



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: 20 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"><li>- Análisis de los elementos que constituyen la red logística de la empresa.</li><li>- Análisis de las características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.</li><li>- Análisis de la relación de la empresa con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>- Relaciones internas y externas de la empresa.</li><li>- Actividad, organización de la empresa en el aula.</li><li>- Relaciones con los distintos organismos externos.</li><li>- Proceso de acogida e integración.</li><li>- Definición de puestos.</li><li>- Estructura de la empresa.</li><li>- Definición de tareas.</li></ul>	
Aspectos del Saber Estar			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Rigurosidad en la identificación de las características internas y externas de la empresa creada en el aula.</li><li>- Valoración de la importancia de los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.</li><li>- Valoración de la importancia de la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.</li></ul>			
Tareas y Actividades			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Casos prácticos sobre características internas y externas de la empresa.</li><li>- Actividades para identificar idea de negocio, sector, posibles clientes, etc.</li><li>- Análisis de la red logística para una empresa y sus características.</li></ul>			
Criterios de Evaluación		%	IE
a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.		15%	Tarea práctica individual.
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.		15%	Tarea práctica individual.
c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.		15%	Tarea práctica individual.
d) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.		15%	Tarea práctica individual.
e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.		15%	Trabajo grupal.
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.		20%	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"><li>- Mantenimiento de una actitud correcta con la comunicación con clientes, proveedores, empleados, etc.</li><li>- Identificación del emisor y receptor en conversaciones telefónicas y presenciales.</li><li>- Registro de información a través de consultas con la herramienta de gestión de la relación con el cliente.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>- Las comunicaciones a través de Internet: correo electrónico.</li><li>- Comunicación con proveedores y empleados.</li><li>- La comunicación escrita</li><li>- La comunicación interpersonal.</li><li>- La comunicación telefónica.</li><li>- Atención a clientes.</li><li>- Aspectos legales en la atención al cliente.</li><li>- La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.</li></ul>	
Aspectos del Saber Estar			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Rigurosidad en la aplicación de técnicas de atención a clientes internos y externos.</li><li>- Claridad en la transmisión de información.</li><li>- Valoración de la importancia del tratamiento protocolario.</li><li>- Rigurosidad en la atención al cliente.</li><li>- Importancia de la escucha y las técnicas de negociación con clientes y proveedores.</li></ul>			
Tareas y Actividades			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis de las técnicas de atención a clientes y actitud adecuada para el asesoramiento.</li><li>- Se explicará el tratamiento protocolario.</li><li>- Ejercicios prácticos para identificar remitente y destinatario, y emisor y receptor.</li><li>- Casos prácticos de negociación con clientes y proveedores.</li><li>- Actividades para gestión de consultas en la relación con el cliente.</li></ul>			
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.
b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.		10%	Trabajo grupal.
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.
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			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Aula-taller con ordenadores para cada alumno de clase.</li></ul>			



- 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:** 10 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"><li>- Aplicación de procedimientos para la obtención de información necesaria para la gestión de control de la calidad del servicio prestado.</li><li>- Tramitación de la información relativa a cada departamento.</li><li>- Aplicación de criterios de selección de información.</li><li>- Aplicación de técnicas de archivo de información.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>- Sistemas de gestión y tratamiento de la información.</li><li>- Acceso a la información.</li><li>- Técnicas de organización de la información.</li><li>- Criterios de selección de la información.</li><li>- Bases de datos en la atención al cliente.</li><li>- Archivo y registro.</li></ul>	
Aspectos del Saber Estar			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Rigurosidad en la gestión y tratamiento de la información.</li><li>- Valoración de la importancia de aplicar técnicas de organización de la información.</li><li>- Rigurosidad en el manejo de aplicaciones informáticas con información de clientes, proveedores, etc.</li><li>- Rigurosidad en la aplicación de técnicas de archivo manuales e informáticas.</li></ul>			
Tareas y Actividades			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Casos prácticos basados en la gestión de información entre departamentos o áreas funcionales.</li><li>- Análisis de la importancia del control de calidad del servicio prestado.</li><li>- Exposición y casos prácticos sobre técnicas de organización de información.</li><li>- Actividades sobre técnicas de archivo.</li></ul>			
Criterios de Evaluación		%	IE
a) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.		15%	Trabajo grupal.
b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.		20%	Trabajo grupal.
c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.		15%	Trabajo grupal.
d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.		20%	Tarea práctica individual.
e) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.		15%	Tarea práctica individual.
f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.		15%	Tarea práctica individual.
Recursos			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Aula-taller con ordenadores para cada alumno de clase.</li><li>- Ordenador y pantalla digital.</li><li>- Libro de consulta recomendado Editorial: Paraninfo.</li><li>- Apuntes profesora.</li></ul>			
Observaciones			



#### Unidad de Aprendizaje N° 4 Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula.

**Temporalización:** 1-2 Trimestre

**Duración:** 15 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"><li>- Confección de documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.</li><li>- Realización de tareas administrativas del área comercial de la empresa.</li><li>- Elaboración de documentación relacionada con el área de recursos humanos.</li><li>- Ejecución de tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.</li><li>- Realización de tareas relacionadas con el área financiera.</li><li>- Ejecución de tareas administrativas del área fiscal de la empresa.</li><li>- Aplicación de la normativa vigente.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>- Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.</li><li>- Documentos relacionados con el área comercial.</li><li>- Gestión de los documentos en un sistema de red informática.</li><li>- Documentos relacionados con el área laboral.</li><li>- Documentos relacionados con el área contable.</li><li>- Aplicaciones informáticas específicas.</li><li>- Documentos relacionados con el área financiera.</li><li>- Documentos relacionados con el área fiscal.</li><li>- Documentos relacionados con el área jurídica</li><li>- Documentos relacionados con terceros países.</li></ul>	
Aspectos del Saber Estar			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Rigurosidad en la elaboración de documentos relacionados con el área comercial.</li><li>- Rigurosidad en la gestión de aplicaciones relacionadas con el área contable.</li><li>- Rigurosidad en el análisis de las tareas del área fiscal.</li><li>- Valoración de la importancia de cumplir la normativa vigente.</li></ul>			
Tareas y Actividades			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Trabajo en equipo por departamentos.</li><li>- Realización y tramitación de documentación específica de los departamentos.</li><li>- Casos prácticos sobre las funciones desarrolladas en cada una de las áreas funcionales.</li><li>- Manejo de la normativa vigente.</li></ul>			
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.
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		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Aula-taller con ordenadores para cada alumno de clase.</li><li>- Ordenador y pantalla digital.</li><li>- Libro de consulta recomendado Editorial: Paraninfo.</li><li>- Apuntes profesora.</li></ul>		
Observaciones		



# **Unidad de Aprendizaje Nº 5 Actividades de política comercial de la empresa en el aula.**

**Temporalización:** 1-2 Trimestre

**Duración:** 30 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	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboración del catálogo de productos de la empresa.</li><li>- Descripción de las técnicas de venta.</li><li>- Elaboración de fichas de clientes.</li><li>- Confección de ofertas y promociones.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>- Producto y cartera de productos.</li><li>- Venta. Organización de la venta.</li><li>- Técnicas de venta.</li><li>- Cartera de clientes.</li><li>- Precios.</li><li>- Publicidad y promoción.</li><li>- El comercio electrónico (B2B, B2C).</li><li>- Comercio exterior con empresas.</li></ul>	
Aspectos del Saber Estar			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Valoración de la importancia de la actualización de la cartera de productos.</li><li>- Rigurosidad en la actualización de fichas de clientes.</li><li>- Valoración de la importancia de las ofertas y promociones.</li><li>- Valoración de la importancia del comercio electrónico.</li></ul>			
Tareas y Actividades			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Casos prácticos para desarrollar catálogo de productos, listas de precios, ofertas, etc.</li><li>- Actividades con bases de datos de proveedores.</li><li>- Actividades para identificar canales de comercialización.</li><li>- Creación de fichas de clientes.</li></ul>			
Criterios de Evaluación		%	IE
a) Se ha elaborado y/o actualizado el catálogo de productos de la empresa.		20%	Trabajo grupal.
b) Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.		20%	Trabajo grupal.
c) Se han elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes.		20%	Trabajo grupal.
d) Se han elaborado listas de precios.		10%	Trabajo grupal.
e) Se han confeccionado ofertas.		15%	Trabajo grupal.
f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.		15%	Trabajo grupal.
Recursos			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Aula-taller con ordenadores para cada alumno de clase.</li><li>- Ordenador y pantalla digital.</li><li>- Libro de consulta recomendado Editorial: Paraninfo.</li><li>- Apuntes profesora.</li></ul>			
Observaciones			





# **Unidad de Aprendizaje Nº 6 Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula.**

**Temporalización:** 1-2 Trimestre

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



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

**Temporalización:** 1-2 Trimestre

**Duración:** 20 horas

**Ponderación:** 10%

Objetivos Generales		Competencias	
r		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		Aspectos del Saber	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis de la actitud de respeto al gerente y a los compañeros.</li><li>- Cumplimiento y respeto de órdenes recibidas.</li><li>- Mantenimiento de una comunicación fluida con los compañeros.</li><li>- Exposición de opiniones y puntos de vista ante una tarea.</li><li>- Organización de las tareas.</li><li>- Transmisión de la imagen empresarial.</li><li>- Contribución a la cultura empresarial.</li><li>- Análisis de la actitud y participación en el grupo con iniciativa emprendedora.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>- Equipos y grupos de trabajo.</li><li>- Cumplimiento de órdenes.</li><li>- Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.</li><li>- Intercambio de opiniones y puntos de vista.</li><li>- La planificación.</li><li>- Aportaciones al equipo.</li><li>- Imagen corporativa.</li><li>- Toma de decisiones.</li><li>- Ineficiencias y conflictos.</li><li>- Cultura empresarial.</li><li>- Actitud proactiva con el equipo.</li></ul>	
Aspectos del Saber Estar			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Valoración de la importancia de mantener una actitud de respeto con los compañeros de equipo.</li><li>- Rigurosidad en la puesta en marcha de los equipos en la empresa.</li><li>- Rigurosidad en la exposición de las opiniones y puntos de vista.</li><li>- Rigurosidad en la organización de las tareas.</li><li>- Valoración de la importancia de las aportaciones al equipo.</li><li>- Rigurosidad en la toma de decisiones y en la resolución de conflictos.</li><li>- Rigurosidad en el respeto de las normas establecidas.</li><li>- Valoración de la importancia de una actitud proactiva.</li></ul>			
Tareas y Actividades			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis de casos prácticos sobre comunicación empresarial.</li><li>- Actividad para analizar la capacidad de intercambio de ideas con el equipo.</li><li>- Casos prácticos sobre la cultura empresarial.</li><li>- Actividades para desarrollar la iniciativa emprendedora.</li><li>- Casos prácticos sobre la imagen corporativa.</li></ul>			
Criterios de Evaluación		%	IE
a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.		10%	Tarea práctica individual.
b) Se han cumplido las órdenes recibidas.		10%	Tarea práctica individual.
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"><li>- Aula-taller con ordenadores para cada alumno de clase.</li><li>- Ordenador y pantalla digital.</li><li>- Libro de consulta recomendado Editorial: Paraninfo.</li><li>- Apuntes profesora.</li></ul>		
Observaciones		