



TABLA 8: CE y Cb

| Resultado de Aprendizaje | RA 1. Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla | 1.- Características del proyecto de la empresa en el aula. | Bloque de contenidos | Saber Hacer | Saber Estar |
|--------------------------|--|--|----------------------|---|--|
| | | | | | |
| Criterios de Evaluación | a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula. | - Relaciones internas y externas de la empresa. | Contenidos Básicos | | Rigurosidad en la identificación de 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. | - Actividad, organización de la empresa en el aula. | | Análisis de los elementos que constituyen la red logística de la empresa. | |
| | c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial. | - Relaciones con los distintos organismos externos. | | | Valoración de la importancia de 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. | - Proceso de acogida e integración. | | Análisis de las 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. | - Definición de puestos. | | | Valoración de la importancia de 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. | - Estructura de la empresa. - Definición de tareas. | | Análisis de la relación de la empresa con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento. | |



| Resultado de Aprendizaje | 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. | 2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula. | Bloque de contenidos | Saber Hacer | Saber Estar |
|--------------------------|---|--|----------------------|--|--|
| | | | | | |
| Criterios de Evaluación | a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. | - Las comunicaciones a través de Internet: correo electrónico. | Contenidos Básicos | | Rigurosidad en la aplicación de técnicas de atención a clientes internos y externos. |
| | b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. | - Comunicación con proveedores y empleados. | | Mantenimiento de una actitud correcta con la comunicación con clientes, proveedores, empleados, etc. | |
| | c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa. | - La comunicación escrita. | | | Claridad en la transmisión de información. |
| | d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado. | - La comunicación interpersonal. | | | Valoración de la importancia del tratamiento protocolario. |



| | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|
| | e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial. | - La comunicación telefónica. | | Identificación del emisor y receptor en conversaciones telefónicas y presenciales. | |
| | f) Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas. | - Atención a clientes. | | | Rigurosidad en la atención al cliente. |
| | g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente. | - Aspectos legales en la atención al cliente. | | Registro de información a través de consultas con la herramienta de gestión de la relación con el cliente. | |
| | h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores. | - La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales. | | | Importancia de la escucha y las técnicas de negociación con clientes y proveedores. |



| Resultado de Aprendizaje | RA 3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos. | 3.- Organización de la información en la empresa en el aula. | Bloque de contenidos | Saber Hacer | Saber Estar |
|--------------------------|---|--|----------------------|---|---|
| | | | | | |
| Criterios de Evaluación | a) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado. | - Sistemas de gestión y tratamiento de la información. | Contenidos Básicos | Aplicación de procedimientos para la obtención de información necesaria para la gestión de control de la calidad del servicio prestado. | Rigurosidad en la gestión y tratamiento de la información. |
| | b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda. | - Acceso a la información. | | Tramitación de la información relativa a cada departamento. | |
| | c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información. | - Técnicas de organización de la información. | | | Valoración de la importancia de aplicar técnicas de organización de la información. |
| | d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada. | - Criterios de selección de la información. | | Aplicación de criterios de selección de información. | |



| | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|
| | e) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros. | - Bases de datos en la atención al cliente. | | | Rigurosidad en el manejo de aplicaciones informáticas con información de clientes, proveedores, etc. |
| | f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas. | - Archivo y registro. | | Aplicación de técnicas de archivo de información. | Rigurosidad en la aplicación de técnicas de archivo manuales e informáticas. |



| Resultado de Aprendizaje | RA 4. Elabora documentación administrativa distinguiendo. y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa. | 4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula. | Bloque de contenidos | | |
|--------------------------|--|---|----------------------|---|---|
| | | | | Saber Hacer | Saber Estar |
| Criterios de Evaluación | a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa. | - Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento. | Contenidos Básicos | Confección de documentos relacionados con el área de aprovisionamiento. | |
| | b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa. | - Documentos relacionados con el área comercial. - Gestión de los documentos en un sistema de red informática. | | Realización de tareas administrativas del área comercial de la empresa. | Rigurosidad en la elaboración de documentos relacionados con el área comercial. |
| | c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa. | - Documentos relacionados con el área laboral. | | Elaboración de documentación relacionada con el área de recursos humanos. | |
| | d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa. | - Documentos relacionados con el área contable. - Aplicaciones informáticas específicas. | | Ejecución de tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa. | Rigurosidad en la gestión de aplicaciones relacionadas con el área contable. |



| | | | | | |
|--|---|--|--|--|---|
| | e) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa. | - Documentos relacionados con el área financiera. | | Realización de tareas relacionadas con el área financiera. | |
| | f) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa. | - Documentos relacionados con el área fiscal. | | Ejecución de tareas administrativas del área fiscal de la empresa. | Rigurosidad en el análisis de las tareas del área fiscal. |
| | g) Se ha aplicado la normativa vigente. | - Documentos relacionados con el área jurídica - Documentos relacionados con terceros países. | | Aplicación de la normativa vigente. | Valoración de la importancia de cumplir la normativa vigente. |



| Resultado de Aprendizaje | RA 5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial identificando las funciones del departamento de ventas y compras. | 5.- Actividades de política comercial de la empresa en el aula. | Bloque de contenidos | Saber Hacer | Saber Estar |
|--------------------------|--|---|----------------------|--|--|
| | | | | | |
| Criterios de Evaluación | a) Se ha elaborado y/o actualizado el catálogo de productos de la empresa. | - Producto y cartera de productos. | Contenidos Básicos | Elaboración del catálogo de productos de la empresa. | Valoración de la importancia de la actualización de la cartera de productos. |
| | b) Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras. | - Venta. Organización de la venta. - Técnicas de venta. | | Descripción de las técnicas de venta. | |
| | c) Se han elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes. | - Cartera de clientes. | | | Rigurosidad en la actualización de fichas de clientes. |
| | d) Se han elaborado listas de precios. | - Precios. | | Elaboración de fichas de clientes. | |



| | | | | | |
|--|---|--|--|--------------------------------------|--|
| | e) Se han confeccionado ofertas. | - Publicidad y promoción. | | Confección de ofertas y promociones. | Valoración de la importancia de las ofertas y promociones. |
| | f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica. | - El comercio electrónico (B2B, B2C). - Comercio exterior con empresas. | | | Valoración de la importancia del comercio electrónico. |



| Resultado de Aprendizaje | RA 6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones. | 6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula. | Bloque de contenidos | | |
|--------------------------|--|---|----------------------|--|---|
| | | | | Saber Hacer | Saber Estar |
| Criterios de Evaluación | a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones. | - Origen de los problemas y reclamaciones. | Contenidos Básicos | Análisis del origen de problemas y reclamaciones. | |
| | b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación. | - Procedimientos de recogida de reclamaciones y quejas. | | Identificación de la documentación necesaria para recoger una reclamación. | Valoración de la importancia de los procedimientos de recogida de reclamaciones. |
| | c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo. | - Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos. | | Análisis de los procedimientos utilizados. | Rigurosidad en la aplicación de técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo. |
| | d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas. | - Resolución de conflictos. | | Búsqueda de soluciones a la resolución de conflictos. | Rigurosidad en la resolución de conflictos. |



| | | | | | |
|--|---|--------------------------------|--|---|--|
| | e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación. | - Resolución de reclamaciones. | | Enumeración de los pasos para resolver una reclamación. | |
| | f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente. | - Seguimiento post-venta. | | | Valoración de la importancia del seguimiento post-venta. |



| Resultado de Aprendizaje | RA 7. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo. | 7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula. | Bloque de contenidos | Saber Hacer | Saber Estar |
|--------------------------|---|--|----------------------|--|---|
| | | | | | |
| Criterios de Evaluación | a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros. | - Equipos y grupos de trabajo. | Contenidos Básicos | Análisis de la actitud de respeto al gerente y a los compañeros. | Valoración de la importancia de mantener una actitud de respeto con los compañeros de equipo. |
| | b) Se han cumplido las órdenes recibidas. | - Cumplimiento de órdenes. | | Cumplimiento y respeto de órdenes recibidas. | |
| | c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros. | - Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa. | | Mantenimiento de una comunicación fluida con los compañeros. | Rigurosidad en la puesta en marcha de los equipos en la empresa. |
| | d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea. | - Intercambio de opiniones y puntos de vista. | | Exposición de opiniones y puntos de vista ante una tarea. | Rigurosidad en la exposición de las opiniones y puntos de vista. |
| | e) Se ha valorado la organización de la propia tarea. | - La planificación. | | Organización de las tareas. | Rigurosidad en la organización de las tareas. |



| | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|
| | f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros. | - Aportaciones al equipo. | | | Valoración de la importancia de las aportaciones al equipo. |
| | g) Se ha transmitido la imagen de la empresa. | - Imagen corporativa. | | Transmisión de la imagen empresarial. | |
| | h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio. | - Toma de decisiones. - Ineficiencias y conflictos. | | | Rigurosidad en la toma de decisiones y en la resolución de conflictos. |
| | i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial. | - Cultura empresarial. | | Contribución a la cultura empresarial. | Rigurosidad en el respeto de las normas establecidas. |
| | j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora. | - Actitud proactiva con el equipo. | | Análisis de la actitud y participación en el grupo con iniciativa emprendedora. | Valoración de la importancia de una actitud proactiva. |