, del 15 de juliol, de modificació de la Llei 17/2018, del 26 de juliol, d'ordenament del sistema educatiu andorrà.
- Decret 309/2024, del 31-7-2024, d'ordenament del nivell de formació professional inicial i de batxillerat professional del sistema educatiu andorrà.
- Decret 46/2024, del 7-2-2024, de publicació del Programa del batxillerat professional de tècnic de suport a la gestió administrativa.

4. INFORMACIÓ GENERAL DE LA PROVA

	Codi de la prova	Tasques avaluades	Tipologia	Durada	HU/HC*	Llengua de realització
Prova	TSGA_01	T5.1, T5.2 i T5.3	Prova pràctica amb suport informàtic	S4** 3 hores	HC	Català

*HU: Horari unificat HC: Horari de centre

**S4: semestre 4

5. TASQUES I ACTIVITATS PROFESSIONALS

COMPETÈNCIA 5: REALITZAR TASQUES DE SUPORT ADMINISTRATIU A LA GESTIÓ DEL PROCÉS COMERCIAL

TASCA 5.1. Gestionar els documents comercials del procés de compravenda
5.1.1. Recull la informació necessària del client amb pertinència per a la gestió de la comanda sol·licitada.
5.1.2. Registra amb rigor les dades d'operacions de compra i venda en el sistema d'informació comercial per formalitzar la documentació, tenint en compte les instruccions i el procediment establerts.
5.1.3. Realitza amb precisió els càlculs necessaris per a la compravenda.
TASCA 5.2. Col·laborar en la gestió d'estocs actualitzant la informació de les entrades i sortides d'existències, utilitzant les aplicacions i els procediments establerts
5.2.1. Realitza les gestions administratives de manera adequada per mantenir la gestió d'estocs de l'organització.
5.2.2. Duu a terme de manera rigorosa la valoració d'existències.
5.2.3. Manté adequadament actualitzats els registres i paràmetres del sistema de gestió i control d'estocs de l'organització en relació amb els productes inventariats.

TASCA 5.3. Gestionar la informació del procés comercial i de màrqueting
5.3.1. Facilita informació comercial al client dels productes o serveis de l'organització de manera adequada.
5.3.2. Gestiona adequadament les incidències i reclamacions en el procés administratiu comercial.
5.3.3. Elabora, de manera adequada, els documents i materials referents a la comunicació interna de l'empresa i del procés comercial i de màrqueting.

6. DESCRIPCIÓ DE LA PROVA COMPETENCIAL 1 (pràctica amb suport informàtic)

La prova permet avaluar les tasques 5.1, 5.2 i 5.3 a partir de la resolució d'una sèrie d'exercicis i casos pràctics relacionats amb la gestió del procés comercial (compravenda, estocs i la gestió de la informació comercial i de màrqueting) associats a una situació professional.

La situació professional ha d'incloure un context o escenari realista i ha de presentar els aspectes següents:

1. Descriure una empresa o negoci fictici on es desenvoluparà el procés comercial, com per exemple un centre comercial, etc.
2. Definir la situació concreta d'un moment determinat, com per exemple llançament d'un producte, recollida de nivell de satisfacció dels clients, etc.
3. Àrees i departaments que conformen l'empresa.
4. Altres aspectes que es considerin necessaris per desenvolupar la prova si escau.

Els exercicis que es demanen al candidat s'acompanyen d'un cas pràctic que s'ha de contextualitzar amb les dades i els documents de suport necessaris per poder-lo desenvolupar (dades generals de l'empresa, informació del client, la comanda, condicions de pagament i d'entrega, protocols interns i documentació base, etc.).

La tipologia d'exercicis i casos pràctics que es demana al candidat és diversa, però han de permetre recollir evidències tant dels processos de compravenda, de gestió d'estocs i de gestió de la informació del procés comercial i de màrqueting.

Els exercicis presentats són exemples que es poden fer servir per avaluar les tasques associades a la competència. Tot i això, no són vinculants i es pot utilitzar qualsevol altre tipus d'exercicis, sempre que aquests permetin recollir les evidències necessàries per avaluar les AP's.

Exemples d'exercicis:

- Exercicis pràctics relacionats amb la compravenda:
 - Elaboració de documents comercials (tramitar una comanda a un proveïdor, omplir un albarà de lliurament, confeccionar una factura, etc.)
 - Càlculs comercials, llibre de registre de factures, etc.
 - Tramitació digital (emplenar un formulari electrònic de comanda, etc.)
 - Correspondència comercial (redactar un correu formal , etc.)
 - Etc.
- Exercicis pràctics relacionats amb el registre, el control i la gestió d'estocs:
 - Emplenar fitxa de magatzem.
 - Emplenar programes de gestió d'estocs.
 - Prendre decisions com gestionar l'estoc.
 - Càlcul del punt de comanda
 - Càlcul d'estocs per la comptabilitat
 - Selecció de proveïdors
 - Etc.
- Exercicis pràctics relacionats amb el procés comercial i la gestió de la comunicació relacionada amb el procés comercial i de màrqueting:
 - Exercicis de tractament de dades comercials
 - Exercicis de documentació i comunicació
 - Exercicis de gestió d'una incidència comercial amb un client (una reclamació, devolució o problema en el servei).
 - Redactar documents informatius sobre noves tarifes, descomptes o campanyes comercials.
 - Preparar documents de preguntes freqüents (FAQ) per facilitar l'atenció al client.
 - Etc.

El candidat disposa dels documents de suport necessaris (plantilles, taules de codificació, etc.) per donar resposta als exercicis i casos pràctics.

La prova es desenvolupa en un espai amb ordinador i eines digitals necessàries (fulls de càlcul, processadors de text, etc.), simulant l'entorn professional administratiu.

Els documents generats durant la prova es lliuraran en format PDF i en els casos en que l'elaborador ho cregui necessari també en el format del programari escaient i encriptat amb una contrasenya. El format de lliurament ha de quedar especificat en l'enunciat de la prova.

Condicions de realització de la prova

La prova s'avalua directament amb un NA si el candidat:

- No es presenta a la prova.
- Comet frau. En aquest cas el candidat perd la convocatòria, és a dir, no es calcularà la nota de cap altra prova i perd el dret d'inscripció a les proves de recuperació.