



Segona prova. Part A: prova pràctica

Resolució EDU/182/2021, de 29 de gener, de convocatòria de concurs oposició de per a l'ingrés i accés a la funció pública docent i adquisició de noves especialitats (DOGC núm. 8332, de 3.22021).

Cos: Cos de professors tècnics de formació professional

Especialitat: Processos comercials

SUPÒSIT 1

Context

A l'Institut Costa Daurada, situat a una població turística de la costa de Tarragona, imparteixen dos cicles de la família de Comerç: CFGM Activitats Comercials amb 30 alumnes de matí i 21 de tarda i el CFGS de Màrqueting i Publicitat amb 29 alumnes de tarda.

Aprofitant uns recursos i un espai del centre amb entrada directa des de l'exterior han previst obrir un botiga solidaria de roba que organitzarà l'alumnat del centre. Aquest primer curs es tracta d'organitzar l'espai, fer material publicitari i dissenyar la botiga virtual corresponent. Han pensat que el nom de la botiga serà “Dory”

Aquesta proposta es desenvoluparà dins de les hores de projecte i de síntesi dels dos cicles de comerç que hauran de treballar per grups i de manera cooperativa.

Situació d'aprenentatge

Pregunta 1

Explica quines matèries de cada cicle es veurien més implicades en aquest projecte i per què.

Pregunta 2

Indica de quina manera faries els grups de treball per desenvolupar les diferents fases del projecte.

Pregunta 3

Relaciona cada objectiu a desenvolupar amb el perfil professional de cada cicle, (Marca el cicle que correspongui):

- a) Realitzar les accions de comerç electrònic, mantenint la pàgina web de l'empresa i els sistemes socials de comunicació a través d'internet, per complir amb els objectius de comerç electrònic de l'empresa definits en el pla de màrqueting digital.
(CFGS Màrqueting i Publicitat - CFGM Activitats Comercials)
- b) Gestionar els serveis d'atenció i d'informació al client, i els de queixes i reclamacions del client, consumidor i usuari, donant un servei de qualitat per assolir la satisfacció plena del client i la transmissió d'una bona imatge de l'empresa i l'organització.
(CFGS Màrqueting i Publicitat - CFGM Activitats Comercials)
- c) Seleccionar accions d'informació al client, assessorant-lo amb diligència i cortesia i gestionant, si cal, les queixes i reclamacions presentades, per executar els plans d'atenció al client.
(CFGS Màrqueting i Publicitat - CFGM Activitats Comercials)

- d) Gestionar el llançament i la implantació de productes, aplicant les estratègies de màrqueting i les accions promocionals adequades, d'acord amb el que estableix el pla de màrqueting de la botiga.

(CFGs Màrqueting i Publicitat - CFGM Activitats Comercials)

Pregunta 4

Elabora un instrument d'avaluació de la capacitat clau del treball en grup i proposa quin pes tindria sobre l'avaluació final del projecte / síntesi.

Pregunta 5

Elabora una rúbrica de correcció de la planificació de l'aparador on queden reflectits els aspectes que haurien de tenir en compte en aquesta planificació. Pensada per a l'alumnat de CFGS.

Activitat de marxandatge

Aquesta activitat l'haureu de respondre en un document fet amb processador de text cada apartat en una pàgina diferent. Es valorarà que hi hagi portada, encapçalament i peu de pàgina amb el vostre núm. d'etiqueta i un índex automàtic. Es valorarà també que s'utilitzin els recursos que facilita el programa. Guarda el resultat en un arxiu de nom **BOTIGA**

Pregunta 6

Imaginem que la botiga obre finalment el seu establiment físic, i es vol calcular els índex d'Atracció, de Motivació i d'Eficàcia del seu aparador. Per realitzar aquest càlcul hi ha una persona a la porta de l'establiment per comptar les persones que circulen per davant de la botiga, les que s'aturen, les que entren a la botiga i les que adquireixen productes. Doncs bé el resultat de les dades obtingudes són les que es mostren al següent quadre.

<u>HORARI:</u>	<u>CIRCULEN (C)</u>	<u>S'ATUREN (P)</u>	<u>ENTREN (E)</u>	<u>ADQUIREIXEN</u>
10 a 12 h. (matí)	127	55	34	12
16 a 18 h. (tarda)	187	75	40	17

- a) Tenint en compte aquestes dades, Analitza els resultats dels índex en l'horari del matí i de tarda i digues quan és més rendible per l'establiment, perquè i quins índex s'haurien de millorar a cada franja horària.

- b) Quins són els elements de marxandatge que hauran de potenciar en el nou establiment?. Fer el layout amb l'aplicació de l'ordinador que creguis més adient i justificar la disposició escollida.

Activitat d'elaboració de documents promocionals

Pregunta 7

Dissenya el díptic on s'anuncia la inauguració de la botiga que es farà el dia de Sant Jordi i on regalaran una rosa als 50 primers que entrin a la botiga. S'ha de fer el logo prèviament. Guarda a la memòria USB un arxiu d'imatge (jpg, png, gif,...) de nom **LOGO** i un PDF de nom **DIPTIC**.

Activitat d'atenció al client

Pregunta 8

Confecciona una infografia que serveixi per a que l'alumnat pugui adquirir els coneixements necessaris per organitzar la gestió de queixes i reclamacions de la botiga. Guarda a la memòria USB un arxiu PDF de nom **QUEIXES**

Activitat de comerç digital

Pregunta 9

Contesta les preguntes següents relacionades amb la presència digital de la botiga:

- Redacta un objectiu a llarg termini seguint la tècnica de definició SMART amb l'objectiu d'incrementar les vendes.
- Explica què és i perquè és important que el web de l'empresa sigui "responsive".
- Com es diu l'eina de Google que et permet comparar la popularitat de recerques, paraules o frases?
- Com es diu l'eina de Google que et dona informació sobre el comportament de l'usuari a la teva web?
- A què ens referim quan parlem d'impressions en màrqueting digital?

Guarda les respostes en un arxiu de text de nom **DIGITAL**

SUPÒSIT 2

Context

A l'Institut La Cruïlla situat al cinturó industrial de Barcelona a prop d'una àrea logística emergent amb més de 1000 alumnes: 2 línies d'ESO i de Batxillerat i 4 famílies professionals: Manteniment de vehicles, Comerç i Màrqueting, Informàtica i Comunicacions i Perruqueria i Estètica.

De la família de Comerç i Màrqueting imparteixen els cicles: Activitats comercials, Transport i logística i Comerç Internacional. L'alumnat del cicle de Transport i logística assisteix en torn de tarda te una mitja de 30 anys i en alguns casos treballa al sector del transport i la logística. Hi ha una alumna amb un problema de mobilitat que necessita cadira de rodes, està molt motivada amb el cicle perquè a casa seva s'han dedicat sempre al transport.

Quant l'alumnat de Comerç Internacional el 50% són estrangers, fins i tot hi ha un parell d'alumnes que no dominen del tot ni el català ni el castellà encara que parlen prou bé l'anglès.

Els grups d'Activitats Comercials acostumen a tenir alumnat de molt diversa procedència i enguany hi ha al grup de matí dos alumnes amb TDH i una altra amb discalculia.

Situació d'aprenentatge

Respecte a l'activitat de transport

Pregunta 1

Temporitzadors i organitzadors previs per aquesta activitat.

Pregunta 2

Recursos i espais necessaris per a la realització de l'activitat.

Respecte a l'activitat de magatzem

Pregunta 3

Quina pot ser l'estratègia metodològica més adient per fer aquest exercici al cicle d'Activitats Comercials torn de matí?

Respecte a l'activitat de comerç digital

Pregunta 4

Dissenya una rúbrica per avaluar el pla de màrqueting.

Pregunta 5

Elabora un instrument de correcció de la capacitat clau d'autonomia i proposa quin pes tindria sobre l'avaluació final del projecte.

Pregunta 6

Tractament de la diversitat a l'aula en aquest cas.

Activitat de Transport

Resol el següent plantejament amb les preguntes del final. Aquesta activitat l'haureu de respondre en un document fet amb processador de text que podeu combinar amb full de càlcul si us és necessari. Es valorarà que hi hagi portada, encapçalament i peu de pàgina amb el vostre núm. d'etiqueta i un índex automàtic i que s'utilitzin els recursos que facilita el programa. Guarda el resultat en un arxiu de nom **TRANSPORT**

L'empresa Fustes del Sud SL ha fet una venda a un distribuïdor seu a Alemanya, **Oltrogge GmbH**, Finkenstraße 61 – (33609) **Bielefeld**. El transport el farà el transportista **Y** amb CIF ES-A0823XXX9 i adreça al Pol. Ind. El Sot, 5 de (08912) Badalona (Espanya). Aquesta venda s'ha acordat amb la regla Incoterm "**FCA Mataró – Pol. Ind. El Rengle – Espanya**" que és on té el magatzem l'empresa X.

S'ha encomanat al transportista que faci l'estiba i el transport. Per fer aquesta operació el transportista disposa dels següents elements:

A) diversos contenidors estàndards, però només de tres tipus: de 10 peus, (2,85 llarg x 2,35 ample x 2,40 alt), de 20 peus (5,90x2,34x2,40) i de 40 peus (12,03x2,35x2,40). Mesures internes en m.

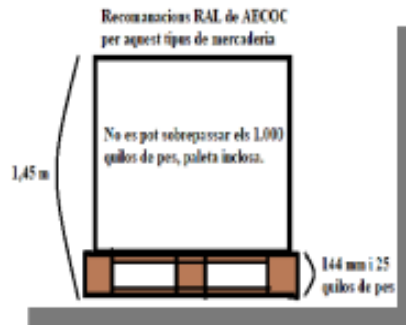
B) Vehícles articulats portacontenidors on la tractora disposa de tres eixos i el semiremolt també i de **trens de carreta portacontenidors** (llargada estàndard permesa 18,75 m tractora inclosa).

Referent a la mercaderia s'ha de paletitzar. Les dades són les següents:

a) El nombre total de capses a paletitzar és de 1.035.

b) És farà servir la paleta europea i es seguiran les recomanacions del RAL de l'AECOC que indiquen que per aquesta mercaderia l'alçada màxima serà de 1,45 m paleta inclosa (alçada de la paleta 144 mm) i de 1.000 quilos màxim paleta inclosa (pes de la paleta 25 quilos).

c) Les capses a paletitzar tenen les següents mesures: 264 x 396 mm i l'alçada de 250 mm. Totes les capses porten l'indicatiu ↑↑ i els palets no són remuntables. El pes de la caixa és de 20 quilos.



Pregunta 7

Paletitza la mercaderia en paleta europea (fes el càlculs per una paleta). La paleta ha de ser completament homogènia però s'ha d'optimitzar, és a dir, ha de portar el nombre màxim possible de capsos sense sobrepassar l'alçada ni el pes recomanat per l'AECOC. Fes una petita imatge de la paleta on es pugui veure el nombre de capsos que portes per mant (nivell).

Pregunta 8

Donat que, segons l'enunciat, sabem el número de capsos a paletitzar i ja sabem quantes capsos i posarem en una paleta, fes el càlculs per esbrinar el següent:

- Número total de paletes a transportar.
- En quin tipus de contenidor/s dels tres de l'enunciat faries el transport per optimitzar el preu.
- ¿En quin vehicle creus que podrem fer el transport i perquè?. Només pots triar entre els dos vehicles que hi ha a l'enunciat analitzant les seves característiques -vehicle articulat o tren de carretera.

Pregunta 9

En aquesta venda qui contracta el transport: **Fustes del Sud S.L.** o **Oltrogge GmbH**. ¿Com ho saps?

Activitat Magatzem

Aquesta activitat l'haureu de respondre en un document de full de càlcul fent ús de les funcions autosuma, buscar, funcions lògiques i format condicional. Quant s'hagi de fer un càlcul aquest és farà en el mateix full en la barra de "Formules /Funcions" fent servir el nom de la casella no el número que figura en el seu interior. Guarda el resultat en un arxiu de nom **MAGATZEM**

La empresa Fustes del Sud SL el 30 de juny té en el seu magatzem un estoc de 800 portes de roure (ref. PR-025) valorades a 180,00 €/u.

El 7 de juliol compra al seu proveïdor Madeira SL 1500 unitats a 177,50 € cadascuna. Aquest preu de compra inclou ja totes les despeses fins a col·locar el producte en el magatzem disposat per la venda.

Activitat Comerç digital

L'alumnat de Transport Internacional demana ajuda a l'alumnat de Comerç Internacional per tal de que els dissenyin un pla de màrqueting digital per a una empresa de transport internacional que han fet al mòdul de Projecte. El centre promou els projectes intercicles i hi ha un grup del cicle de Comerç Internacional que farà un pla de màrqueting digital per aquesta empresa inventada.

Pregunta 12

Fes una infografia amb les fases que cal seguir per dissenyar un pla de màrqueting digital i explicant breument què faries a cada una de les fases. Guarda l'arxiu en format PDF i amb el nom **DIGITAL**.