

COS DE PROFESSORS TÈCNICS DE FORMACIÓ PROFESSIONAL

0591221 PROCESSOS COMERCIALS

[Ordre d'1 de febrer de 1996 \(BOE de 13 de febrer\)](#)

1. El sistema comercial. Estructura i tendències del comerç nacional/internacional. Interrelació del comerç amb altres sectors. Formes de distribució.
2. La investigació de mercats en l'activitat comercial. Aplicació de les tècniques d'obtenció d'informació. Anàlisi i tractament estadístic de les dades. Utilització d'aplicacions informàtiques.
3. El màrqueting en la gestió comercial. Utilització de les polítiques de màrqueting en la definició d'estratègies comercials.
4. El màrqueting i el marxandatge. Planificació del marxandatge a l'establiment comercial.
5. Estudi del comportament del client al punt de venda. Teories sobre la motivació. Identificació del tipus de client. Aplicació d'instruments quantitius i qualitius per al coneixement del consumidor.
6. Organització del punt de venda. Determinació i organització dels recursos humans i materials. Distribució de la superfície comercial. Aplicació de les tècniques de marxandatge i de la normativa de seguretat i higiene. Utilització d'aplicacions informàtiques.
7. Constitució de l'assortiment de les famílies de productes. Aplicació de les regles d'implantació de productes per a l'optimització del lineal. Utilització d'aplicacions informàtiques.
8. El cartellisme al punt de venda. Anàlisi de les tècniques utilitzades en l'elaboració de cartells i etiquetes. Aplicacions informàtiques.
9. Interiorisme comercial. Anàlisi de les tècniques d'aparadorisme. Programació de l'aparador. Disseny i muntatge d'un aparador.
10. Anàlisi de la publicitat al lloc de venda. Determinació de les accions promocionals de vendes. El marxandatge del fabricant.
11. Control de les accions de marxandatge. Compte d'explotació previsional. Anàlisi del rendiment de la superfície de venda.
12. La tecnologia al servei del marxandatge. Instruments per a la gestió del punt de venda.
13. El sistema de transport. Estructura i tendències del transport nacional/internacional. Interrelació del transport amb altres sectors. Activitats auxiliars del transport.

14. Marc jurídic i aspectes tècnics del transport per carretera en operacions comercials nacionals/internacionals. Gestió de la documentació.
15. Marc jurídic i aspectes tècnics del transport marítim en operacions comercials nacionals/internacionals. Gestió de la documentació.
16. Marc jurídic i aspectes tècnics del transport ferroviari en operacions comercials nacionals/internacionals. Gestió de la documentació.
17. Marc jurídic i aspectes tècnics del transport aeri en operacions comercials nacionals/internacionals. Gestió de la documentació.
18. Anàlisi dels aspectes tècnics i jurídics del transport multimodal de mercaderies en operacions comercials nacionals/internacionals. Gestió administrativa de la documentació. La unitat de càrrega: el contenidor. Gestió i control informàtic.
19. Anàlisi de les obligacions legals dels diferents tipus d'empreses mercantils.
20. Anàlisi de la legislació que regula els contractes mercantils.
21. Anàlisi dels costos d'explotació a les empreses de transport. Amortització tècnica i fiscal dels mitjans de transport. Provisions per a grans reparacions. Càlcul del preu per unitat de servei per assolir el límit de rendibilitat.
22. Procés de selecció dels mitjans de transport en operacions de comerç nacional/internacional. Avaluació d'alternatives.
23. Gestió de l'expedició de mercaderies. Tractament de comandes. Preparació de rutes de proveïment i gestió informatitzada del seguiment de mercaderies.
24. Anàlisi de l'assegurança de transport terrestre, marítim i aeri. Procediment de contractació. Declaració-liquidació de sinistres.
25. Aplicació de l'impost sobre el valor afegit en les operacions de comerç interior i els intercanvis intracomunitaris i amb països tercers. Declaració-liquidació. Gestió de la documentació.
26. Contractació dels serveis de transport en les diferents modalitats. Sistemes de tarifació i nolis. Facturació dels serveis. Gestió de la documentació.
27. Regles i usos uniformes del comerç internacional. Aplicació dels incoterms al contracte de compravenda internacional. Relació dels incoterms amb els documents de transport.
28. La funció de la duana en el tràfic internacional. Anàlisi de la normativa aplicable. Emplenament i tramitació de la documentació. Aplicacions informàtiques.
29. Anàlisi de la normativa que regula els transports de mercaderies perilloses, peribles i d'animals vius. Gestió de la documentació. Aplicacions informàtiques.
30. El procés de logística comercial. Anàlisi dels intermediaris a la xarxa logística.
31. L'emmagatzematge a la xarxa logística. Disseny i organització de magatzems. Aplicació de la normativa de seguretat i higiene. Aplicacions informàtiques.

32. Procediments per a la recepció de les mercaderies al magatzem. Equips per al control. Documentació. Codificació i etiquetatge de les mercaderies. Aplicacions informàtiques.
33. Emmagatzematge i distribució interna de productes. Manipulació i manteniment de les mercaderies al magatzem. Aplicació de la normativa de seguretat i higiene.
34. Organització, funcionament i serveis bàsics dels operadors logístics. Centres logístics. Plataformes logístiques multimodals.
35. Models de distribució: aplicació de la teoria de grafs per a l'optimització de la distribució comercial.
36. Models de distribució: utilització d'algoritmes per optimitzar les variables de temps, distàncies, capacitat i acoblament en una xarxa logística.
37. Aplicació de mètodes de programació lineal en el transport. Solucions bàsiques. Solucions òptimes. Utilització d'aplicacions informàtiques.
38. Anàlisi de les variables qualitat, termini de lliurament i preu en la distribució comercial. Organismes i processos de certificació de la qualitat. Control dels sistemes logístics. Aplicacions informàtiques.
39. Gestió d'estocs: tipus d'estocs. Anàlisi de la demanda, els costos i els terminis en la gestió d'inventaris.
40. Gestió d'estocs: aplicació del mètode ABC. Anàlisi dels models de situacions d'estocs. Sistemes de gestió d'inventaris.
41. Gestió d'estocs: rotació d'estocs. Període mitjà de maduració. Aplicació de les normes comptables per a la valoració d'existències. Mètodes de valoració d'existències. Elaboració de la documentació. Aplicacions informàtiques.
42. Anàlisi de les noves tècniques per a l'organització, la planificació i la gestió d'estocs.
43. Anàlisi dels factors que determinen la selecció dels embalatges. Senyalització i retolació. Normativa aplicable. Aplicacions informàtiques.
44. Anàlisi de la normativa que regula els règims d'emmagatzematge en comerç internacional. Funcionament dels règims d'emmagatzematge. Formalitats i tràmits. Normativa reguladora.
45. Anàlisi del servei d'atenció al client dins el procés de logística comercial. Procediments de resolució d'incidències. Nivell de servei. Anàlisi cost/benefici.
46. Anàlisi de la normativa en matèria de consum. Entitats i organismes per a la defensa dels consumidors/usuaris.
47. Els centres documentals: organització, funcions i serveis. Legislació i normativa sobre arxius, biblioteques i centres de documentació. Integració de serveis informàtics.
48. El procés documental. Aplicació de tècniques de catalogació i arxivament. Tractament de la informació/documentació en matèria de consum. Aplicacions informàtiques.
49. Procediment d'elaboració de documents en matèria de consum. Mètodes d'obtenció d'informació. Aplicacions informàtiques.

50. Aplicació de les tècniques de comunicació i negociació als serveis d'atenció al client/consumidor. Aplicacions informàtiques.
51. Sistemes informàtics: estructura i funcions. Elements de maquinari. Elements de programari.
52. Sistemes informàtics: estructura lògica de la informació. Representació interna de dades. Emmagatzematge extern.
53. Sistemes operatius: tipus. Característiques. Funcions. Estructura i components. Instal·lació.
54. Sistemes operatius: interfícies d'usuari. Utilitats per a la gestió de discs i equips perifèrics. Instal·lació. Gestió de programes i fitxers. Gestió de la impressió.
55. Explotació i administració de sistemes operatius monousuari i multiusuari. Protecció de la informació. Utilitats.
56. Xarxes d'ordinadors: components. Arquitectures de xarxa. Mitjans de transmissió. Tipus de xarxes.
57. Teleprocés i xarxes informàtiques. Objectius i prestacions. El canal de transmissió. El mòdem. Xarxes de transmissió de dades.
58. Processadors de text: disseny de documents. Funcions d'edició. Procediments de feina amb diversos textos. Inserció de gràfics. Índexs i sumaris. Macros.
59. Processadors de text: gestió de fitxers. Procediments de protecció de fitxers. Control de la impressió. Configuració de la impressora. Importació/exportació de dades.
60. Fulls de càlcul: estructura i funcions. Disseny i format dels fulls. Funcions i fórmules. Referència a altres cel·les. Macros.
61. Fulls de càlcul: gràfics. Tipus de gràfics. Gestió de fitxers. Impressió. Importació/exportació de dades.
62. Bases de dades: tipus, estructures i operacions. Sistemes de gestió de bases de dades: funcions, tipus.
63. Bases de dades relacionals. Disseny. Estructura. Operacions. Llenguatge SQL. Disseny de programes. Importació/exportació de dades.
64. Aplicacions gràfiques i d'autoedició: estructura i funcions. Tipus de gràfics. Procediments de disseny i presentació. Integració de gràfics en documents.
65. Paquets integrats: tipus, característiques i funcions. Modularitat. Funcions i procediments per a la importació/exportació de dades.