

**FAMILIA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**

 **Ciclo: Gestión Administrativa**

 **Módulo: Empresa en el aula**

ÍNDICE

Contenido

[1. OBJETIVOS DEL MODULO PROFESIONAL 3](#_Toc147913392)

[2. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS 4](#_Toc147913393)

[3. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARÁCTER GENERAL 4](#_Toc147913394)

[4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL MÓDULO 6](#_Toc147913395)

[5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN ASOCIADOS 7](#_Toc147913396)

[6. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN 24](#_Toc147913397)

[7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS 25](#_Toc147913398)

[8. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN PARA POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR DEFICIENCIAS OBSERVADAS 25](#_Toc147913399)

[9. ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES PENDIENTES 25](#_Toc147913400)

[10. PLAN DE CONTINGENCIA 25](#_Toc147913401)

[11. CONTROL DE MODIFICACIONES 26](#_Toc147913402)

# 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.

# ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Unidad didáctica | Horas | Descripción |
| 01 | 35 | PUESTA EN MARCHA EMPRESA SIMULADA |
| 02 | 20 | DIRECCIÓN COMERCIAL: DC, DV, ALM, RECP |
| 03 | 20  | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: CONTA, TESORERÍA, |
| 04  | 56  | TRABAJO EN EQUIPO-ROTACIONES: DC, DV, ALMC, RECP, CONTA, TESORERÍA |
| 05 | 16 | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: RRHH |
| TOTAL | 147 |  |

**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.

# PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARÁCTER GENERAL

* Partir de las capacidades actuales del alumno, evitando trabajar por encima de su desarrollo potencial.
* Favorecer el aprendizaje significativo del alumno, en el que el protagonista de su aprendizaje es él, promoviendo el desarrollo de su capacidad de «aprender a aprender», para que adquiera estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo de los procedimientos de trabajo simulado que le den las herramientas para aprender de manera autonoma en el puesto de trabajo cuando se incorpore al mercado laboral.
* Proporcionar una visión integradora e **interdisciplinar** de los contenidos y procedimientos de trabajo, mediante una exposición clara de las interrelaciones entre los puestos de trabajo simulados.
* Promover la automotivación del alumno hacia las tareas simuladas de trabajo, para que encuentre atractivo e interesante la dinámica de trabajo a la que se va enfrentar cuando se incorpore al mundo laboral. 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**

Partir de los conocimientos previos del alumno adquiridos en ADG1.

La simulación será la base y ejer vertebrador del desarrollo del módulo.

Promover el trabajo en equipo, favorecer la cooperación y la responsabilidad en los alumnos.

Actividades formativas para la globalización e interrelación de los contenidos.

Trabajar el error como fuente de información para chequear y consolidar conocimientos y procedimientos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Contenidos | **Tipología de las actividades** |
| Primera parte: | identificación de los distintos elementos de la empresa: actividad, productos, clientes, proveedores, procedimientos de trabajo y registro. | Actividades de memorización, comprensión, análisis, relación, consolidación y aplicación, para que se familiaricen con la información y los datos de la empresa y conozcan los procedimientos que ha de seguir en el desempeño de su trabajo. |
| Segunda parte: | simulación de trabajo de los distintos puestos de la empresa simulada, con trabajo individual, y rotativo pro equipos. | Actividades de desarrollo de habilidades y aplicación de conocimientos adquiridos en los módulos para el trabajo individual y de rotación en los departamentos simulados: Compras, Ventas, Almacén, Recepción, Contabilidad, Tesorería y RRHH.  |

**Sistema de rotaciones:** se formarán equipos de 3 o 4 alumno, cada alumno rotará por todos los departamentos simulados realizando todas las funciones del departamento y trabajando en equipo.

# CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL MÓDULO

Rotaciones: 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 individualmente la asistencia y trabajo realizado por cada alumno en la rotación.

Pruebas: serán examenes teórico-prácticos sobre los procedimientos y tareas simuladas.

Tareas del aeducar: son tareas a valorar y entregar individualmente por cada alumno.

Criterios de Calificación:

|  |  |
| --- | --- |
|  Prácticas, rotaciones y tareas individuales de clase  | 40% |
| Pruebas escritas teórico-prácticas | 60% |

\*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 0,7 (decimas) o superior, siempre que la nota mínima sea igual o superior al cinco (5); las notas inforiores al cinco se truncarán.

Recuperaciones de la evaluación continua:

Al finalizar la 1ª evaluación tendrá una nota de la misma, mientras en la segunda evaluación se correspondera con la nota final obtenida en la evaluación continua. En caso de que la nota en la evaluación final continua sea inferior al cinco deberá acudir a la convocatoria final ordinaria de marzo. Si se presenta sólo con las partes pendientes (la nota máxima que pueda obtener de estas será de cinco puntos). Para obtener una nota mayor los alumnos con alguna parte pendiente o que quierán subir nota deberán presentarse a una prueba de todos los contenidos del módulo.

**Nota final módulo en primera convocatoria final ordinaria (marzo):** Media ponderada de todas las notas obtenidas en evaluación continua con la final parcial; o la nota final si realiza la prueba de todo el módulo.

**Nota final módulo en segunda convocatoria final extraordinaria (junio):** Si el alumno no supera el módulo, se programará tareas y clases de repaso (abril-mayo) y un examen final (junio) de todos los contenidos del módulo (valoración 20%-80% respectivamente). Si el alumno no asistan al repaso y entregan las actividades el examen final representará el 100% de la nota.

**Pérdida del derecho de evaluación continua**: 15% de faltas de asistencia no justificadas. Para superar el módulo tendrá que presentarse a las convocatorias oficiales con todos los contenidos del módulo.

**Conciliación laboral**

En caso de que haya alumnado que solicite y se le conceda la conciliación laboral, se convocarán fechas oficiales de exámenes durante la evaluación continua y finales.

# RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN ASOCIADOS

| **Unidades** | **Objetivos** | **Criterios de evaluación** | **Contenidos básicos** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. Nuestra empresa simulada****(17 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. |
| **2. Procedimientos administrativos: puesto de recepción y departamento comercial****(15 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 decididas.

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. |
| **2. Procedimientos administrativos: puesto de recepción y departamento comercial****(15 horas)** | 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 reclamacionesRA.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.** |
| **3. Procedimientos administrativos: departamento de recursos humanos y financiero** **(15 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. |
| **3. Procedimientos administrativos: departamento de recursos humanos y financiero** **(15 horas)** | 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. |
| **4. Recepción****(15 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 decididas.

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. |
| **4. Recepción****(15 horas)** | 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. |
| **5 Almacén****(15 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 decididas.

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. |
| **5 Almacén****(15 horas)** | 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. |
| **6. Compras****(15 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 decididas.

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. |
| **6. Compras****(15 horas** | 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. |
| **7. Ventas****(15 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 predecidida.

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. |
| **7. Ventas****(15 horas)** | 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. |
| **8. Recursos humanos****(15 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 han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
6. Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
7. Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
8. Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
9. Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.
10. Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.
11. Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.
12. Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
13. 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. |
| **8. Recursos humanos****(15 horas** | 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. |
| **9 Contabilidad****(15 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. |
| **9 Contabilidad****(15 horas)** | 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. |
| **10. Tesorería****(15 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. |
| **10. Tesorería****(15 horas)** | 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. |

# 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:

**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.

**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.

**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 en cada uno de los puestos de trabajo simulados.

Verificación de la ficha de control

Control de asistencia.

# MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Se emplearán recursos materiales impresos, audiovisuales e informáticos del libro:

Antón Pérez, Jaime y otros (2016, 4ªed.) *“Empresa en el Aula”,* editorial MacMillan Profesional, pub. Zaragoza.

El anterior libro se recomendaba a los alumnos su adquisición, pero ha dejado de reeditarse desde el año 2021, por lo que ya no pueden adquirirlo.

Otros recursos:

El módulo simula una oficina en el aula, se acondicionará el aula con material de oficina como:

-Material fungible de oficina: para imprimir, sellar y estampar, ensobrar, archivar.

-Equipos informáticos (ordenadores e impresora) en red e Internet.

-Equipamiento de oficina: archivadores (de cajonera y carpetas colgantes) y sillas de oficina.

-Aplicaciones ofimática de propósito general (office) y de gestión empresarial (contabilidad, facturación y registro)

-Libros especializados sobre los diferentes temas a que hace referencia el módulo.

# 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.

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

Para los alumnos que no superen el módulo en la 1ª convocatoria ordinaria (marzo), se prepararán clases de repaso (de abril a mayo) para la preparación de la 2ª convocatoria extraordinaria (junio) o se le proporcionar un guión si lo solicita.

# PLAN DE CONTINGENCIA

Son el conjunto de accionres que ante circunstancias excepcionales que afecten al desarrollo normal de la actividad docente en el módulo durante un periodo prolongado de tiempo permitirán continuar con el desarrollo del curso.

**En caso de ausencia puntual del profesor:** el profesor ausente dejará a los profesores de guardia trabajos y ejercicios, si puede preveer la usencia.

**En caso de ausencia prolongada del profesor:** y hasta que un profesor sustituto pueda cubrirlo, el equipo docente del departamento intentará cubrir esas horas para los otros módulos o guiar las actividades entregadas pro el profesor titular del módulo.

**En caso de ausencia prolongada del alumno:** Seguirá el libro de clase recomendado en caso de haberlo o irá realizando los ejercicios y tareas de Aeducar, utilizando dicha plataforma y el correo electrónico corporativo del instituto para comunicarse con el profesor para que le guié.

# CONTROL DE MODIFICACIONES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fecha | Versión | Descripción de la modificación |
| 10/10/2012 | 2 | Adaptarla a la InstrucciónModificación 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 |
| 20/09/2021 |  | Modificación de los criterios de calificación |
| 07/09/2022 |  | Temporalización y criterios de calificación |
| 10/10/2023 | 4 | Nueva temporalización. |