



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		%	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 (70%) FEM (30%)
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">- 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
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 (70%). FEM (30%)
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 (70%) FEM (30%)
f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.		15%	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			
<ul style="list-style-type: none">- 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		
<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 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	
<ul style="list-style-type: none">- Elaboración del catálogo de productos de la empresa.- Descripción de las técnicas de venta.- Elaboración de fichas de clientes.- Confección de ofertas y promociones.		<ul style="list-style-type: none">- 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			
<ul style="list-style-type: none">- 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			
<ul style="list-style-type: none">- 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.		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 (50%). FEM (50%)
e) Se han confeccionado ofertas.		15%	Trabajo grupal (70%). FEM (30%)
f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.		15%	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 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 recogida 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
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 (70%) FEM (30%)
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">- 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		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">- 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.		<ul style="list-style-type: none">- 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			
<ul style="list-style-type: none">- 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			
<ul style="list-style-type: none">- 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		