



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 predecididas.	- 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.