

**FAMILIA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**

**Ciclo: Gestión Administrativa**

**Módulo: Empresa en el aula**

# ÍNDICE

[a) OBJETIVOS DEL MODULO PROFESIONAL 3](#_Toc51697380)

[b) ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS 4](#_Toc51697381)

[c) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARÁCTER GENERAL 4](#_Toc51697382)

[d) CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL MÓDULO 7](#_Toc51697383)

[e) RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN ASOCIADOS 8](#_Toc51697384)

[f) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN 27](#_Toc51697385)

[g) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS 27](#_Toc51697386)

[h) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN PARA POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR DEFICIENCIAS OBSERVADAS 28](#_Toc51697387)

[i) ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES PENDIENTES 28](#_Toc51697388)

[j) PLAN DE CONTINGENCIA CON LAS ACTIVIDADES QUE REALIZARÁ EL ALUMNADO ANTE CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES QUE AFECTEN AL DESARROLLO NORMAL DE LA ACTIVIDAD DOCENTE EN EL MÓDULO DURANTE UN PERIODO PROLONGADO DE TIEMPO. 28](#_Toc51697389)

[k) ESCENARIO 2 29](#_Toc51697390)

[l) CONTROL DE MODIFICACIONES 31](#_Toc51697391)

1. OBJETIVOS DEL MODULO PROFESIONAL

Este módulo contribuye a alcanzar todos los objetivos generales del ciclo:

1. Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.

2. Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.

3. Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.

4. Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.

5. Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.

6. Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.

7. Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.

8. Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.

9. Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y sus documentos relacionados, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.

10. Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.

11. Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.

12. Identificar y preparar la documentación relevante, así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.

13. Cumplimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.

14. Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.

15. Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.

16. Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.

17. Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.

18. Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

19. Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

20. Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

21. Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

22. Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.

.

1. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS

|  |  |
| --- | --- |
| UNIDADES DE TRABAJO | TIEMPO |
| BLOQUE 1. Identificación de la empresa |  |
| U.T.1. Nuestra empresa simulada | 17 horas |
| U.T.2. Aplicación informática de Gestión | 9 horas |
| U.T.3. Puesta en marcha de la empresa simulada | 9 horas |
| BLOQUE 2: Simulación |  |
| U.T.4.Rotación 1 | 16 horas |
| U.T.5 Rotación 2 | 16 horas |
| U.T.6 Rotación 3 | 16 horas |
| U.T.7. Rotación 4 | 16 horas |
| U.T.8. Rotación 5 | 16 horas |
| UT 9 Rotación 6 | 16 horas |
| UT 10 Rotación 7 | 16 horas |
| TOTAL | 147 HORAS |

**CONTENIDOS MÍNIMOS**

**1.- Características del proyecto de la empresa en el aula:**

* Constitución de la empresa.
* Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.
* Definición de puestos y tareas.
* Relaciones internas y externas de la empresa
* Proceso de acogida e integración.

**2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:**

– Atención a clientes.

– Comunicación con proveedores y empleados.

– La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.

– La comunicación telefónica.

– La comunicación escrita.

– Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.

**3.- Organización de la información en la empresa en el aula:**

– Acceso a la información.

– Sistemas de gestión y tratamiento de la información.

– Archivo y registro.

– Técnicas de organización de la información.

**4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:**

– Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.

– Documentos relacionados con el área comercial.

– Documentos relacionados con el área laboral.

– Documentos relacionados con el área financiera.

– Documentos relacionados con el área fiscal.

– Documentos relacionados con el área contable.

– Aplicaciones informáticas específicas.

– Gestión de los documentos en un sistema de red informática.

**5.- Actividades de política comercial de la empresa en el aula:**

– Producto y cartera de productos.

– Publicidad y promoción.

– Cartera de clientes.

– Venta. Organización de la venta.

– Técnicas de venta.

**6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:**

– Resolución de conflictos.

– Resolución de reclamaciones.

– Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.

– Seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.

**7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:**

– Equipos y grupos de trabajo.

– Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.

– Objetivos, proyectos y plazos.

– La planificación.

– Toma de decisiones.

– Ineficiencias y conflictos.

1. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARÁCTER GENERAL

Planteamos como principios metodológicos los siguientes:

* Se deberá partir de las capacidades actuales del alumno, evitando trabajar por encima de su desarrollo potencial.
* El alumno deberá ser el protagonista y el artífice de su propio aprendizaje. Se tratará de favorecer el aprendizaje significativo y se promoverá el desarrollo de la capacidad de «aprender a aprender», intentando que el alumno adquiera procedimientos, estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo en el momento actual y que además le permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro.
* Se propiciará una visión integradora y basada en la **interdisciplinariedad,** donde los contenidos se presentarán con una estructura clara, planteando las interrelaciones entre los distintos contenidos del mismo módulo y entre los de este con los de otros módulos.
* Ya que el aprendizaje requiere esfuerzo y energía, deberemos procurar que el alumno encuentre atractivo e interesante lo que se le propone. Para ello, hemos de intentar que reconozca el sentido y la funcionalidad de lo que aprende. Procuraremos potenciar la **motivación intrínseca** (gusto por la materia en sí misma porque las actividades que proponemos susciten su interés), acercando las situaciones de aprendizaje a sus inquietudes y necesidades y al grado de desarrollo de sus capacidades.

**Estrategias y técnicas**

Entre la gran diversidad de estrategias y técnicas didácticas que existen destacamos las siguientes:

* Se partirá de los conocimientos previos del alumno, formales o no, para construir el conocimiento de la materia.
* La simulación será una herramienta de gran utilidad y la base para el desarrollo de la mayor parte del módulo.
* Se promoverá el trabajo en equipo, buscando favorecer la cooperación y el desarrollo de la responsabilidad en los alumnos.
* Las actividades formativas tendrán como objetivo la funcionalidad y la globalización de los contenidos.
* Se tratará el error como fuente de aprendizaje, teniendo en cuenta que a partir del reconocimiento, análisis y corrección de este se puede mejorar.

Los contenidos de este módulo se estructuran en dos partes claramente diferenciadas:

1. Una primera parte consistirá en la identificación de los distintos elementos de la empresa: actividad, productos, clientes, proveedores, así como los procedimientos internos establecidos.

2. La segunda parte será eminentemente práctica, donde los alumnos mediante un sistema de rotación y de forma simulada realizarán las distintas tareas administrativas de una empresa.

**Sistema de rotaciones:**

El objetivo es que todos los alumnos puedan pasar por todos los puestos, para lo cual se divide al grupo en equipos de 3 ó 4 alumnos cada uno. En cada rotación el alumno realizará las funciones de un puesto de trabajo concreto, de tal forma que al finalizar el curso habrá estado en todos los puestos que se han identificado en el organigrama de la empresa.

**Tipología de las actividades**

Es conveniente diferenciar el tipo de actividades según la parte del módulo que se va a desarrollar:

1. En la primera parte se proponen sucesivamente actividades de memorización, comprensión, análisis, relación, consolidación y aplicación. El objetivo es que el alumno se familiarice con la información y los datos de la empresa y conozca los procedimientos que ha de seguir en el desempeño de su trabajo.

2. En la segunda parte, el alumno realiza actividades en las que debe utilizar habilidades y conocimientos diversos adquiridos en los diferentes módulos. Para ello, se llevaran a cabo todas las actividades propuestas para un ejercicio económico distribuidas de forma mensual, donde se realizan tareas de aprovisionamiento, de gestión comercial, contables, fiscales, laborales, de tesorería y de recepción. En este caso el objetivo es que el alumno desarrolle las tareas de carácter administrativo de cada puesto de trabajo, aplicando los conocimientos adquiridos en este u otros módulos del ciclo.

1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL MÓDULO

Ficha control diario: Cada grupo cumplimentará, cada día, una ficha de control en la que se detallarán las actividades realizadas por cada uno de los miembros. A través de esta ficha, el profesorado valorará la asistencia y tarea realizada por cada alumno.

Pruebas escritas\*: Antes de rotar, el profesorado realizará una prueba a todos los alumnos sobre los procedimientos y tareas llevadas a cabo.

Fallos detectados: Cuando se produzca la rotación, cada grupo resolverá las tareas pendientes del grupo anterior y los errores, si los hubiera.

**Valoración**

|  |  |
| --- | --- |
| Ficha control diario:40%  (Las faltas a clase restarán) | Tareas propias de cada grupo, así como la resolución de fallos detectados: 40% |
| Prueba escrita: 60% | Nota de la prueba: 60% |

La nota de las tareas de cada grupo puede variar teniendo en cuenta el trabajo de cada miembro.

\*El Departamento de Recursos Humanos no formará parte de la rotación, sus actividades se realizarán por todos los alumnos de clase simultáneamente; por lo tanto su evaluación y calificación se llevará a cabo a través de una prueba escrita.

La nota obtenida se redondeará al alza si el decimal es 0,5 o mayor, siempre que la nota mínima sea un cinco (5).

**Recuperación**

La recuperación del módulo se realizará en marzo mediante una prueba escrita global de los procedimientos no superados.

La máxima nota será 5.

**Nota final módulo**

Esta nota será la media de todas las notas obtenidas.

Si el alumno no supera el módulo, realizará tareas de repaso durante el último trimestre y un examen final en junio.

**Pérdidas del derecho de evaluación continua**

El alumnado que pierda el derecho de evaluación continua realizará una prueba global en marzo. En caso de no aprobar, deberá ir a la convocatoria de junio.

1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN ASOCIADOS

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
| **1. Nuestra empresa simulada**  **(6 horas)** | 0.1. Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla. | a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.  b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción o comercialización, almacenaje y otros.  c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.  d) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.  e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.  f) Se ha integrado en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento. | 1.- Características del proyecto de la empresa en el aula:  – Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.  – Definición de puestos y tareas. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluacion** | **Contenidos básicos** |
| **2. Procedimientos administrativos: puesto de recepción y departamento comercial**  **(9 horas)** | RA.1 Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.  RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.  RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.  RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa. | 1. Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula. 2. Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial. 3. Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa. 4. Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. 5. Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. 6. Se ha transmitido la información de forma clara y precisa. 7. Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado. 8. Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial. 9. Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas. 10. Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente. 11. Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores. 12. Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado. 13. Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda. 14. Se han aplicado las técnicas de organización de la información. 15. Se ha analizado y sintetizado la información suministrada. 16. Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros. 17. Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.   a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.  b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.  c) Se ha aplicado la normativa vigente. | **1.-Características del proyecto de la empresa en el aula:**  – Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.  – Definición de puestos y tareas.  – Proceso de acogida e integración.  - Relaciones internas y externas de la empresa.  **2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:**  – Atención a clientes.  – Comunicación con proveedores y empleados.  – La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.  – La comunicación telefónica.  – La comunicación escrita.  – Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.  **3.- Organización de la información en la empresa en el aula:**  – Acceso a la información.  – Sistemas de gestión y tratamiento de la información.  – Archivo y registro.  – Técnicas de organización de la información.  **4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:**  – Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.  – Documentos relacionados con el área comercial.  – Aplicaciones informáticas específicas.  – Gestión de los documentos en un sistema de red informática. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
|  | RA.5 Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.  RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones  RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo. | 1. Se ha elaborado o actualizado el catálogo de productos de la empresa. 2. Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras. 3. Se han elaborado o actualizado las fichas de los clientes. 4. Se han elaborado listas de precios. 5. Se han confeccionado ofertas. 6. Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica. 7. Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones. 8. Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación. 9. Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo. 10. Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas. 11. Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación. 12. Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente. 13. Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros. 14. Se han cumplido las órdenes recibidas. 15. Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros. 16. Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea. 17. Se ha valorado la organización de la propia tarea. 18. Se ha complementado el trabajo entre los compañeros. 19. Se ha transmitido la imagen de la empresa. 20. Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio. 21. Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial. 22. Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora. | **5.- Actividades de política comercial de la empresa en el aula:**   * Producto y cartera de productos. * Publicidad y promoción. * Cartera de clientes. * Venta. Organización de la venta. * Técnicas de venta.   **6.-Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:**  – Resolución de conflictos.  – Resolución de reclamaciones.  – Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.  – Seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.  **7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:**  – Equipos y grupos de trabajo.  – Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.  – Objetivos, proyectos y plazos.  – La planificación.  – Toma de decisiones.  – Ineficiencias y conflictos. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
| **3. Procedimientos administrativos: departamento de recursos humanos y financiero**  **(9 horas)** | RA.1 Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.  RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.  RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.  RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa. | 1. Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula. 2. Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial. 3. Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa. 4. Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. 5. Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. 6. Se ha transmitido la información de forma clara y precisa. 7. Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado. 8. Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial. 9. Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas. 10. Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente. 11. Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores. 12. Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado. 13. Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda. 14. Se han aplicado las técnicas de organización de la información. 15. Se ha analizado y sintetizado la información suministrada. 16. Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros. 17. Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.   a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.  b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.  c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.  d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.  e) Se ha aplicado la normativa vigente. | **1.-Características del proyecto de la empresa en el aula:**  – Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.  – Definición de puestos y tareas.  – Proceso de acogida e integración.  - Relaciones internas y externas de la empresa.  **2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:**  – Atención a clientes.  – Comunicación con proveedores y empleados.  – La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.  – La comunicación telefónica.  – La comunicación escrita.  – Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.  **3.- Organización de la información en la empresa en el aula:**  – Acceso a la información.  – Sistemas de gestión y tratamiento de la información.  – Archivo y registro.  – Técnicas de organización de la información.  **4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:**  – Documentos relacionados con el área laboral.  – Documentos relacionados con el área financiera.  – Documentos relacionados con el área fiscal.  – Documentos relacionados con el área contable.  – Aplicaciones informáticas específicas.  – Gestión de los documentos en un sistema de red informática. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
|  | RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.  RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo. | 1. Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones. 2. Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación. 3. Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo. 4. Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas. 5. Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación. 6. Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente. 7. Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros. 8. Se han cumplido las órdenes recibidas. 9. Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros. 10. Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea. 11. Se ha valorado la organización de la propia tarea. 12. Se ha complementado el trabajo entre los compañeros. 13. Se ha transmitido la imagen de la empresa. 14. Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio. 15. Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial. 16. Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora. | **6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:**  – Resolución de conflictos.  – Resolución de reclamaciones.  – Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.  – Seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.  **7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:**  – Equipos y grupos de trabajo.  – Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.  – Objetivos, proyectos y plazos.  – La planificación.  – Toma de decisiones.  – Ineficiencias y conflictos. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
| **4. Recepción**  **(18 horas)** | RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.  RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.  RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa. | 1. Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. 2. Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. 3. Se ha transmitido la información de forma clara y precisa. 4. Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado. 5. Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial. 6. Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas. 7. Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente. 8. Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores. 9. Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado. 10. Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda. 11. Se han aplicado las técnicas de organización de la información. 12. Se ha analizado y sintetizado la información suministrada. 13. Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros. 14. Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.   a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.   1. Se ha aplicado la normativa vigente. | **2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:**  – Atención a clientes.  – Comunicación con proveedores y empleados.  – La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.  – La comunicación telefónica.  – La comunicación escrita.  – Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.  **3.- Organización de la información en la empresa en el aula:**  – Acceso a la información.  – Sistemas de gestión y tratamiento de la información.  – Archivo y registro.  – Técnicas de organización de la información.  **4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:**  – Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.  – Documentos relacionados con el área comercial.  – Documentos relacionados con el área laboral.  – Documentos relacionados con el área financiera.  – Documentos relacionados con el área fiscal.  – Documentos relacionados con el área contable.  – Aplicaciones informáticas específicas.  – Gestión de los documentos en un sistema de red informática. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
|  | RA.5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando funciones del departamento de ventas y compras.  RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.  RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo. | 1. Se ha elaborado o actualizado el catálogo de productos de la empresa. 2. Se han elaborado listas de precios. 3. Se han confeccionado ofertas. 4. Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones. 5. Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación. 6. Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo. 7. Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas. 8. Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación. 9. Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente. 10. Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros. 11. Se han cumplido las órdenes recibidas. 12. Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros. 13. Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea. 14. Se ha valorado la organización de la propia tarea. 15. Se ha complementado el trabajo entre los compañeros. 16. Se ha transmitido la imagen de la empresa. 17. Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio. 18. Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial. 19. Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora. | **5.- Actividades de política comercial de la empresa en el aula:**  – Producto y cartera de productos.  – Publicidad y promoción.  – Cartera de clientes.  – Venta. Organización de la venta.  – Técnicas de venta.  **6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:**  – Resolución de conflictos.  – Resolución de reclamaciones.  – Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.  – Seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.  **7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:**  – Equipos y grupos de trabajo.  – Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.  – Objetivos, proyectos y plazos.  – La planificación.  – Toma de decisiones.  – Ineficiencias y conflictos. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
| **5 Almacén**  **(18 horas)** | RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.  RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.  RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa. | 1. Se ha transmitido la información de forma clara y precisa. 2. Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado. 3. Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial. 4. Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas. 5. Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente. 6. Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores. 7. Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado. 8. Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda. 9. Se han aplicado las técnicas de organización de la información. 10. Se ha analizado y sintetizado la información suministrada. 11. Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros. 12. Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.   a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.  b) Se ha aplicado la normativa vigente. | **2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:**  – Comunicación con proveedores y empleados.  – La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.  – La comunicación telefónica.  – La comunicación escrita.  – Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.  **3.- Organización de la información en la empresa en el aula:**  – Acceso a la información.  – Sistemas de gestión y tratamiento de la información.  – Archivo y registro.  – Técnicas de organización de la información.  **4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:**  – Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.  – Aplicaciones informáticas específicas.  – Gestión de los documentos en un sistema de red informática. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
|  | RA.5 Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.  RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.  RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo. | 1. Se ha elaborado o actualizado el catálogo de productos de la empresa. 2. Se ha manejado la base de datos de proveedores, 3. Se han elaborado listas de precios. 4. Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones. 5. Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación. 6. Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo. 7. Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas. 8. Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación. 9. Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente. 10. Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros. 11. Se han cumplido las órdenes recibidas. 12. Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros. 13. Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea. 14. Se ha valorado la organización de la propia tarea. 15. Se ha complementado el trabajo entre los compañeros. 16. Se ha transmitido la imagen de la empresa. 17. Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio. 18. Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial. 19. Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora. | **5.- Actividades de política comercial de la empresa en el aula:**  – Producto y cartera de productos.  **6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:**  – Resolución de conflictos.  – Resolución de reclamaciones.  – Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.  – Seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.  **7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:**  – Equipos y grupos de trabajo.  – Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.  – Objetivos, proyectos y plazos.  – La planificación.  – Toma de decisiones.  – Ineficiencias y conflictos. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
| **6. Compras**  **(18 horas)** | RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.  RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.  RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa. | 1. Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. 2. Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. 3. Se ha transmitido la información de forma clara y precisa. 4. Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado. 5. Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial. 6. Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas. 7. Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente. 8. Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores. 9. Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado. 10. Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda. 11. Se han aplicado las técnicas de organización de la información. 12. Se ha analizado y sintetizado la información suministrada. 13. Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros. 14. Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.   a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.  b) Se ha aplicado la normativa vigente. | **2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:**  – Atención a clientes.  – Comunicación con proveedores y empleados.  – La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.  – La comunicación telefónica.  – La comunicación escrita.  – Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.  **3.- Organización de la información en la empresa en el aula:**  – Acceso a la información.  – Sistemas de gestión y tratamiento de la información.  – Archivo y registro.  – Técnicas de organización de la información.  **4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:**  – Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.  – Aplicaciones informáticas específicas.  – Gestión de los documentos en un sistema de red informática. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
|  | RA.5 Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.  RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.  RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo. | 1. Se ha elaborado o actualizado el catálogo de productos de la empresa. 2. Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras. 3. Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones. 4. Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación. 5. Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo. 6. Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas. 7. Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación. 8. Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente. 9. Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros. 10. Se han cumplido las órdenes recibidas. 11. Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros. 12. Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea. 13. Se ha valorado la organización de la propia tarea. 14. Se ha complementado el trabajo entre los compañeros. 15. Se ha transmitido la imagen de la empresa. 16. Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio. 17. Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial. 18. Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora. | **5.- Actividades de política comercial de la empresa en el aula:**  – Producto y cartera de productos.  – Publicidad y promoción.  **6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:**  – Resolución de conflictos.  – Resolución de reclamaciones.  – Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.  – Seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.  **7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:**  – Equipos y grupos de trabajo.  – Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.  – Objetivos, proyectos y plazos.  – La planificación.  – Toma de decisiones.  – Ineficiencias y conflictos. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
| **7. Ventas**  **(18 horas)** | RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.  RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.  RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa. | 1. Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. 2. Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. 3. Se ha transmitido la información de forma clara y precisa. 4. Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado. 5. Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial. 6. Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas. 7. Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente. 8. Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores. 9. Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado. 10. Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda. 11. Se han aplicado las técnicas de organización de la información. 12. Se ha analizado y sintetizado la información suministrada. 13. Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros. 14. Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.   a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.  b) Se ha aplicado la normativa vigente. | **2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:**  – Atención a clientes.  – Comunicación con proveedores y empleados.  – La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.  – La comunicación telefónica.  – La comunicación escrita.  – Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.  **3.- Organización de la información en la empresa en el aula:**  – Acceso a la información.  – Sistemas de gestión y tratamiento de la información.  – Archivo y registro.  – Técnicas de organización de la información.  **4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:**  – Documentos relacionados con el área comercial.  – Aplicaciones informáticas específicas.  – Gestión de los documentos en un sistema de red informática. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
|  | RA.5 Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.  RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.  RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo. | 1. Se ha elaborado o actualizado el catálogo de productos de la empresa. 2. Se han elaborado o actualizado las fichas de los clientes. 3. Se han elaborado listas de precios. 4. Se han confeccionado ofertas. 5. Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica. 6. Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones. 7. Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación. 8. Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo. 9. Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas. 10. Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación. 11. Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente. 12. Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros. 13. Se han cumplido las órdenes recibidas. 14. Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros. 15. Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea. 16. Se ha valorado la organización de la propia tarea. 17. Se ha complementado el trabajo entre los compañeros. 18. Se ha transmitido la imagen de la empresa. 19. Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio. 20. Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial. 21. Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora. | **5.- Actividades de política comercial de la empresa en el aula:**  – Producto y cartera de productos.  – Publicidad y promoción.  – Cartera de clientes.  – Venta. Organización de la venta.  – Técnicas de venta.  **6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:**  – Resolución de conflictos.  – Resolución de reclamaciones.  – Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.  – Seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.  **7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:**  – Equipos y grupos de trabajo.  – Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.  – Objetivos, proyectos y plazos.  – La planificación.  – Toma de decisiones.  – Ineficiencias y conflictos. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
| **8. Recursos humanos**  **(18 horas)** | RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.  RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.  RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa. | 1. Se ha transmitido la información de forma clara y precisa. 2. Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado. 3. Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial. 4. Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas.   .   1. Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado. 2. Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda. 3. Se han aplicado las técnicas de organización de la información. 4. Se ha analizado y sintetizado la información suministrada. 5. Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros. 6. Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas. 7. Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa. 8. Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa. 9. Se ha aplicado la normativa vigente. | **2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:**  – Atención a clientes.  – Comunicación con proveedores y empleados.  – La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.  – La comunicación telefónica.  – La comunicación escrita.  – Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.  **3.- Organización de la información en la empresa en el aula:**  – Acceso a la información.  – Sistemas de gestión y tratamiento de la información.  – Archivo y registro.  – Técnicas de organización de la información.  **4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:**  – Documentos relacionados con el área laboral.  – Documentos relacionados con el área fiscal.  – Aplicaciones informáticas específicas.  – Gestión de los documentos en un sistema de red informática. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
|  | RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.  RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo. | 1. Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones. 2. Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación. 3. Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo. 4. Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas. 5. Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación. 6. Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente. 7. Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros. 8. Se han cumplido las órdenes recibidas. 9. Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros. 10. Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea. 11. Se ha valorado la organización de la propia tarea. 12. Se ha complementado el trabajo entre los compañeros. 13. Se ha transmitido la imagen de la empresa. 14. Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio. 15. Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial. 16. Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora. | **6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:**  – Resolución de conflictos.  – Resolución de reclamaciones.  – Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.  – Seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.  **7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:**  – Equipos y grupos de trabajo.  – Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.  – Objetivos, proyectos y plazos.  – La planificación.  – Toma de decisiones.  – Ineficiencias y conflictos. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
| **9 Contabilidad**  **(18 horas)** | RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.  RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.  RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa. | 1. Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. 2. Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. 3. Se ha transmitido la información de forma clara y precisa. 4. Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado. 5. Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial. 6. Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas. 7. Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente. 8. Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores. 9. Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado. 10. Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda. 11. Se han aplicado las técnicas de organización de la información. 12. Se ha analizado y sintetizado la información suministrada. 13. Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros. 14. Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.   a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.  b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.  c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.  d) Se ha aplicado la normativa vigente. | **2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:**  – Atención a clientes.  – Comunicación con proveedores y empleados.  – La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.  – La comunicación telefónica.  – La comunicación escrita.  – Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.  **3.- Organización de la información en la empresa en el aula:**  – Acceso a la información.  – Sistemas de gestión y tratamiento de la información.  – Archivo y registro.  – Técnicas de organización de la información.  **4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:**  –– Documentos relacionados con el área financiera.  – Documentos relacionados con el área fiscal.  – Documentos relacionados con el área contable.  – Aplicaciones informáticas específicas.  – Gestión de los documentos en un sistema de red informática. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
|  | RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.  RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo. | 1. Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones. 2. Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación. 3. Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo. 4. Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas. 5. Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación. 6. Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente. 7. Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros. 8. Se han cumplido las órdenes recibidas. 9. Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros. 10. Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea. 11. Se ha valorado la organización de la propia tarea. 12. Se ha complementado el trabajo entre los compañeros. 13. Se ha transmitido la imagen de la empresa. 14. Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio. 15. Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial. 16. Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora. | **6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:**  – Resolución de conflictos.  – Resolución de reclamaciones.  **7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:**  – Equipos y grupos de trabajo.  – Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.  – Objetivos, proyectos y plazos.  – La planificación.  – Toma de decisiones.  – Ineficiencias y conflictos. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
| **10. Tesorería**  **(18 horas)** | RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.  RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.  RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa. | 1. Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. 2. Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. 3. Se ha transmitido la información de forma clara y precisa. 4. Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado. 5. Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial. 6. Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas. 7. Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente. 8. Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores. 9. Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado. 10. Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda. 11. Se han aplicado las técnicas de organización de la información. 12. Se ha analizado y sintetizado la información suministrada. 13. Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros. 14. Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.   a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.  b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.  c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.  d) Se ha aplicado la normativa vigente. | **2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:**  – Atención a clientes.  – Comunicación con proveedores y empleados.  – La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.  – La comunicación telefónica.  – La comunicación escrita.  – Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.  **3.- Organización de la información en la empresa en el aula:**  – Acceso a la información.  – Sistemas de gestión y tratamiento de la información.  – Archivo y registro.  – Técnicas de organización de la información.  **4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:**  – Documentos relacionados con el área financiera.  – Documentos relacionados con el área fiscal.  – Documentos relacionados con el área contable.  – Aplicaciones informáticas específicas.  – Gestión de los documentos en un sistema de red informática. |

|  |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
|  | RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.  RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo. | 1. Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones. 2. Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación. 3. Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo. 4. Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas. 5. Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación. 6. Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente. 7. Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros. 8. Se han cumplido las órdenes recibidas. 9. Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros. 10. Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea. 11. Se ha valorado la organización de la propia tarea. 12. Se ha complementado el trabajo entre los compañeros. 13. Se ha transmitido la imagen de la empresa. 14. Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio. 15. Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial. 16. Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora. | **6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:**  – Resolución de conflictos.  – Resolución de reclamaciones.  – Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.  – Seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.  **7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:**  – Equipos y grupos de trabajo.  – Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.  – Objetivos, proyectos y plazos.  – La planificación.  – Toma de decisiones.  – Ineficiencias y conflictos. |

1. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación de este módulo profesional requiere que sea formativa y continua a lo largo de todo el proceso de aprendizaje tanto grupal como individual, siguiendo estas tres fases:

1. Evaluación inicial, al inicio del módulo y al comienzo de cada unidad, para conocer la situación de partida, ajustando los diseños en función de las necesidades. Para llevar a cabo esta tarea haremos uso de la observación a través de diálogos y entrevistas, cuestionarios y simulaciones.
2. Evaluación procesual con intención formativa, que se llevará a cabo durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Supondrá recoger datos y llevar un seguimiento continuo de las actividades de los alumnos. Se evaluarán procedimientos, conceptos y actitudes.
3. Evaluación final con intención sumativa, al final del proceso, analizando las desviaciones entre los objetivos programados y los resultados obtenidos e intentando buscar solución a los problemas surgidos.

**Técnicas e instrumentos de evaluación**

* Pruebas objetivas escritas.
* Pruebas prácticas.
* Valoración de la documentación elaborada por el alumno al finalizar la rotación en cada uno de los puestos de trabajo por los que vaya pasando.
* Verificación de la ficha de control
* Control de asistencia.

1. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

En el tratamiento didáctico de este módulo se deberán utilizar recursos materiales impresos, audiovisuales e informáticos.

Para el alumno:

* Libro de texto.
* Manual de procedimientos.
* CD con información, legislación y plantillas de documentos.

Para el profesor:

* Solucionario de las actividades del libro con sugerencias didácticas para cada unidad.
* Documentos para introducir en el circuito, ya que el profesor hará las funciones de la Administración Pública, las entidades bancarias y los diversos agentes comerciales: clientes, proveedores…
* CD con documentación
* Aplicaciones informáticas.

Otros recursos:

El alumno va a aprender trabajando, para lo cual, hay que reproducir una oficina en el aula, lo que significa que habrá que acondicionarla incluyendo los siguientes recursos:

* El equipamiento y material de oficina específico del aula-empresa.
* Equipos informáticos conectados a Internet.
* Aplicaciones informáticas de propósito general y de gestión empresarial.
* Libros especializados sobre los diferentes temas a que hace referencia el módulo.
* Material de oficina (escritura, archivo, reproducción de documentos, etc.).

1. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN PARA POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR DEFICIENCIAS OBSERVADAS

- Los resultados del apartado “% Aprobados” del resumen trimestral del cuaderno del profesor.

- Las acciones “correctivas”, “preventivas” y “de mejora” tomadas por los profesores de los diferentes módulos, en caso necesario.

1. ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES PENDIENTES

Los alumnos que no superen este módulo, recibirán un informe con indicaciones, de las actividades a realizar, para poder preparar y superar este módulo.

1. PLAN DE CONTINGENCIA CON LAS ACTIVIDADES QUE REALIZARÁ EL ALUMNADO ANTE CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES QUE AFECTEN AL DESARROLLO NORMAL DE LA ACTIVIDAD DOCENTE EN EL MÓDULO DURANTE UN PERIODO PROLONGADO DE TIEMPO.

**En el Caso de Ausencia del profesor:**

Los profesores de guardia, les presentaran trabajos y ejercicios, ya preparados previamente por el profesor, para posibles ausencias. Hasta que se incorpore el profesor que le sustituya.

**En el caso de ausencia del alumno:**

Seguirá el libro de clase, e irá realizando los ejercicios que pueda, anotando las dudas que no consiga resolver con dicho libro para consultarlas con el profesor.

1. ESCENARIO 2

**Resultados de aprendizaje:**

1. Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.

2. Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.

3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos

4. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.

5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.

6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones

**Contenidos Mínimos**

1.- Características del proyecto de la empresa en el aula:

* Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.
* Definición de puestos y tareas.
* Relaciones internas y externas de la empresa

2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:

– Atención a clientes.

– Comunicación con proveedores y empleados.

– La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.

– La comunicación escrita.

– Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.

3.- Organización de la información en la empresa en el aula:

– Acceso a la información.

– Sistemas de gestión y tratamiento de la información.

– Archivo y registro.

– Técnicas de organización de la información.

4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:

– Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.

– Documentos relacionados con el área comercial.

– Documentos relacionados con el área laboral.

– Documentos relacionados con el área financiera.

– Documentos relacionados con el área fiscal.

– Documentos relacionados con el área contable.

– Aplicaciones informáticas específicas.

– Gestión de los documentos en un sistema de red informática.

6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:

– Resolución de conflictos.

– Resolución de reclamaciones.

– Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.

– Seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.

.

**Procedimientos e instrumentos de evaluación**

Se mantienen los que figuran para esta programación. No se llevarán a cabo actividades en grupo debido a las instrucciones recibidas con respecto al distanciamiento que deben guardar todas las personas presentes en el aula.

Debido a que durante este curso prima la salud, y teniendo en cuenta las instrucciones recibidas, no se aplica la pérdida de la evaluación continua por superar el 15% de faltas de asistencia.

**Horas**

Los bloques temáticos se trabajarán en el aula y en casa, con las siguientes horas de dedicación:

|  |  |
| --- | --- |
| HORAS | BLOQUES TEMÁTICOS |
| 41 | INTRODUCCIÓN Y EJERCICIO DE REPASO |
| 14 | DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN |
| 14 | DEPARTAMENTO DE ALMACÉN |
| 14 | DEPARTAMENTO DE COMPRAS |
| 14 | DEPARTAMENTO DE VENTAS |
| 14 | DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD |
| 14 | DEPARTAMENTO DE TESORERÍA |
| 14 | DEPARTAMENTO DE RR. HH. |
| 8 | RECUPERACIONES |

**Criterios de evaluación y calificación**

Pruebas escritas: realizaremos pruebas escritas de cada departamento y de las relaciones entre ellos.

El alumnado cuando reciba un documento del exterior, sabrá todo el proceso que debe realizar con ese documento.

Además, cuando un documento salga de la empresa, también sabrá todo el proceso de salida.

**Valoración**

Este año no se pueden hacer rotaciones, por tanto, todo el alumnado participará, a la vez, en todos los departamentos que tiene la empresa. El único departamento que trabajaremos aparte, será el de recursos humanos ya que tienen un módulo llamado Operaciones Administrativas de Recursos Humanos en este curso y por tanto, en febrero, ya tendrán conocimientos de cómo se gestiona un departamento de RR. HH.

El alumnado realizará pruebas teóricas sobre los departamentos de la empresa y también pruebas prácticas de cómo gestionar la documentación entrante y saliente.

La nota obtenida se redondeará al alza si el decimal es 0,5 o mayor, siempre que la nota mínima sea un cinco (5).

**Recuperación**

La recuperación del módulo se realizará en marzo mediante una prueba escrita global escrita (teoría y práctica)

**Nota final módulo**

Esta nota será la media de todas las notas obtenidas.

Si el alumno no supera el módulo, realizará tareas de repaso durante el último trimestre y un examen final en junio.

1. CONTROL DE MODIFICACIONES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción de la modificación** |
| 10/10/2012 | 2 | Adaptarla a la Instrucción  Modificación criterios de calificación |
| 16/09/2013 | 3 | Modificación criterios de calificación. |
| 01/10/2014 |  | Modificación de los criterios de calificación. |
| 01/10/2015 |  | Modificación de los criterios de calificación y logo. |
| 16/09/2016 |  | Modificación de los criterios de calificación |