



**Director/a Operacional de Comerç internacional
(International Trade Operational Manager)**

Mòduls de mobilitat formativa



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



ESITL
A Netinvet Project

Vincles entre activitats, unitats de competències i mòduls de mobilitat formativa

ACTIVITATS	UNITATS DE COMPETÈNCIES	MÒDULS DE MOBILITAT FORMATIVA
Activitat 1: Seguiment de les empreses	Unitat 1: Controlar la informació del mercat per al comerç internacional	Mòdul 1: Trobar informació per al comerç internacional
		Mòdul 2: Preparació de la decisió
Activitat 2: Exportació	Unitat 2: Prospecció	Mòdul 3: Prospecció
		Mòdul 4: Identificació de clients potencials
		Mòdul 5: Avaluació de la prospecció
	Unitat 3: Vendre a l'estranger	No és rellevant per a la mobilitat
	Unitat 4: Garantir el seguiment de les vendes	No rellevant per a la mobilitat
Activitat 3: Compra d'importacions	Unitat 5: Importar	No rellevant per a la mobilitat
Activitat 4: Coordinar els processos per a l'èxit de les compres d'importació i les vendes d'exportació	Unitat 6: Coordinar els serveis	No rellevant per a la mobilitat
Activitat 5: Gestió de les relacions en diferents cultures	Unitat 7: Comunicar-se i gestionar les relacions en contextos interculturals	Mòdul 6: Comunicació en anglès i en una altra llengua estrangera integrant elements socioculturals
		Mòdul 7: Implantació, gestió i animació d'una xarxa de contactes internacionals

Mòdul 1: RECERCA D'INFORMACIÓ PER AL COMERÇ INTERNACIONAL

Vincle amb el repertori de competències

Unitat de competència núm. 1: Seguiment de la informació de mercat per al comerç internacional.

Situació(ns) professional(s)

<p>El Director/a Operacional de Comerç Internacional defineix els nivells i fonts d'informació necessaris per al sistema d'informació de màrqueting (SIM) de l'organització i la seva presa de decisions. Aprofita les oportunitats dels mercats interns i externs.</p> <p>Recopila i analitza informació, procedent de diferents fonts internes i externes, de forma sistemàtica i periòdica, sobre productes i serveis, proveïdors, prestadors de serveis, competència de l'empresa i altres factors marc rellevants per a la política d'internacionalització de l'organització. Sap explotar la intel·ligència empresarial, el seu concepte general, programari i aplicacions.</p>

Objectius del mòdul

Habilitats	Coneixements associats
U1S1.1 - Dissenyar, planificar i pressupostar el procés d'informació.	U1K1 - Estudis de mercat. U1K2 - Tendències dels intercanvis mundials. U1K3 - Riscos per país i qualificació.
U1S1.2 - Seleccionar la informació comercial i les limitacions reglamentàries sobre els mercats estrangers.	U1K4 - Estudis sectorials. U1K5 - Àmbits jurídics i normatius internacionals.
U1S1.3 - Formular requisits tècnics per als estudis de mercat.	U1K6 - Normes ètiques i mediambientals.

Descripció de les competències

Habilitats	Limitacions o contingut	Consells pedagògics
U1S1.1 - Dissenyar, planificar i pressupostar el procés d'informació.	Només s'ha de fer en resposta a una necessitat. Respecte d'un marc preestablert. L'atenció s'ha de centrar en la metodologia de les diferents etapes.	Utilitzar una gamma limitada d'opcions. Utilitzar fulls de càlcul.
U1S1.2 - Seleccionar la informació comercial i les limitacions reglamentàries sobre els mercats estrangers.	Aplicació de la metodologia de recerca primària (investigació de camp) i secundària (investigació documental). L'objectiu ha de ser obtenir informació d'associacions comercials i institucions oficials.	Utilitzar el treball en equip per a l'anàlisi de les dades de la recerca primària d'un cas pràctic per decidir si una empresa és rendible o no. Utilitzar jocs de simulació: per exemple, per decidir el preu d'un determinat producte en un determinat mercat.
U1S1.3 - Formular requisits tècnics per als estudis de mercat.	Definir quina informació crítica es necessita. S'han d'evitar els biaixos	Utilitzar totes les formes de comunicació i recursos d'informació moderns (per exemple, bases de dades obertes a Internet, llocs web

	culturals o estadístics.	<p>corporatius o informació de les xarxes socials).</p> <p>Dissenyar la recerca al voltant de la necessitat d'informació crítica.</p> <p>Centrar-se en la informació necessària.</p> <p>Gestionar i complir les expectatives.</p>
--	--------------------------	---

Descripció dels coneixements

Coneixements associats	Contingut	Consells pedagògics
U1K1 - Estudis de mercat	<p>Diferents tipus d'estudis de mercat.</p> <p>Fonts d'informació.</p> <p>Principals etapes d'un estudi de mercat.</p> <p>Eines digitals, inclòs el programari estadístic.</p> <p>Estructura i principals elements d'un informe d'estudi de mercat.</p>	<p>Ser molt precís sobre l'objectiu de l'estudi de mercat.</p> <p>Limitar l'abast de l'estudi de mercat per al primer exercici, i enriquir-lo posteriorment.</p> <p>Alertar sobre la informació clau a la qual cal parar atenció.</p> <p>Utilitzar un context professional real i actualitzat.</p> <p>Digitalitzar.</p>
U1K2 - Tendències dels intercanvis mundials.	<p>Sostenibilitat en les relacions comercials.</p> <p>Política econòmica ecològica.</p> <p>Eliminació de les barreres comercials.</p> <p>Comportament en el context del canvi climàtic.</p>	<p>Visitar empreses que s'ajustin al context.</p> <p>Convidar experts externs que participin en projectes internacionals amb suport digital.</p> <p>Crear una directriu per al comerç mundial en una empresa fictícia.</p>
U1K3 - Riscos per països i qualificació.	<p>Coneixement de les plataformes internacionals de qualificació.</p> <p>Informació de les agències de qualificació.</p> <p>Mapa de riscos per països.</p>	<p>Utilitzar informació actualitzada d'Internet, per exemple, "World factbook" (https://www.cia.gov/the-world-factbook/).</p>
U1K4 - Estudis sectorials.	<p>Anàlisi de l'evolució de la productivitat i la dinàmica de la producció i el comerç (oferta, distribució de la demanda...).</p>	<p>Investigar com les empreses i els sectors afronten els reptes del progrés.</p> <p>Considerar els efectes de l'adopció de noves tecnologies,</p>

	Centrar-se en les innovacions modernes, prestant especial atenció al problema de les cadenes de subministrament.	l'augment de la digitalització i el pensament econòmic ecològic. Utilitzar estudis de casos per comparar els àmbits europeu i mundial.
U1K5 - Àmbits jurídics i normatius internacionals.	Èmfasi en la diferència entre les normes comercials europees i internacionals. El marc jurídic de les diferents zones comercials.	Aprendre amb exemples concrets de situacions econòmiques de diferents empreses. Convidar experts d'empreses perquè aportin els seus coneixements i experiència.
U1K6 - Normes ètiques i mediambientals.	Totes les grans empreses han d'elaborar un informe de sostenibilitat d'acord amb la Directiva sobre Informes de Sostenibilitat Corporativa (CSRD-E, per les seves sigles en anglès). Disseny, aplicació i execució d'estratègies de sostenibilitat per crear un avantatge competitiu durador.	Analitzar un informe de sostenibilitat d'una empresa i extreure les estratègies utilitzades per complir les normes ètiques i mediambientals. Què podem aprendre sobre l'empresa i el seu enfocament a ESG (“Environmental, social, and corporate governance”)? Treballar en equip.

Requisit previ

No

Mòdul 2: Preparació de la decisió

Vincle amb el repertori de competències

Unitat de competència núm. 1: Controlar la informació del mercat per al comerç internacional.

Situació(ns) professional(s)

El Director/a Operacional de Comerç Internacional recopila i analitza informació, procedent de diferents fonts internes i externes, de forma sistemàtica i periòdica, sobre productes i serveis, proveïdors, prestadors de serveis, competència de l'empresa i altres factors marc rellevants per a la política d'internacionalització de l'organització. Sap explotar la intel·ligència empresarial, el seu concepte general, el programari i les aplicacions finals.

Objectius del mòdul

Habilitats	Coneixements associats
U1S2 - Preparar la decisió. U1S2.1 - Supervisar la informació comercial crítica. U1S2.2 - Elaborar informes per facilitar la presa de decisions.	U1K7 - Mètodes d'anàlisi estadística. U1K8 - Dades i informació. U1K9 - Sistema d'informació empresarial i eines d'intel·ligència empresarial. U1K10 - Seguretat de les dades i ciberseguretat.

Descripció de les competències

Habilitats	Limitacions o contingut	Consells pedagògics
U1S2.1 - Supervisar la informació comercial crítica.	Tècniques de recuperació d'informació. Paràmetres estadístics de posició i dispersió. Protecció, seguretat i integritat de les dades.	Estudiar casos pràctics amb diverses gammes de dades de màrqueting, introduir problemes relacionats amb l'actualització de la informació crítica de màrqueting, la protecció, la seguretat i la integritat de les dades Utilitzar sempre el context de les PIME.
U1S2.2 - Elaborar informes per facilitar la presa de decisions.	Qualitat de la informació. Tècniques d'anàlisi i avaluació de dades. Bases de dades. Indicadors de resultats. Definició, utilitat i components del sistema d'informació de màrqueting (SIG). Organització MIS. Informes amb l'objectiu de prendre decisions.	Demanar als alumnes que redactin informes, començant per una situació fàcil i després amb contextos progressivament més complexos. Preparar una presentació per a la direcció amb una recomanació sobre un exemple pràctic. Utilitzar casos pràctics. Confiar en un expert.

Descripció dels coneixements

Coneixements associats	Contingut	Consells pedagògics
U1K7 - Mètodes d'anàlisi estadística.	<p>Organització i tabulació de dades.</p> <p>Representació gràfica de les dades.</p> <p>Mesures de posició o tendència central.</p> <p>Mesures de dispersió.</p> <p>Mesures de la forma de la distribució.</p> <p>Regressió lineal i correlació simple.</p> <p>Sèries temporals. Estimació de tendències.</p> <p>Aplicacions informàtiques per al tractament i anàlisi de la informació: fulls de càlcul i bases de dades.</p> <p>Elaboració d'informes comercials amb els resultats i conclusions de l'anàlisi i estudi estadístic de les dades.</p>	<p>Exercitar amb dades de comerç internacional.</p> <p>Demostrar com utilitzar un ordinador i bases de dades per processar dades.</p> <p>Insistir en el valor per a la presa de decisions de la informació estadística obtinguda després del tractament de les dades.</p>
U1K8 - Dades i informació.	<p>Explotació de les dades obtingudes en la prospecció i de la xarxa de col·laboradors.</p> <p>Anàlisi i avaluació de les dades obtingudes en la recerca.</p>	<p>Demostrar com utilitzar indicadors i eines informàtiques.</p> <p>Mostrar com utilitzar els mitjans disponibles o externs, per a la preparació d'informes útils per al procés de presa de decisions.</p>
U1K9 - Sistema d'informació empresarial i eines d'intel·ligència empresarial.	Configuració d'un sistema d'informació de màrqueting.	Utilitzar un exemple pràctic per mostrar com preparar-se per prendre decisions empresarials i definir fonts d'informació, procediments i tècniques per a l'organització de dades mitjançant intel·ligència artificial.
U1K10 - Seguretat de les dades i ciberseguretat.	<p>Conceptes bàsics de ciberseguretat.</p> <p>Legislació i normativa sobre seguretat i protecció de dades i</p>	Utilitzar exemples pràctics per mostrar com dur a terme els procediments i com aplicar tècniques per garantir la integritat de la informació.

	repercussions del seu compliment. Seguretat a Internet: “spam”, virus informàtics, programes espia, “phishing”.	Utilitzar exemples reals, explicar com recollir proves sobre els efectes d'un atemptat.
--	--	---

Requisit previ

No

Mòdul 3: Prospecció

Vincle amb el repertori de competències

Unitat de competència núm. 2: Prospecció

Situació(ns) professional(s)

El Director/a Operacional de Comerç Internacional elabora un pla de prospecció i calcula un pressupost de prospecció en funció del pressupost de l'organització. Distribueix les tasques entre el personal o els subcontractistes.

Identifica clients potencials d'acord amb els criteris establerts per assolir els objectius comercials de l'organització. Realitza la selecció de subcontractistes.

Objectius del mòdul

Habilitats	Coneixements associats
U2S1.1 - Distribuir les tasques entre el personal en funció dels recursos i els objectius	U2K1 - Funció de prospecció U2K2 - Pla de prospecció i pressupost U2K3 - Suport disponible per desenvolupar les exportacions de les empreses nacionals (per exemple: cambres de comerç)
U2S1.2 - Seleccionar subcontractistes	

Descripció de les competències

Habilitats	Limitacions o contingut	Consells pedagògics
U2S1.1 - Distribuir les tasques entre el personal en funció dels recursos i els objectius	Per respondre a una necessitat específica. Respectar un marc preestablert. Centrar-se en la metodologia de les diferents etapes. Considerar les diferents solucions (internes, externes).	Considerar una gamma limitada de tasques (per exemple, investigació documental).
U2S1.2 - Seleccionar subcontractistes	Seleccionar subcontractistes d'una base de dades de l'empresa.	Centrar-se en la metodologia i els criteris.

Descripció dels coneixements

Coneixements associats	Contingut	Consells pedagògics
U2K1 - Funció de prospecció.	El paper de la prospecció. Objectius de prospecció segons la política de màrqueting de l'empresa.	Utilitzar casos pràctics basats en petites empreses.
U2K2 - Pla de prospecció i pressupost.	Pla d'acció de prospecció. Base de dades de clients i prospectes. Definició i components del pressupost de prospecció.	Considerar els mitjans de l'empresa (humans, financers, tècnics i el calendari). Utilitzar eines i jocs de simulació.

	Restriccions legislatives i reglamentàries.	
U2K3 - Suport disponible per desenvolupar les exportacions de les empreses nacionals (cambres de comerç).	Programa nacional d'ajuda al desenvolupament de les exportacions (informació sobre mercats exteriors, ajudes financeres...) i llocs web de l'administració nacional a l'estranger.	Els estudiants s'han de posar en contacte/utilitzar l'organització/els mitjans nacionals. Actualitzar sempre la informació.

Requisit previ

Mòdul núm. 1: Seguiment de la informació de mercat per al comerç internacional
--

Mòdul 4: Identificació de clients potencials

Vincle amb el repertori de competències

Unitat de competència núm. 2: Prospecció

Situació(ns) professional(s)

El Director/a Operacional de Comerç Internacional identifica clients potencials d'acord amb els criteris establerts per assolir els objectius comercials de l'organització. Organitza i supervisa accions de comunicació/promoció de productes/serveis en fires i esdeveniments internacionals, optimitzant els recursos assignats per adequar els seus resultats als objectius establerts. Contribueix a l'adaptació dels procediments relacionats amb el desenvolupament internacional de l'organització. Es requereixen coneixements d'idiomes.

Podrà suggerir millores i participar en el disseny de l'administració de les vendes d'exportació.

Objectius del mòdul

Habilitats	Coneixements associats
U2S2.1 - Perfilar els clients potencials.	U2K4 - Criteris de segmentació.
U2S2.2 - Crear contactes professionals.	U2K5 - Eines de prospecció internacional.
U2S2.3 - Respectar les normes comercials i l'ètica empresarial.	U2K6 - Fires i esdeveniments internacionals. U2K7 - Tècniques de comunicació i promoció internacional. U2K10 - Ètica i legislació en la funció de prospecció.

Descripció de les competències

Habilitats	Limitacions o contingut	Consells pedagògics
U2S2.1 - Perfilar els clients potencials.	Definició de perfils de clients segons l'estratègia de l'empresa i l'especificitat del mercat exterior.	Definir clarament els diferents objectius al país elegit.
U2S2.2 - Crear contactes professionals.	Eines de prospecció internacional.	Trucar per telèfon, organitzar reunions en línia, intercanviar correus electrònics, llançar en directe i en línia amb empreses reals o casos d'estudi.
U2S2.3 - Respectar les normes comercials i l'ètica empresarial.	Cultura local. Normativa i legislació nacional actualitzada. Comportament ètic.	Organitzar un seguiment del mercat sobre aquests temes.

Descripció dels coneixements

Coneixements associats	Contingut	Consells pedagògics
U2K4 - Criteris de segmentació.	Objectius i eines Tècniques de segmentació	Utilitzar casos d'estudi d'ús i suport de programari.
U2K5 - Eines de prospecció internacional.	Base de dades de clients actuals i potencials. Telefonar, enviar correus electrònics, viatges de negoci, fires comercials.	Actualitzar sempre la base de dades. Ser pràctic utilitzant situacions reals per descobrir i comprendre la varietat d'eines.
U2K6 - Fires i esdeveniments internacionals.	Selecció de la fira o esdeveniment adequat en el qual participar, nacional o internacional. Organització de les diferents etapes, des de la reserva de l'estand fins a l'avaluació de la fira.	Una tasca pot ser formar part d'una fira internacional (organització, participació, avaluació). Els estudiants podrien organitzar la seva pròpia fira o esdeveniment internacional amb diferents parts interessades. Demandar ajuda a la cambra de comerç local o a organitzacions governamentals
U2K7 - Tècniques de comunicació i promoció internacional.	Per a objectius específics, coneixement de la comunicació empresarial local, mitjans socials i comunicació tradicional.	Practicar amb empreses reals o casos d'estudi.
U2K10 - Ètica i legislació en la funció de prospecció.	Informació ètica i cultural multicultural. Restriccions legislatives i reglamentàries.	Insistir en l'actualització de les tècniques.

Requisit previ

Mòdul núm. 1: Seguiment de la informació de mercat per al comerç internacional Mòdul núm. 2: Prospecció
--

Mòdul 5: Avaluació de la prospecció

Vinçle amb el repertori de competències

Unitat de competència núm. 2: Prospecció.

Situació(ns) professional(s)

El Director/a Operacional de Comerç Internacional ha de garantir el seguiment de la prospecció. Recull i analitza els resultats i els compara amb les expectatives. Aquesta avaluació li permet imaginar i proposar millores per a les properes prospeccions. Amb tota aquesta informació i propostes, prepara un informe de prospecció per al seu cap. Per realitzar tot aquest treball, utilitza totes les eines digitals disponibles en el seu context professional.

Objectius del mòdul

Habilitats	Coneixements associats
U2S3.1 - Informar dels resultats de les prospeccions.	U2K8 - Eines digitals per a la interacció amb els clients i la personalització de la relació amb els clients internacionals. U2K9 - Seguiment i avaluació de la prospecció internacional.
U2S3.2 - Avaluar la prospecció en comparació amb els objectius comercials.	
U2S3.3 - Suggestir l'adaptació dels procediments.	

Descripció de les competències

Habilitats	Limitacions o contingut	Consells pedagògics
U2S3.1 - Informar dels resultats de les prospeccions.	Registres de mètodes d'adquisició disponibles. Tècniques de tractament i avaluació d'informes factuais i de previsió.	Treballar individualment amb fitxes de treball especialment desenvolupades. Aplicar taules de competències adaptades individualment.
U2S3.2 - Avaluar la prospecció en comparació amb els objectius comercials.	Mètodes i eines d'avaluació estadística i diversos mitjans de presentació dels resultats.	Utilitzar el mètode de les quatre cantonades, retroalimentació amb qüestionari juntament amb l'escola i les empreses.
U2S3.3 - Suggestir l'adaptació dels procediments.	Procediments normalitzats per a la presentació de resultats. Procediments d'avaluació qualitativa i quantitativa.	Implementar jocs de rol amb casos concrets. Sol·licitar una presentació a PowerPoint que descriu els mètodes dels procediments seleccionats.

Descripció dels coneixements

Coneixements associats	Contingut	Consells pedagògics
U2K8 - Eines digitals per a la interacció amb els clients i la personalització de la relació amb els clients internacionals.	Introducció a les eines d'intel·ligència empresarial i explicació de certs detalls. Planificació, anàlisi i previsió integrats.	Usar dispositius digitals. Crear una plataforma de comunicació comuna entre les empreses i l'escola. Usar la intel·ligència artificial.
U2K9 - Seguiment i avaluació de la prospecció internacional.	Gestió de les relacions amb els clients. Seguiment dels clients.	Utilitzar programari de planificació de recursos empresarials (ERP).

		<p>Suggerir grups de treball en l'àmbit de l'aprenentatge cooperatiu.</p> <p>Elaborar informes sobre l'experiència.</p> <p>Aplicar l'aprenentatge entre iguals.</p>
--	--	---

Requisit previ

Mòdul núm. 4: Identificació dels clients potencials.
--

Mòdul 6: Comunicació en anglès i en una altra llengua estrangera integrant elements socioculturals

Vincle amb el repertori de competències

Unitat competència núm. 7: Comunicar i gestionar les relacions en contextos interculturals.

Situació(ns) professional(s)

El Director/a Operacional de Comerç Internacional desenvolupa la relació comercial en un entorn intercultural. Ha de tenir una comunicació persuasiva en l'idioma nacional i en idiomes estrangers, essent obligatori l'anglès.

S'haurà de comunicar oralment amb fluïdesa i espontaneïtat en l'idioma nacional i en anglès i/o un altre idioma per identificar les necessitats dels clients i garantir el servei, realitzar activitats d'assessorament, atenció i resolució de possibles conflictes i incidències.

S'ha de comunicar per escrit en qualsevol suport de forma coherent, mostrant autonomia per generar documentació professional.

Objectius del mòdul

Habilitats	Coneixements associats
U7S1.1 - Seleccionar informació relacionada amb pràctiques empresarials, socials i culturals.	U7K1 - Comunicació professional oral i escrita en la llengua utilitzada en l'entorn laboral. U7K2 - Comunicació professional oral i escrita en anglès, en el nivell B2 del marc comú europeu de referència per a les llengües.
U7S1.2 - Integar les diferències culturals.	U7K3 - Comunicació professional oral i escrita en una altra llengua estrangera, en el nivell B2 del marc comú europeu de referència per a les llengües.
U7S1.3 - Produir missatges orals professionals dirigits a interactuar amb contactes d'altres cultures.	U7K4 - Tècniques i models de comunicació en un context multicultural.
U7S1.4 - Produir documents escrits professionals destinats a interactuar amb contactes d'altres cultures.	U7K5 - Tipus i estils de comunicació no verbal.

Descripció de les competències

Habilitats	Limitacions o contingut	Consells pedagògics
U7S1.1 - Seleccionar informació relacionada amb pràctiques empresarials, socials i culturals.	Obligatori en la preparació d'una situació empresarial en la qual intervinguin parts procedents de diferents entorns culturals. Creació d'una col·laboració base de dades d'informació sobre pràctiques socials, culturals i empresarials d'un nombre predefinit de països/regions, juntament amb els alumnes.	Limitar l'àmbit geogràfic de la informació que s'investigarà i seleccionar i ampliar-lo posteriorment si és necessari. Utilitzar escenaris professionals reals i actualitzats, emprant el major nombre possible d'exemples procedents del context empresarial dels alumnes. Recomanar l'ús de mitjans digitals.
U7S1.2 - Integar les diferències culturals	Les nostres pròpies referències culturals afecten el nostre comportament i la reacció dels	Respectar una situació de comunicació preestablerta i ben definida.

	<p>altres davant el nostre comportament.</p> <p>La capacitat de canviar de filtre/perspectiva és fonamental per comunicar respectant i integrant les diferències culturals.</p>	<p>Explorar el potencial que ofereix la diversitat existent a l'aula o a l'empresa.</p> <p>Recomanar als alumnes que busquin a Internet exemples "bons i dolents" de situacions de comunicació que integrin diferències culturals; fomentar el debat en grup.</p> <p>Utilitzar jocs/jocs de rol amb un grup basats en components interculturals.</p>
<p>U7S1.3 - Produir missatges orals professionals dirigits a interactuar amb contactes d'altres cultures.</p>	<p>Respectar els codis (inter)culturals i el protocol empresarial per a la comunicació professional.</p> <p>Els valors personals i els estereotips afecten la nostra capacitat de comunicació, sobretot amb persones que procedeixen de contextos diferents.</p> <p>La necessitat de aclarir i comprovar la comprensió i resumir el debatut per establir la relació entre l'expressió lingüística i el contingut cultural.</p>	<p>Respectar una situació de comunicació preestablerta i ben definida.</p> <p>Posar els alumnes en situació: escenificació de situacions de comunicació professional oral que integrin les diferències culturals/no respectin les diferències culturals; fomentar el debat en grup.</p>
<p>U7S1.4 - Produir documents escrits professionals destinats a interactuar amb contactes d'altres cultures.</p>	<p>Respectar els codis (inter)culturals de comunicació professional, etiqueta empresarial i protocol.</p> <p>Els valors personals i els estereotips afecten la nostra capacitat de comunicació, sobretot amb persones que procedeixen de contextos diferents.</p>	<p>Respectar una situació de comunicació preestablerta i ben definida.</p> <p>Si es tracta d'una empresa, utilitzar documents reals de la pràctica diària del negoci (cartes, correus electrònics, licitacions, propostes comercials, etc.).</p> <p>Si és a classe, posar els alumnes en situació: preparar tasques amb un resultat escrit esperat que mostri un ús precís dels codis culturals per a la comunicació professional (netiqueta i protocol empresarial) en un país o regió determinats.</p>

Descripció dels coneixements

Coneixements associats	Contingut	Consells pedagògics
<p>U7K1 - Comunicació professional oral i escrita en la llengua utilitzada en l'entorn laboral.</p>	<p>Comunicació professional oral i escrita en el llenguatge utilitzat en l'entorn laboral, centrant-se en:</p> <p>Comunicació oral:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicació cara a cara. - Comunicació a distància (telèfon, mitjans de comunicació en línia, xarxes socials). <p>Comunicació escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Producció de documentació empresarial pertinent per a l'activitat i les operacions comercials internacionals. 	<p>Centrar-se en la comunicació professional, per exemple, el tipus de comunicació i la terminologia pertinent en el context empresarial internacional.</p> <p>Posar els alumnes en una situació de comunicació oral professional.</p> <p>Posar els alumnes en una situació en què hagin d'elaborar documentació comercial genèrica i altres documents relacionats amb el comerç internacional en la llengua donada.</p>
<p>U7K2 - Comunicació professional oral i escrita en anglès, en el nivell B2 del marc comú europeu de referència per a les llengües.</p>	<p>Comunicació professional oral i escrita <u>en anglès</u>, centrant-se en:</p> <p>Comunicació oral:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicació cara a cara - Comunicació a distància (telèfon, mitjans de comunicació en línia, xarxes socials). <p>Comunicació escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboració de documentació empresarial escrita relativa a l'activitat i les operacions comercials internacionals. 	<p>Centrar-se en la comunicació professional, per exemple, el tipus de comunicació i la terminologia pertinent en el context empresarial internacional.</p> <p>Posar els alumnes en situació: dramatització de situacions de comunicació professional oral aprofitant els contextos empresarials internacionals i la terminologia específica de l'anglès corresponent.</p> <p>Posar els alumnes en situació d'haver d'elaborar en anglès documentació comercial genèrica i altres documents relacionats amb el comerç internacional.</p>
<p>U7K3 - Comunicació professional oral i escrita en una altra llengua estrangera, en el nivell B2 del marc comú europeu de referència per a les llengües.</p>	<p>Comunicació professional oral i escrita <u>en una altra llengua estrangera</u>, centrant-se en:</p> <p>Comunicació oral:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicació cara a cara. - Comunicació a distància. (telèfon, mitjans de comunicació en línia, xarxes socials). <p>Comunicació escrita:</p>	<p>Centrar-se en la comunicació professional, per exemple, el tipus de comunicació i la terminologia pertinent en el context empresarial internacional.</p> <p>Posar els alumnes en situació: escenificació de situacions de comunicació professional oral explotant contextos empresarials internacionals i la terminologia específica</p>

	- Elaboració de documentació empresarial escrita relativa a l'activitat i les operacions comercials internacionals.	corresponent en una altra llengua estrangera. Posar els alumnes en situació d'haver d' laborar documentació comercial genèrica i altres documents relacionats amb el comerç internacional en una altra llengua estrangera.
U7K4 - Tècniques i models de comunicació en un context multicultural	Què és la comunicació en un context multicultural. Tècniques per a una comunicació intercultural eficaç. Habilitats de comunicació intercultural. Codis culturals per a la comunicació/pràctica professional (costums).	Posar els alumnes en situació: preparació d'una llista de tècniques que s'han d'aplicar per comunicar-se eficaçment en una situació de comunicació intercultural (treball en grups seguit de debat en sessió plenària). Confiar en un expert. Utilitzar casos pràctics.
U7K5 - Tipus i estils de comunicació no verbal	Tipus i estils de comunicació no verbal. Com utilitzar recursos lingüístics addicionals per millorar la comunicació. Diferents actituds culturals envers el contacte físic, la proximitat física, el contacte visual, etc.	Posar els alumnes en situació: preparació d'una llista de característiques culturals cap a la proxèmica, l'onèsica, l'hàptica i l'oculèsica per a diferents cultures (treball en grups, un en cada cultura seguit de debat en sessió plenària); utilitzar jocs de rol.

Requisit previ

No

Mòdul 7: Implantació, gestió i animació d'una xarxa de contactes internacionals

Vinçle amb el repertori de competències

Unitat de competència núm. 7: Comunicar i gestionar les relacions en contextos interculturals.

Situació(ns) professional(s)

El Director/a Operacional de Comerç Internacional desenvolupa la relació comercial en un entorn intercultural.

Ha de construir i mantenir una xarxa multicultural de contactes que ha de gestionar amb flexibilitat en funció de les diferents situacions.

Objectius del mòdul

Habilitats	Coneixements associats
U7S2.1 - Constituir una base de dades multicultural i una xarxa de contactes.	U7K6 - Codis i pràctiques culturals (costums/hàbits/rituals). U7K7 - Gestió de les relacions interculturals.
U7S2.2 - Mantenir una base de dades multicultural i una xarxa de contactes.	U7K8 - Etiqueta i protocol en els negocis. U7K9 - Marc jurídic de les relacions laborals individuals i col·lectives als països destinataris.
U7S3.3 - Animar una xarxa de contactes professionals en un context multicultural.	U7K10 - Gestió de sistemes d'informació.

Descripció de les competències

Habilitats	Limitacions o contingut	Consells pedagògics
U7S2.1 - Constituir una base de dades multicultural i una xarxa de contactes.	Només s'ha d'actuar en resposta a una necessitat. Utilització d'un marc preestablert . Utilització d'un cas d'estudi d'una empresa, creació d'una base de dades de contactes, determinació del tipus de contactes que cal incloure, la informació que cal recollir sobre cada contacte i el programari que cal utilitzar.	Limitar l'abast de la base de dades i ampliar-lo posteriorment, si és necessari. Exigir l'ús de mitjans digitals per al desenvolupament de la base de dades. Exigir que es tinguin en compte les limitacions legals.
U7S2.2 - Mantenir una base de dades multicultural i una xarxa de contactes.	Només s'ha d'actuar en resposta a una necessitat. Utilització d'un marc preestablert.	Limitar l'abast de la informació que s'ha de conservar i ampliar posteriorment si cal. Exigir l'ús de mitjans digitals.
U7S3.3 - Animar una xarxa de contactes professionals en un context multicultural.	L'expressió de les pròpies opinions i creences podria afectar les bones relacions amb els altres.	Desenvolupar-lo en una empresa. Si és a l'aula, posar els alumnes en situació: escenificació d'una participació en una fira comercial internacional exploració de possibles formes de procedir per aprofundir en les relacions professionals

		existents i establir nous contactes, seguida d'un debat sobre els resultats.
--	--	--

Descripció dels coneixements

Coneixements associats	Contingut	Consells pedagògics
U7K6 - Codis i pràctiques culturals (costums/hàbits/rituals).	<p>Definicions de cultura.</p> <p>Components d'una cultura.</p> <p>Cultura nacional, regional, sectorial, empresarial, personal.</p> <p>Identificació i comparació de les diferències culturals/Tècniques d'informació cultural.</p> <p>Distinció entre generalitzacions i estereotips.</p>	<p>Explorar el potencial que ofereix la diversitat existent a l'aula o a l'empresa.</p> <p>Centrar-se en el fet que algunes diferències culturals són fàcilment identificables i d'altres no tant.</p> <p>Els estudiants han d'aprendre de la seva pròpia cultura.</p>
U7K7 - Gestió de les relacions interculturals.	<p>Definicions de valors, normes, interculturalitat, multiculturalitat, diversitat cultural, etnocentrisme.</p> <p>Models multiculturals.</p> <p>La noció de relativitat en els models culturals.</p>	<p>Explorar el potencial que ofereix la diversitat existent a l'aula o a l'empresa.</p>
U7K8 - Etiqueta i protocol en els negocis.	<p>Comunicació amb diferents tipus de personalitat en el treball.</p> <p>Etiqueta i protocol per a diverses situacions empresarials, incloses les normes no escrites.</p> <p>Netiqueta.</p> <p>Errors comuns de (n)etiqueta.</p> <p>Imatge personal i comunicació no verbal en la projecció de la imatge personal.</p> <p>Codi de vestimenta (presencial i en línia).</p> <p>Protocol aplicat a la comunicació escrita.</p> <p>Dirigir-se i saludar dignataris i persones amb autoritat.</p>	<p>Utilitzar la metodologia "DOs and DON'Ts" aplicada a casos d'estudi/situacions d'aprenentatge prèviament preparades.</p>
U7K9 - Marc jurídic de les relacions laborals	<p>Segons les diferents geografies:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organització del treball (horari laboral; flexibilitat; permisos; 	<p>Explorar exemples de països que solen mantenir relacions</p>

<p>individuals i col·lectives als països destinataris.</p>	<p>protecció social; normes i pràctiques de pagament, etc.) .</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipus de contractes laborals. - Paper del diàleg social. 	<p>comercials amb el país d'origen.</p> <p>Centrar-se en la comprensió de com la legislació i les relacions laborals afecten la forma d'interactuar amb una xarxa de contactes internacionals.</p>
<p>U7K10 - Gestió de sistemes d'informació.</p>	<p>Definició, funcions, objectius i tipus de sistemes d'informació.</p> <p>Necessitats d' informació.</p> <p>Diferència entre dades i informació.</p> <p>Models utilitzats en la gestió de la informació (relacionals, NoSQL, etc.) .</p> <p>Organització d'arxius i bases de dades.</p> <p>Seguretat i integritat de les dades.</p>	<p>Posar els alumnes en situació: preparar una tasca en la qual els alumnes hagin de definir l'estructura d'un sistema d'informació ideal pertinent per als negocis internacionals, així com el tipus d'informació i dades que han de recopilar, d'acord amb un cas d'empresa preparat per endavant.</p> <p>Realitzar estudis comparatius.</p> <p>Aplicar l'aprenentatge entre iguals.</p>

Requisit previ

No

Consells clau

Per a cada mòdul i a través de cada activitat pedagògica, els professors i formadors prestaran atenció al desenvolupament de totes les competències transversals, l'autonomia i la responsabilitat tal com es descriuen en el repertori de competències.

Competències transversals, autonomia i responsabilitat

Per tenir èxit en el seu treball, el Director/a Operacional de Comerç Internacional ha de tenir una sèrie de competències transversals. Demostrarà flexibilitat, capacitat de reacció, creativitat, rigor, organització i respecte de l'ètica professional, especialment quan actuï en un context internacional. Està acostumat a treballar en equip, a contribuir activament en el marc d'un projecte i a presentar propostes de forma voluntària.

En treballar a l'estranger, respecta els diferents hàbits professionals i especificitats culturals. S'exigeix cortesia i respecte en les relacions amb les diferents persones de contacte, així com ajornar els judicis i ser sensible a les diferències culturals en una situació de treball. Ha de conèixer en tot moment les normes internacionals sobre protecció de la població i el medi ambient. Ha d'estar al tant de la situació geopolítica i les tendències econòmiques internacionals. També ha de mostrar un interès genuí pels nous processos de venda que utilitzen la digitalització i els nous mètodes de venda.

Els Directors/es Operacionals de Comerç Internacional han de ser autònoms en el seu treball diari i hauran de retre comptes d'ell. El seu nivell d'autonomia dependrà de la mida i l'estructura de l'empresa, de la complexitat de les activitats i els processos de venda en els quals treballin i de la seva experiència laboral; en última instància, vindrà determinat pel directiu del qual depenguin. Les seves accions i decisions autònomes repercutiran en el desenvolupament d'una economia més sostenible i ecològica.

El Director/a Operacional de Comerç Internacional treballa sota el procés de validació regular del seu responsable jeràrquic.