



TABLA 11: Unidades de Aprendizaje
(Una por cada Unidad)

Unidad de Aprendizaje Nº 1 Características del proyecto de la empresa en el aula.		
Temporalización: 1er Trimestre	Duración: 28 horas	Ponderación: 15%
Objetivos Generales		Competencias
I, s, t, u		e, m ,n, ñ, o
Resultados de Aprendizaje		
RA1- Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.		
Aspectos del Saber Hacer		Aspectos del Saber
<ul style="list-style-type: none">- Análisis de los elementos que constituyen la red logística de la empresa.- Análisis de las características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.- Análisis de la relación de la empresa con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.		<ul style="list-style-type: none">- Relaciones internas y externas de la empresa.- Actividad, organización de la empresa en el aula.- Relaciones con los distintos organismos externos.- Proceso de acogida e integración.- Definición de puestos.- Estructura de la empresa.- Definición de tareas.
Aspectos del Saber Estar		
<ul style="list-style-type: none">- Rigurosidad en la identificación de las características internas y externas de la empresa creada en el aula.- Valoración de la importancia de los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.- Valoración de la importancia de la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.		
Tareas y Actividades		
<ul style="list-style-type: none">- Casos prácticos sobre características internas y externas de la empresa.- Actividades para identificar idea de negocio, sector, posibles clientes, etc.- Análisis de la red logística para una empresa y sus características.		
Criterios de Evaluación		%
<ul style="list-style-type: none">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 y/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.		15% 15% 15% 15% 15% 20%
IE		
		Tarea práctica individual. Tarea práctica individual. Tarea práctica individual. Tarea práctica individual (70%) FEM (30%) Trabajo grupal. Trabajo grupal.
Recursos		



- Aula-taller con ordenadores para cada alumno de clase.
- Ordenador y pantalla digital.
- Libro de consulta recomendado Editorial: Paraninfo.
- Apuntes profesora.

Observaciones



Unidad de Aprendizaje Nº 2 Transmisión de la información en la empresa en el aula.

Temporalización: 1-2 Trimestre

Duración: 25 horas

Ponderación: 20%

Objetivos Generales	Competencias	
a, b, c, e, k, l, ñ	a, b, i, f	
Resultados de Aprendizaje		
RA2- 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.		
Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber	
<ul style="list-style-type: none">- Mantenimiento de una actitud correcta con la comunicación con clientes, proveedores, empleados, etc.- Identificación del emisor y receptor en conversaciones telefónicas y presenciales.- Registro de información a través de consultas con la herramienta de gestión de la relación con el cliente.	<ul style="list-style-type: none">- Las comunicaciones a través de Internet: correo electrónico.- Comunicación con proveedores y empleados.- La comunicación escrita- La comunicación interpersonal.- La comunicación telefónica.- Atención a clientes.- Aspectos legales en la atención al cliente.- La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.	
Aspectos del Saber Estar		
<ul style="list-style-type: none">- Rigurosidad en la aplicación de técnicas de atención a clientes internos y externos.- Claridad en la transmisión de información.- Valoración de la importancia del tratamiento protocolario.- Rigurosidad en la atención al cliente.- Importancia de la escucha y las técnicas de negociación con clientes y proveedores.		
Tareas y Actividades		
<ul style="list-style-type: none">- Análisis de las técnicas de atención a clientes y actitud adecuada para el asesoramiento.- Se explicará el tratamiento protocolario.- Ejercicios prácticos para identificar remitente y destinatario, y emisor y receptor.- Casos prácticos de negociación con clientes y proveedores.- Actividades para gestión de consultas en la relación con el cliente.		
Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.	15%	Trabajo grupal (70%). FEM (30%)
b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.	10%	Trabajo grupal (70%). FEM (30%)
c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.	20%	Trabajo grupal.
d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.	20%	Trabajo grupal.
e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.	5%	Tarea práctica individual (50%). FEM (50%)
f) Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.	10%	Tarea práctica individual.
g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.	10%	Tarea práctica individual.
h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.	10%	Trabajo grupal.
Recursos		



- Aula-taller con ordenadores para cada alumno de clase.
- Ordenador y pantalla digital.
- Libro de consulta recomendado Editorial: Paraninfo.
- Apuntes profesora.

Observaciones



Unidad de Aprendizaje Nº 3 Organización de la información en la empresa en el aula.

Temporalización: 1-2 Trimestre

Duración: 30 horas

Ponderación: 5%

Objetivos Generales	Competencias	
a, f, g, h, j, m, p	a, b, c, d, e, f, g, q	
Resultados de Aprendizaje		
RA3- Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.		
Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber	
<ul style="list-style-type: none">- Aplicación de procedimientos para la obtención de información necesaria para la gestión de control de la calidad del servicio prestado.- Tramitación de la información relativa a cada departamento.- Aplicación de criterios de selección de información.- Aplicación de técnicas de archivo de información.	<ul style="list-style-type: none">- Sistemas de gestión y tratamiento de la información.- Acceso a la información.- Técnicas de organización de la información.- Criterios de selección de la información.- Bases de datos en la atención al cliente.- Archivo y registro.	
Aspectos del Saber Estar		
<ul style="list-style-type: none">- Rigurosidad en la gestión y tratamiento de la información.- Valoración de la importancia de aplicar técnicas de organización de la información.- Rigurosidad en el manejo de aplicaciones informáticas con información de clientes, proveedores, etc.- Rigurosidad en la aplicación de técnicas de archivo manuales e informáticas.		
Tareas y Actividades		
<ul style="list-style-type: none">- Casos prácticos basados en la gestión de información entre departamentos o áreas funcionales.- Análisis de la importancia del control de calidad del servicio prestado.- Exposición y casos prácticos sobre técnicas de organización de información.- Actividades sobre técnicas de archivo.		
Criterios de Evaluación	%	IE
<ul style="list-style-type: none">a) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.e) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.	<ul style="list-style-type: none">15%20%15%20%15%15%	<ul style="list-style-type: none">Trabajo grupal.Trabajo grupal.Trabajo grupal (70%). FEM (30%)Tarea práctica individual.Tarea práctica individual (70%) FEM (30%)Tarea práctica individual (50%) FEM (50%)
Recursos		
<ul style="list-style-type: none">- Aula-taller con ordenadores para cada alumno de clase.- Ordenador y pantalla digital.- Libro de consulta recomendado Editorial: Paraninfo.		



- Apuntes profesora.

Observaciones

Unidad de Aprendizaje Nº 4 Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula.

Temporalización: 1-2 Trimestre **Duración:** 30 horas **Ponderación:** 10%

Objetivos Generales	Competencias
b, c, d, e, g, i, l, m, n, p	a, b, d, e, f, g, h, i

Resultados de Aprendizaje

RA4- Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.

Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber
<ul style="list-style-type: none">- Confección de documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.- Realización de tareas administrativas del área comercial de la empresa.- Elaboración de documentación relacionada con el área de recursos humanos.- Ejecución de tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.- Realización de tareas relacionadas con el área financiera.- Ejecución de tareas administrativas del área fiscal de la empresa.- Aplicación de la normativa vigente.	<ul style="list-style-type: none">- Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.- Documentos relacionados con el área comercial.- Gestión de los documentos en un sistema de red informática.- Documentos relacionados con el área laboral.- Documentos relacionados con el área contable.- Aplicaciones informáticas específicas.- Documentos relacionados con el área financiera.- Documentos relacionados con el área fiscal.- Documentos relacionados con el área jurídica- Documentos relacionados con terceros países.
Aspectos del Saber Estar	
<ul style="list-style-type: none">- Rigurosidad en la elaboración de documentos relacionados con el área comercial.- Rigurosidad en la gestión de aplicaciones relacionadas con el área contable.- Rigurosidad en el análisis de las tareas del área fiscal.- Valoración de la importancia de cumplir la normativa vigente.	

Tareas y Actividades

- Trabajo en equipo por departamentos.
- Realización y tramitación de documentación específica de los departamentos.
- Casos prácticos sobre las funciones desarrolladas en cada una de las áreas funcionales.
- Manejo de la normativa vigente.

Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.	15%	Trabajo grupal.
b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.	15%	Trabajo grupal (50%). FEM (50%)
c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.	15%	Trabajo grupal.
d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.	15%	Trabajo grupal.



- | | | |
|---|-----|----------------------------|
| e) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa. | 15% | Trabajo grupal. |
| f) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa. | 15% | Trabajo grupal. |
| g) Se ha aplicado la normativa vigente. | 10% | Tarea práctica individual. |

Recursos

- Aula-taller con ordenadores para cada alumno de clase.
- Ordenador y pantalla digital.
- Libro de consulta recomendado Editorial: Paraninfo.
- Apuntes profesora.

Observaciones

**Unidad de Aprendizaje Nº 5 Actividades de política comercial de la empresa en el aula.****Temporalización:** 1-2 Trimestre**Duración:** 25 horas**Ponderación:** 15%

Objetivos Generales	Competencias	
n, o, q, u	d, h, j, k, m, ñ	
Resultados de Aprendizaje		
RA5- Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.		
Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber	
- Elaboración del catálogo de productos de la empresa. - Descripción de las técnicas de venta. - Elaboración de fichas de clientes. - Confección de ofertas y promociones.	- Producto y cartera de productos. - Venta. Organización de la venta. - Técnicas de venta. - Cartera de clientes. - Precios. - Publicidad y promoción. - El comercio electrónico (B2B, B2C). - Comercio exterior con empresas.	
Aspectos del Saber Estar		
- Valoración de la importancia de la actualización de la cartera de productos. - Rigurosidad en la actualización de fichas de clientes. - Valoración de la importancia de las ofertas y promociones. - Valoración de la importancia del comercio electrónico.		
Tareas y Actividades		
- Casos prácticos para desarrollar catálogo de productos, listas de precios, ofertas, etc. - Actividades con bases de datos de proveedores. - Actividades para identificar canales de comercialización. - Creación de fichas de clientes.		
Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se ha elaborado y/o actualizado el catálogo de productos de la empresa. b) Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras. c) Se han elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes. d) Se han elaborado listas de precios. e) Se han confeccionado ofertas. f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.	20% 20% 20% 10% 15% 15%	Trabajo grupal. Trabajo grupal. Trabajo grupal. Trabajo grupal (50%). FEM (50%) Trabajo grupal (70%). FEM (30%) Trabajo grupal.
Recursos		
- Aula-taller con ordenadores para cada alumno de clase. - Ordenador y pantalla digital. - Libro de consulta recomendado Editorial: Paraninfo. - Apuntes profesora.		
Observaciones		

**Unidad de Aprendizaje Nº 6 Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula.****Temporalización:** 1-2 Trimestre**Duración:** 24 horas**Ponderación:** 15%

Objetivos Generales	Competencias	
ñ	i	
Resultados de Aprendizaje		
RA6- Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.		
Aspectos del Saber Hacer	Aspectos del Saber	
<ul style="list-style-type: none">- Análisis del origen de problemas y reclamaciones.- Identificación de la documentación necesaria para recoger una reclamación.- Análisis de los procedimientos utilizados.- Búsqueda de soluciones a la resolución de conflictos.- Enumeración de los pasos para resolver una reclamación.	<ul style="list-style-type: none">- Origen de los problemas y reclamaciones.- Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.- Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.- Resolución de conflictos.- Resolución de reclamaciones.- Seguimiento post-venta.	
Aspectos del Saber Estar		
<ul style="list-style-type: none">- Valoración de la importancia de los procedimientos de recogida de reclamaciones.- Rigurosidad en la aplicación de técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.- Rigurosidad en la resolución de conflictos.- Valoración de la importancia del seguimiento post-venta.		
Tareas y Actividades		
<ul style="list-style-type: none">- Actividades para identificar el origen de problemas y reclamaciones.- Confección de documentación para recoger reclamaciones y posterior gestión.- Análisis y comparación de técnicas de comportamientos.- Casos prácticos sobre resolución de quejas y reclamaciones.		
Criterios de Evaluación	%	IE
<ul style="list-style-type: none">a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.	<ul style="list-style-type: none">20%15%20%15%15%15%	<ul style="list-style-type: none">Tarea práctica individual.Trabajo grupal.Trabajo grupal.Tarea práctica individual (70%) FEM (30%)Trabajo grupal.Trabajo grupal.
Recursos		
<ul style="list-style-type: none">- Aula-taller con ordenadores para cada alumno de clase.- Ordenador y pantalla digital.- Libro de consulta recomendado Editorial: Paraninfo.- Apuntes profesora.		
Observaciones		



Unidad de Aprendizaje Nº 7 El trabajo en equipo en la empresa en el aula.

Temporalización: 1-2 Trimestre

Duración: 28 horas

Ponderación: 10%

Objetivos Generales

r

Competencias

l, p, r

Resultados de Aprendizaje

RA7- Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

Aspectos del Saber Hacer

- Análisis de la actitud de respeto al gerente y a los compañeros.
- Cumplimiento y respeto de órdenes recibidas.
- Mantenimiento de una comunicación fluida con los compañeros.
- Exposición de opiniones y puntos de vista ante una tarea.
- Organización de las tareas.
- Transmisión de la imagen empresarial.
- Contribución a la cultura empresarial.
- Análisis de la actitud y participación en el grupo con iniciativa emprendedora.

Aspectos del Saber

- Equipos y grupos de trabajo.
- Cumplimiento de órdenes.
- Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.
- Intercambio de opiniones y puntos de vista.
- La planificación.
- Aportaciones al equipo.
- Imagen corporativa.
- Toma de decisiones.
- Ineficiencias y conflictos.
- Cultura empresarial.
- Actitud proactiva con el equipo.

Aspectos del Saber Estar

- Valoración de la importancia de mantener una actitud de respeto con los compañeros de equipo.
- Rigurosidad en la puesta en marcha de los equipos en la empresa.
- Rigurosidad en la exposición de las opiniones y puntos de vista.
- Rigurosidad en la organización de las tareas.
- Valoración de la importancia de las aportaciones al equipo.
- Rigurosidad en la toma de decisiones y en la resolución de conflictos.
- Rigurosidad en el respeto de las normas establecidas.
- Valoración de la importancia de una actitud proactiva.

Tareas y Actividades

- Análisis de casos prácticos sobre comunicación empresarial.
- Actividad para analizar la capacidad de intercambio de ideas con el equipo.
- Casos prácticos sobre la cultura empresarial.
- Actividades para desarrollar la iniciativa emprendedora.
- Casos prácticos sobre la imagen corporativa.

Criterios de Evaluación

%

IE



a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.	10%	Tarea práctica individual (50%) FEM (50%)
b) Se han cumplido las órdenes recibidas.	10%	Tarea práctica individual (50%) FEM (50%)
c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.	10%	Tarea práctica individual.
d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.	10%	Tarea práctica individual.
e) Se ha valorado la organización de la propia tarea.	5%	Tarea práctica individual.
f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.	10%	Tarea práctica individual.
g) Se ha transmitido la imagen de la empresa.	15%	Trabajo grupal.
h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.	10%	Trabajo grupal.
i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.	10%	Trabajo grupal.
j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.	10%	Tarea práctica individual.
Recursos		
<ul style="list-style-type: none">- Aula-taller con ordenadores para cada alumno de clase.- Ordenador y pantalla digital.- Libro de consulta recomendado Editorial: Paraninfo.- Apuntes profesora.		
Observaciones		