



IES Francesc de Borja Moll
DEPARTAMENT DE COMERÇ I MÀRQUETING

C/ Caracas nº 6
07007 Palma de Mallorca
Tf: 971-278150
e-mail:
iesfrancescdeborjamoll@
educacio.caib.es



COMERÇ DIGITAL INTERNACIONAL

A. Objectius generals i específics

1.- Els objectius generals indicats en el RD de títol i en el projecte curricular de formació professional de l' Institut son:

Els objectius generals d' aquest cicle formatiu relacionats amb el mòdul són els següents:

- n) Fer servir les eines més característiques d'Internet i d'altres sistemes digitals per donar a conèixer l'empresa internacionalment, vendre a través de botiga virtual i gestionar la facturació electrònica de les vendes internacionals realitzades.
- ñ) Analitzar i utilitzar els recursos i oportunitats d'aprenentatge relacionats amb l'evolució científica, tecnològica i organitzativa del sector i les tecnologies de la informació i la comunicació, per mantenir l'esperit d'actualització i adaptar-se a noves situacions laborals i personals.
- o) Desenvolupar la creativitat i l'esperit d'innovació per respondre als reptes que es presenten en els processos i en l'organització del treball i de la vida personal.
- p) Prendre decisions de manera fonamentada, analitzant les variables implicades, integrant sabers de diferent àmbit i acceptant els riscos i la possibilitat d'equivocació en les mateixes, per afrontar i resoldre diferents situacions, problemes o contingències.
- q) Desenvolupar tècniques de lideratge, motivació, supervisió i comunicació en contextos de treball en grup, per facilitar l'organització i coordinació d'equips de treball.
- r) Aplicar estratègies i tècniques de comunicació, adaptant-se als continguts que es van a transmetre, a la finalitat i a les característiques dels receptors, per assegurar l'eficàcia en els processos de comunicació.
- s) Avaluar situacions de prevenció de riscos laborals i de protecció ambiental, proposant i aplicant mesures de prevenció personals i col·lectives, d'acord amb la normativa aplicable en els processos de treball, per garantir entorns segurs.
- t) Identificar i proposar les accions professionals necessàries, per donar resposta a l'accessibilitat universal i al "disseny per a tots".
- u) Identificar i aplicar paràmetres de qualitat en els treballs i activitats realitzats en el procés d'aprenentatge, per valorar la cultura de l'avaluació i de la qualitat i ser capaços de supervisar i millorar procediments de gestió de qualitat.
- v) Utilitzar procediments relacionats amb la cultura emprenedora, empresarial i d'iniciativa professional, per realitzar la gestió bàsica d'una petita empresa o emprendre un treball.
- w) Reconèixer els seus drets i deures com a agent actiu en la societat, tenint en compte el marc legal que regula les condicions socials i laborals, per participar com a ciutadà democràtic.

La formació del mòdul contribueix a assolir els objectius generals n), ñ), o), p), q), r), s), t), u), v) i w) del cicle formatiu del títol.

Aquests objectius i competències son compartits amb altres mòduls.

Els objectius addicionals del PC de Formació Professional de l' institut son:

- i) Adquirir la competència Professional característiques de cada títol. En el cas d' aquest mòdul se correspondria amb "Planificar i gestionar els processos de importació/exportació i introducció/expedició de mercaderies, aplicant la legislació vigent, en el marc dels objectius i procediments establerts."
- ii) Adquirir una identitat i maduresa professional motivadora de futurs aprenentatges i d' adaptació al canvi de les qualificacions professionals: aprendre a aprendre
- iii) Conèixer i valorar el desenvolupament de les noves tecnologies: Usar les noves tecnologies
- iv) Adquirir sensibilitat per a oferir una activitat professional de qualitat.

2.- Les competències professionals indicades en el RD de títol son:

Les competències professionals, personals i socials d' aquest mòdul son les que se relacionen a continuació :

- l) Utilitzar Internet i qualsevol altre sistema digital, com a plataforma publicitària i aparador obert al món que facilita la realització de vendes a qualsevol client nacional o internacional.**
- m) Adaptar-se a les noves situacions laborals, mantenint actualitzats els coneixements científics, tècnics i tecnològics relatius al seu entorn professional, gestionant la seva formació i els recursos existents en l'aprenentatge al llarg de la vida i utilitzant les tecnologies de la informació i la comunicació .**
- n) Resoldre situacions, problemes o contingències amb iniciativa i autonomia en l'àmbit de la seva competència, amb creativitat, innovació i esperit de millora en el treball personal i en el dels membres de l'equip.**
- ñ) Organitzar i coordinar equips de treball amb responsabilitat, supervisant el desenvolupament del mateix, mantenint relacions fluides i assumint el lideratge, així com aportant solucions als conflictes grupals que es presentin.**
- o) Comunicar-se amb els seus iguals, superiors, clients i persones sota la seva responsabilitat, utilitzant vies eficaces de comunicació, transmetent la informació o coneixements adequats i respectant l'autonomia i competència de les persones que intervenen en l'àmbit del seu treball.**
- p) Generar entorns segurs en el desenvolupament del seu treball i el del seu equip, supervisant i aplicant els procediments de prevenció de riscos laborals i ambientals, d'acord amb el que estableix la normativa i els objectius de l'empresa.**
- q) Supervisar i aplicar procediments de gestió de qualitat, d'accessibilitat universal i de "disseny per a tots", en les activitats professionals incloses en els processos de producció o prestació de serveis.**
- r) Realitzar la gestió bàsica per a la creació i funcionament d'una petita empresa i tenir iniciativa en la seva activitat professional amb sentit de la responsabilitat social.**
- s) Exercir els seus drets i complir amb les obligacions derivades de la seva activitat professional, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, participant activament en la vida econòmica, social i cultural.**

Aquest objectius i competències son compartits amb altres mòduls.

La formació del mòdul contribueix a assolir les competències l), m), n), ñ), o), p), q), r) i s) del título.

Les línees d' actuació en el procés d' ensenyança-aprenentatge que permeten assolir els objectius del mòdul versaran sobre:

- Utilització d' internet com a suport publicitari internacional de l'empresa i dels seus productes.
- Venda electrònica internacional de productes mitjançant la tenda virtual.
- Ús del correu electrònic com a eina de comunicació i venda a nivell nacional i internacional.
- Utilització d' internet com a mitjà de recerca d' informació.
- Incorporació a foros i xarxes socials internacionals.
- Utilització de programes específics de facturació electrònica.
- Utilització de diverses aplicacions informàtiques complementàries a internet

B.- Resultats d'aprenentatges, criteris d'avaluació i continguts

PROGRAMACIÓ DIDÀCTICA

CICLE FORMATIU/ PROGRAMA/ CURS:	CFGS COMERÇ INTERNACIONAL
NIVELL:	GRAU SUPERIOR
MÒDUL/ ASSIGNATURA:	0827 COMERÇ DIGITAL INTERNACIONAL
CURS:	2n
Hores anuals i hores setmanals:	55h/ 3h
PROFESSOR/ A:	Francisco Llinàs Font

COMPETÈNCIES professionals, personals i socials que s'assoleixen amb el mòdul :	l), m), n), ñ), o), p), q), r) i s)
La formació del mòdul es relaciona amb els següents OBJECTIUS generals del cicle :	n), ñ), o), p), q), r), s), t), u), v) i w)

Resultats d'aprenentatge	Criteris d'avaluació	Continguts
1. Elabora el pla de màrqueting digital internacional, dissenyant les polítiques específiques que han de desenvolupar-se.	<p>a) S'ha confeccionat un pla de màrqueting digital internacional capaç d'aconseguir els objectius comercials de l'empresa en l'exterior.</p> <p>b) S'han definit els processos de posicionament i màrqueting online internacional.</p> <p>c) S'han fixat les normes que han de complir-se per realitzar la publicitat i promoció online en l'àmbit internacional.</p> <p>d) S'han identificat els elements que configuren el màrqueting internacional de cercadors.</p> <p>e) S'han avaluat els desafiaments del màrqueting electrònic internacional: la confiança en els mitjans de pagament, els problemes logístics i la seguretat.</p> <p>f) S'han gestionat electrònicament les relacions amb els clients internacionals, definint clarament el programa de fidelització i les eines que es van a utilitzar.</p> <p>g) S'han reconegut les noves tendències de comunicació i de relació amb el client en el màrqueting digital internacional.</p> <p>h) S'han realitzat accions de màrqueting internacional per mitjà de dispositius mòbils.</p>	<p>Desenvolupament del pla de màrqueting digital internacional: les polítiques de l' e-màrqueting mix.</p> <p>Característiques específiques del client online internacional.</p> <p>Promoció online i offline de la web exportadora.</p> <p>Eines de posicionament en cercadors internacionals: e-mail màrqueting, SEM, SEU i campanyes en pàgines afins: Selecció de paraules clau.</p> <p>Com aconseguir un bon posicionament natural SEU.</p> <p>Com aconseguir un bon posicionament de pagament SEM.</p> <p>Polítiques de captació: procés de creació d'una marca.</p> <p>Anàlisi d'estadístiques i mesurament de resultats.</p> <p>Màrqueting internacional d'afiliació.</p> <p>Màrqueting relacional i gestió de la relació amb els clients (CRM).</p> <p>Cross màrqueting.</p> <p>Màrqueting viral: blogs, buzz, màrqueting, comunitats virtuals i online networking.</p> <p>Màrqueting one-to-one.</p> <p>Aplicacions del mòbil màrqueting i TDT, entre uns altres: banca mòbil, pagaments amb el mòbil, compres sense fils i publicitat dirigida, entre uns altres.</p> <p>Internet TV, videoblogs i web TV, entre uns altres.</p> <p>Sistemes de publicitat poc aconsellables: el spam i la publicitat no desitjada. La llei contra el spam.</p>

CICLE FORMATIU/ PROGRAMA/ CURS:	CFGS COMERÇ INTERNACIONAL
NIVELL:	GRAU SUPERIOR
MÒDUL/ ASSIGNATURA:	0827 COMERÇ DIGITAL INTERNACIONAL
CURS:	2n
Hores anuals i hores setmanals:	55h/ 3h
PROFESSOR/ A:	Francisco Llinàs Font

COMPETÈNCIES professionals, personals i socials que s'assoleixen amb el mòdul :	l), m), n), ñ), o), p), q), r) i s)
La formació del mòdul es relaciona amb els següents OBJECTIUS generals del cicle :	n), ñ), o), p), q), r), s), t), u), v) i w)

Resultats d'aprenentatge	Criteris d'avaluació	Continguts
2. Realitza les tasques bàsiques necessàries per utilitzar la xarxa Internet, enfocant el seu ús com un canal de promoció internacional de l'empresa.	<p>a) S'han identificat els conceptes essencials de funcionament i ús de la xarxa a nivell internacional.</p> <p>b) S'han avaluat els diferents sistemes de connexió a la xarxa.</p> <p>c) S'ha configurat l'accés al sistema informàtic a la xarxa.</p> <p>d) S'han comprovat les característiques pròpies de les intranets i les extranets.</p> <p>i) S'han utilitzat els principals programes navegadors nacionals i internacionals per moure's per la xarxa.</p> <p>f) S'han realitzat cerques selectives d'informació mitjançant aplicacions específiques.</p> <p>g) S'han utilitzat cercadors nacionals i internacionals especialitzats per temes i altres aplicacions de cerca avançada.</p>	<p>Internet i el seu origen.</p> <p>Funcionament: servidors i clients, el protocol TCP/IP, la World Wide Web i els dominis de la xarxa.</p> <p>Maneres de connectar-se a Internet:</p> <p>Xarxa telefònica: RTB, RDSI i ADSL, entre unes altres.</p> <p>Altres tipus: cable, ràdio, satèl·lit, GPRS i wireless, entre uns altres.</p> <p>Proveïdors de serveis.</p> <p>Connexions mòbils.</p> <p>Configuració d'accés.</p> <p>Les intranets i les extranets.</p> <p>El navegador i el seu funcionament: navegadors més utilitzats.</p> <p>Cerca d'informació nacional i internacional a la xarxa.</p> <p>Els cercadors: motors de cerca i índexs, cercadors temàtics, multicercadors i metacercadors.</p> <p>Conceptes bàsics de cerca amb operadors, sintaxis especials de cerca, l'opció de cerca avançada, els serveis addicionals i les eines específiques.</p>

CICLE FORMATIU/ PROGRAMA/ CURS:	CFGS COMERÇ INTERNACIONAL
NIVELL:	GRAU SUPERIOR
MÒDUL/ ASSIGNATURA:	0827 COMERÇ DIGITAL INTERNACIONAL
CURS:	2n
Hores anuals i hores setmanals:	55h/ 3h
PROFESSOR/ A:	Francisco Llinàs Font

COMPETÈNCIES professionals, personals i socials que s'assoleixen amb el mòdul :	l), m), n), ñ), o), p), q), r) i s)
La formació del mòdul es relaciona amb els següents OBJECTIUS generals del cicle :	n), ñ), o), p), q), r), s), t), u), v) i w)

Resultats d'aprenentatge	Criteris d'avaluació	Continguts
3. Gestiona diversos serveis i protocols d'Internet, manejant programes de correu electrònic, transferència d'arxius, fòrums internacionals de comunicació i xarxes socials.	<p>a) S'han identificat els elements que configuren el correu electrònic.</p> <p>b) S'ha utilitzat el correu electrònic directament des de la web.</p> <p>c) S'han utilitzat programes de client de correu electrònic per gestionar l'enviament i la recepció de missatges.</p> <p>d) S'ha identificat el protocol de la xarxa per a la transferència d'arxius (FTP) des d'un equip client a un servidor.</p> <p>i) S'han compartit arxius a través d'una xarxa d'ordinadors entre iguals (peer-to-peer P2P).</p> <p>f) S'han establert contactes amb altres usuaris de la xarxa a través de fòrums internacionals de debat i opinió.</p> <p>g) S'han establert contactes internacionals sobre temes concrets a través de blogs temàtics de contingut professional.</p> <p>h) S'han realitzat comunicacions amb usuaris internacionals de la xarxa a través de xarxes socials.</p>	<p>Correu electrònic. El seu funcionament.</p> <p>El correu web: creació d'un compte. Les funcions bàsiques de llegir, respondre i enviar. Correu no desitjat.</p> <p>Correu POP3. La seva utilització.</p> <p>Gestió d'enviament, recepció i manteniment de correu POP3.</p> <p>Altres gestors de correu POP3.</p> <p>Llistes de correu.</p> <p>Transferència d'arxius. La seva utilització.</p> <p>Servidors FTP. Aplicacions FTP.</p> <p>Xarxes P2P (peer to peer). Aplicacions.</p> <p>Els fòrums internacionals. Llegir i escriure en un fòrum.</p> <p>Els grups de discussió internacionals.</p> <p>Xarxes socials internacionals.</p> <p>Weblogs, blogs o bitàcoles.</p> <p>Diferents modalitats de weblogs: fotoblogs, moblogs, podcast i tecnologia RSS.</p> <p>Xarxes socials internacionals per a empreses:</p> <ul style="list-style-type: none"> Perfil, grup i pàgina. Crear una pàgina corporativa. Crear una pàgina de producte. Crear un grup. <p>Afegir elements a una pàgina d'una xarxa social internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> Missatges en el mur. Compartir missatges. Respondre i esborrar un missatge del mur. Crear perfils. <p>Comprar i vendre en xarxes socials internacionals.</p>

CICLE FORMATIU/ PROGRAMA/ CURS:	CFGS COMERÇ INTERNACIONAL
NIVELL:	GRAU SUPERIOR
MÒDUL/ ASSIGNATURA:	0827 COMERÇ DIGITAL INTERNACIONAL
CURS:	2n
Hores anuals i hores setmanals:	55h/ 3h
PROFESSOR/ A:	Francisco Llinàs Font

COMPETÈNCIES professionals, personals i socials que s'assoleixen amb el mòdul :	l), m), n), ñ), o), p), q), r) i s)
La formació del mòdul es relaciona amb els següents OBJECTIUS generals del cicle :	n), ñ), o), p), q), r), s), t), u), v) i w)

Resultats d'aprenentatge	Criteris d'avaluació	Continguts
4. Defineix la política de comerç electrònic de l'empresa, establint les accions necessàries per efectuar vendes internacionals on-line.	<p>a) S'han establert els paràmetres necessaris per crear o adaptar un negoci online internacional.</p> <p>b) S'han definit accions de captació enfocades al comerç electrònic internacional.</p> <p>c) S'han reconegut els models de negoci existents a la xarxa.</p> <p>d) S'ha dissenyat una tenda virtual d'àmbit internacional.</p> <p>i) S'ha planificat la gestió de les comandes rebudes i tot el procés logístic.</p> <p>f) S'han establert els mitjans de pagament internacionals que es va a utilitzar.</p> <p>g) S'han seleccionat els sistemes de seguretat que garanteixin la privadesa i invulnerabilitat de les operacions.</p> <p>h) S'han identificat els diferents tipus de negocis electrònics existents.</p>	<p>Disseny d'una tenda virtual internacional.</p> <p>Models de negoci digital: portals horitzontals, B2B i B2C, entre uns altres.</p> <p>Selecció i registre de domini.</p> <p>Aparador web. Catàleg electrònic.</p> <p>Control logístic de les mercaderies venudes online.</p> <p>La reclamació com a instrument de fidelització del client.</p> <p>La importància financera de la reclamació.</p> <p>La gestió de la satisfacció com a garantia de recuperació de clients.</p> <p>Mitjans internacionals de pagament electrònic:</p> <ul style="list-style-type: none"> Les targetes per a pagaments online. Altres mitjans de pagament electrònics. <p>Períodes de reflexió i cancel·lacions.</p> <p>Criptografia: clau simètrica, clau asimètrica i xifrat de clau única.</p> <p>Signatura.</p> <p>Certificats digitals.</p> <p>Entitats certificadores arrel.</p> <p>El spyware (programes espies).</p> <p>Encriptació.</p> <p>Protocols de seguretat: SSL (Secure Socket Layer), SET (Secure Electronic Transaction) i 3D Secure.</p> <p>Negocis electrònics: e-shop, e-mail, e-procurement, e-marketplace i e-auction, entre uns altres.</p> <p>Parcs empresarials virtuals.</p>

CICLE FORMATIU/ PROGRAMA/ CURS:	CFGS COMERÇ INTERNACIONAL
NIVELL:	GRAU SUPERIOR
MÒDUL/ ASSIGNATURA:	0827 COMERÇ DIGITAL INTERNACIONAL
CURS:	2n
Hores anuals i hores setmanals:	55h/ 3h
PROFESSOR/ A:	Francisco Llinàs Font

COMPETÈNCIES professionals, personals i socials que s'assoleixen amb el mòdul :	l), m), n), ñ), o), p), q), r) i s)
La formació del mòdul es relaciona amb els següents OBJECTIUS generals del cicle :	n), ñ), o), p), q), r), s), t), u), v) i w)

Resultats d'aprenentatge	Criteris d'avaluació	Continguts
5. Realitza la facturació electrònica i altres tasques administratives, pròpies del comerç internacional, de forma telemàtica, utilitzant en cada cas el programari específic.	<p>a) S'han identificat els formats electrònics de factura (EDIFACT, XML, pdf, html, doc, xls, gif, jpeg o txt, entre uns altres).</p> <p>b) S'ha establert la transmissió telemàtica entre ordinadors.</p> <p>c) S'ha garantit la integritat i autenticitat de les transmissions telemàtiques a través d'una signatura electrònica reconeguda.</p> <p>d) S'han utilitzat aplicacions específiques d'emissió de factures electròniques.</p> <p>i) S'han realitzat tasques administratives online amb organismes públics i privats d'àmbit nacional i internacional.</p> <p>f) S'han identificat els programes perjudicials per a la seguretat i integritat de les dades emmagatzemades en els equips informàtics.</p> <p>g) S'han implementat les barreres de seguretat necessàries per salvaguardar la informació emmagatzemada.</p>	<p>Factura electrònica: aspectes generals, condicions per a la seva utilització i normativa legal.</p> <p>Programes de facturació electrònica.</p> <p>Seguretat: signatura electrònica reconeguda.</p> <p>Relació amb altres empreses i organismes públics: banca electrònica, ministeris amb atribucions en comerç internacional i pàgines dels serveis d'hisenda sobre duanes, entre unes altres.</p> <p>Institucions que tenen a veure amb el comerç internacional: OMC, UE, ICEX i cambres de comerç, entre unes altres.</p> <p>Seguretat en Internet. Spam, virus informàtics, spyware i phishing.</p> <p>Els programes antivirus, tallafocs i antiespías.</p> <p>Navegació segura: les cookies (petjades).</p>

BIBLIOGRAFIA

“El plan de marketing digital” de Manuel A. Alonso Coto “Como elaborar un plan de marketing”
“Manual informática básica” “Hardware de un ordenador” “Redes locales e internet” aquests temes són capítols de llibres.
“Aplicacions de correu electrònic” “Introducción aplicaciones web” “Firma Digital” “Seguridad informática” aquests temes són capítols de llibres.
“Como empezar a promocionar tu negocio en las redes sociales”
“SEO: optimización de webs para buscadores”

** No existeix un llibre únic que s'adapti als continguts del mòdul per això, utilitzam capítols de diferents llibres.

** Editorials de llibres de textos: Mcgraw-Hill, Editex, Paraninfo.