

Programación del módulo

Empresa en el aula

GRADO MEDIO

Ciclo formativo

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

I.E.S. Francisco Rodríguez Marín

CURSO: 2017-2018

Profesora:

M^a Antonia García Rodríguez

DATOS GENERALES DEL MÓDULO.

Ciclo Formativo:	NOMBRE DEL TÍTULO: Técnico en Gestión Administrativa FAMILIA : Administración y Gestión
Normativa que regula el título	1. Real Decreto 1631/2009 de 30 de octubre (BOE 01/12/2009) en el que se fijan sus enseñanzas mínimas. 2. ORDEN de 21 de febrero de 2011) por la que se desarrolla el currículo 3. Orden de 29 de septiembre de 2010 sobre evaluación en la FPI.
Módulo Profesional:	Nº Código: 0446 Nombre. Empresa en el aula
Características del Módulo:	Nº horas: 168
Profesoras	Mª Antonia García Rodríguez

2. OBJETIVOS DEL MÓDULO .

Este módulo contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales:

1. Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
2. Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
3. Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
4. Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.

5. Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
6. Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
7. Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.
8. Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.
9. Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y los documentos relacionados con los mismos, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.
10. Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.
11. Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.
12. Identificar y preparar la documentación relevante así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.
13. Complimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.
14. Seleccionar datos y complimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.
15. Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.
16. Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.
17. Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
18. Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

19. Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
20. Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
21. Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
22. Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.

3. COMPETENCIAS DEL MÓDULO.

La formación del módulo Empresa en el aula contribuye a alcanzar todas las **competencias profesionales** establecidas para el ciclo formativo de Gestión Administrativa, que son las siguientes:

1. Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
2. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
3. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
4. Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.
5. Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.
6. Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
7. Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
8. Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.
9. Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa/institución.
10. Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.

11. Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
12. Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
13. Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
14. Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
15. Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.
16. Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
17. Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
18. Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
19. Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Identificar las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.	<p>a) Identificar las características internas y externas de la empresa creada en el aula.</p> <p>b) Identificar los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros.</p> <p>c) Identificar los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.</p> <p>d) Relacionar características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.</p> <p>e) Valorar la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.</p> <p>f) Integrarse en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.</p>
2. Transmitir información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.	<p>a) Utilizar la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> <p>b) Mantener una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> <p>c) Transmitir la información de forma clara y precisa.</p> <p>d) Utilizar el tratamiento protocolario adecuado.</p> <p>e) Identificar emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.</p> <p>f) Identificar al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.</p> <p>g) Registrar la información relativa a las</p>

	<p>consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.</p> <p>h) Aplicar técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.</p>
<p>3. Organizar información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.</p>	<p>a) Aplicar procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.</p> <p>b) Tramitar correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.</p> <p>c) Aplicar las técnicas de organización de la información.</p> <p>d) Analizar y sintetizar la información suministrada.</p> <p>e) Manejar como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.</p> <p>f) Aplicar las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.</p>
<p>4. Elaborar documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.</p>	<p>a) Ejecutar las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.</p> <p>b) Ejecutar las tareas administrativas del área comercial de la empresa.</p> <p>c) Ejecutar las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.</p> <p>d) Ejecutar las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.</p> <p>e) Ejecutar las tareas administrativas del área financiera de la empresa.</p> <p>f) Ejecutar las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.</p> <p>g) Aplicar la normativa vigente.</p>
<p>5. Realizar las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.</p>	<p>a) Elaborar y/o actualizar el catálogo de productos de la empresa.</p> <p>b) Manejar la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.</p> <p>c) Elaborar y/o actualizar las fichas de los</p>

	<p>clientes.</p> <p>d) Elaborar listas de precios.</p> <p>e) Confeccionar ofertas.</p> <p>f) Identificar los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.</p>
<p>6. Atender incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.</p>	<p>a) Identificar la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.</p> <p>b) Identificar la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.</p> <p>c) Aplicar técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.</p> <p>d) Buscar y proponer soluciones a la resolución de los problemas.</p> <p>e) Seguir el proceso establecido para una reclamación.</p> <p>f) Verificar que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.</p>
<p>7. Trabajar en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.</p>	<p>a) Mantener una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.</p> <p>b) Cumplir las órdenes recibidas.</p> <p>c) Mantener una comunicación fluida con los compañeros.</p> <p>d) Exponer opiniones y puntos de vista ante una tarea.</p> <p>e) Valorar la organización de la propia tarea.</p> <p>f) Complementar el trabajo entre los compañeros.</p> <p>g) Transmitir la imagen de la empresa.</p> <p>h) Realizar cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.</p> <p>i) Respetar las normas establecidas y la cultura empresarial.</p> <p>j) Mantener una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando la iniciativa emprendedora.</p>

5. UTs DEL MÓDULO PROFESIONAL A PARTIR DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	UNIDADES DE TRABAJO
1. Identificar las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.	UT 1,2,3,4,5,,7,8
2. Transmitir información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.	UT4 ,5 ,6 ,9
3. Organizar información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.	UT 4, 5 , 6 ,7 ,8, 10
4. Elaborar documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.	UT 9, 10, 11 , 11, 12, 13, 14, 15
5. Realizar las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.	UT 9,13, 14
6. Atender incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.	Todas las unidades de trabajo
7. Trabajar en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.	Todas las unidades de trabajo

6. DESARROLLO DE LAS UTs.

Unidades de Trabajo	Contenidos básicos	
1. Emprender	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso innovador en la actividad empresarial. • Factores de riesgo en la innovación empresarial. • La tecnología como clave de la innovación empresarial. • La internacionalización de las empresas como oportunidad de desarrollo e innovación. • Equipos y grupos de trabajo. • El trabajo en equipo. 	
2. Idear	<ul style="list-style-type: none"> • Fuentes de búsqueda de ideas. • Variables de estudio. • Factores directos e indirectos. 	
3. Contextualizar	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de análisis DAFO • Análisis de mercado. • La competencia. • La actividad empresarial. 	
4. Prototipo	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión comercial en la empresa. • Gestión del marketing en la empresa. • Gestión de los RRHH. • El Plan de aprovisionamiento. • Gestión de la contabilidad como toma de decisiones. 	
5. Validar	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de mercados 	
6. Comunicar	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición pública del proyecto: técnicas de captación de la atención. • Destrezas comunicativas. • Uso de herramientas informáticas en la elaboración y exposición del proyecto. 	
7. Creación y puesta en marcha de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula. • Definición de puestos y tareas. • Proceso de acogida e integración. 	
8. Organización por departamentos	<p>Transmisión de la información en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención a clientes. • Comunicación con proveedores y empleados. • La escucha. Técnicas de recepción de mensajes 	

	<p>orales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación telefónica. • La comunicación escrita. • Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico. 	
9. Lanzamiento de la empresa al mercado	<p>Actividades de política comercial de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producto y cartera de productos. • Publicidad y promoción. • Cartera de clientes. • Venta. Organización de la venta. • Técnicas de venta. 	
10. El departamento de Almacén	<p>Organización de la información en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la información. • Sistemas de gestión y tratamiento de la información. • Archivo y registro. • Técnicas de organización de la información. <p>Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento. • Documentos relacionados con el área comercial • Documentos relacionados con el área laboral • Documentos relacionados con el área financiera • Documentos relacionados con el área fiscal • Documentos relacionados con el área contable • Aplicaciones informáticas específicas • Gestión de los documentos en un sistema de red informática <p>Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución de conflictos 2. Resolución de reclamaciones 3. Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas 4. Seguimiento post-venta. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos <p>El trabajo en equipo en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos y grupos de trabajo • Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa 	
11. El departamento de Compras		
12. El departamento de Ventas		
13. El departamento de Contabilidad		
14. El departamento de Tesorería		
15. El departamento de Recursos humanos		

	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos, proyectos y plazos • La planificación • Toma de decisiones <p>Ineficiencias y conflictos</p>	
--	---	--

7. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

UNIDADES DE TRABAJO	TEMPORALIZACIÓN
1ª EVALUACIÓN	84 HORAS
• Emprender	10 HORAS
• Idear	14 HORAS
• Contextualizar	10 HORAS
• Prototipo	10 HORAS
• Validar	10 HORAS
• Comunicar	10 HORAS
• Creación y puesta en marcha de la empresa	10 HORAS
• Organización por departamentos	10 HORAS
2ª EVALUACIÓN	84 HORAS
• Lanzamiento de la empresa al mercado	12 HORAS
• El departamento de Almacén	12 HORAS
• El departamento de Compras	12 HORAS
• El departamento de Ventas	12 HORAS
• El departamento de Contabilidad	12 HORAS
• El departamento de Tesorería	12 HORAS
• El departamento de Recursos Humanos	12 HORAS
TOTAL HORAS.....168 HORAS	

8. PROCESOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

Los procesos de evaluación son:

- Se realizará una evaluación inicial del alumno/a para conocer la situación de partida, así como a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje se hará una evaluación formativa y sumativa como medio de valorar los resultados obtenidos para superar el módulo completo.
- La evaluación será continua en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza y aprendizaje del alumno/a. Al término de este proceso habrá una calificación final que, de acuerdo con dicha evaluación continua, valorará los resultados conseguidos por los/las alumno/as.
- Para la evaluación de los aprendizajes se tendrán en cuenta los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación y los objetivos generales que figuran en el Decreto por el que se establecen las enseñanzas correspondientes al ciclo formativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Se considerará un requerimiento esencial la asistencia regular a clase por parte del alumno/a. Aquel alumno/a que reúna un total de faltas injustificadas igual al 25 % de las horas de clase de un trimestre, tal y como se establece en nuestro Plan de Convivencia, deberá enfrentarse a una prueba escrita al final del trimestre en el que incurra en esta conducta contraria.
- Se calificará a los alumno/as en sesiones de evaluación una vez al final de cada trimestre.
- La recuperación de alumno/as con insuficiencias se efectuará mediante la realización de actividades, supuestos prácticos y pruebas de recuperación.
- La última sesión de evaluación parcial se realizará en la última semana del mes de mayo.
- El alumnado que tenga el módulo no superado o desee mejorar calificaciones, deberá continuar con las actividades de repaso de las unidades didácticas teniendo la obligación de asistir a las clases que se organicen hasta el 20 de junio.
- La evaluación final se celebrará antes del 23 de junio.
- La calificación de la evaluación será un valor numérico sin decimales entre 1 y 10. Se considerarán aprobados todos los alumno/as cuya calificación sea de 5 ó superior.

El proceso de evaluación del ciclo formativo de grado medio de Gestión Administrativa, y en concreto del módulo de Formación y Orientación Laboral se realizará teniendo en cuenta la normativa determinada en **ORDEN de 29 de septiembre de 2010**, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación del alumno/a en este módulo profesional se realizará en base a:

- *ASIMILACIÓN DE CONOCIMIENTOS TEÓRICOS Y APLICACIÓN DE LO APRENDIDO*
 - Resultados de pruebas y retos objetivos teórico-prácticas sobre los conceptos expuestos en las unidades de trabajo En cada una de estas pruebas es necesario obtener una puntuación mínima de 5 puntos para considerarla superada.
- *TAREAS INDIVIDUALES Y COLABORATIVAS DESARROLLADAS POR EL ALUMNADO.*

Seguimiento de las actividades y tareas realizados por el alumno/a.

- *VALORES Y ACTITUDES*
 - Responsabilidad en el trabajo.
 - Actitud en clase.
 - Cuidado del material y equipos.
 - Participación en clase.
 - Asistencia y puntualidad. Las faltas de asistencia injustificadas tendrán un reflejo expreso en la nota final de cada trimestre.

La calificación se obtendrá de la suma de los resultados obtenidos en el proceso de aprendizaje, de forma general aplicando los porcentajes definidos en esta programación didáctica, y que se recogen en la tabla siguiente.

EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES	PORCENTAJE
Retos, actividades y tareas individuales	50%
Trabajos y retos en equipo	35%
Participación y trabajo en el aula	10%
Asistencia y puntualidad	5%

Con carácter general, y con el fin de corregir ciertas actitudes inadecuadas, el Departamento establece los siguientes criterios de reducción de la calificación final en las pruebas escritas:

- a) En pruebas compuestas por preguntas en las que se debe de optar por una sola correcta entre múltiples respuestas se seguirá el siguiente criterio:
 - Cuando la prueba se componga de N preguntas con M respuestas posibles, cada respuesta correcta tendrá un valor de P/N (siendo P la puntuación total de la prueba) y por cada respuesta incorrecta se restará un valor de $1/M-1$; las preguntas en blanco no suman ni tampoco restan.

En pruebas de “verdadero o falso”, se recomienda: restar el valor de una respuesta correcta por cada dos incorrectas.

- b) Por las faltas de ortografía detectadas en las pruebas escritas se aplicará una reducción en la calificación final de las mismas según el siguiente criterio:
 - Por cada falta detectada, restaremos a la calificación 0,1 puntos.
- c) Por los defectos de forma encontrados en la presentación de la prueba, aplicaremos los siguientes criterios de reducción en la calificación:
 - Por mala letra, se restará 0,25 puntos.
 - Por presentación inadecuada (falta de limpieza, falta de orden, ausencia de márgenes, mal espaciado, etc.) se penalizará con una reducción de hasta 0,5 puntos.

La puntuación a restar entre los apartados b) y c) no excederá nunca de 2 puntos.

Asimismo, el Departamento acuerda que, habrá un sistema de recuperación que se establecerá criterio de cada profesor/a, mediante la aplicación de alguna/s de las siguientes medidas correctoras:

- La puntuación perdida por faltas de ortografía se recuperará mediante:
 - o El copiado de la palabra o expresión un cierto número de veces.
 - o La presentación de un número de oraciones en las que conste la palabra o expresión, con un uso correcto de la misma.
 - o La búsqueda, en el diccionario de la RAE, del significado de la palabra.
- Los puntos perdidos por los defectos de forma se recuperarán por medio de:
- La demostración clara de haber cuidado más este aspecto en las pruebas escritas que se hagan con posterioridad. Para la mejora de la letra se le propondrá a los alumnos/as que realicen ejercicios de caligrafía.

En caso, de que algún alumno/a falte, justificadamente, a un examen de una materia, deberá presentar documento oficial de justificación para optar a la realización del examen en otra fecha distinta fijada por el profesorado de la materia.

A aquellos alumnos/as que no superen la última evaluación parcial se les indicarán los contenidos a recuperar así como el plan de trabajo a seguir y la fecha en que se celebrará la evaluación final.

Para los alumnos/as que deseen mejorar la calificación obtenida en las evaluaciones parciales, también se establecerá un plan de trabajo que deberá llevarse a cabo en el período de recuperación.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Para la recogida de información de cada uno de los criterios de evaluación utilizaremos varios **instrumentos de evaluación**. En el anexo a esta programación se detalla el instrumento o los instrumentos de evaluación que usaremos para recoger la

información de cada criterio de evaluación. Los instrumentos que vamos a utilizar de forma concreta son:

- **Observación directa del trabajo del alumno:** a través de ella se evaluarán, asistencia, puntualidad, comportamientos, valores, actitudes, nivel de integración, otros.
-
- **Análisis de las realizaciones de los alumnos** (trabajos individuales, trabajos de grupo, participación en foros, exposiciones individuales o en grupo, debates, etc.) con lo que evaluaremos,
 - el planteamiento de trabajo,
 - la utilización de la información proporcionada por el profesor,
 - la organización de ideas y la claridad de expresión,
 - la argumentación de las opiniones,
 - la capacidad de buscar información autónomamente y
 - los materiales elaborados.
 - contenidos, razonamientos, comprensión y claridad de ideas,
 - Correcta expresión ortográfica y sintáctica en las pruebas de ensayo
 - Empleo de terminología y vocabulario adecuados
 - Localización de la normativa vigente

Evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje

La práctica docente implica distintas tareas, como planificación y organización escolar, uso de recursos, temporalizarían, ejecución de lo planificado, evaluación, atención a la diversidad, labores de tutoría, etc. todas ellas susceptibles de mejora, lo que exige un proceso de reflexión y valoración de la propia práctica docente, este proceso no debe verse como una fiscalización, sino como una forma de fomentar el perfeccionamiento y la formación del profesorado. Para que sea eficaz, estará orientada a:

- Proporcionar información a la comunidad educativa sobre los logros y dificultades del proceso.
- Motivar, aprender, mejorar, favorecer la labor docente.
- Identificar necesidades y problemas.
- Potenciar la participación.
- Avanzar hacia una cultura de calidad en el ámbito educativo.

Para ello, al **finalizar cada evaluación** se procederá a realizar un **cuestionario online** al alumnado, donde valore los distintos aspectos didácticos y pedagógicos del curso. El cuestionario versará sobre:

1. Valora la necesidad de presentar los contenidos de cada sesión.
2. Valora el interés que te despiertan los contenidos presentados en Empresa en el aula
3. Valora tu grado de participación en el aula, aportando opiniones, formulando preguntas, etc.
4. Valora los distintos procedimientos para buscar y analizar información

5. Valora la importancia de trabajar en distintos agrupamientos: individual, pequeño grupo y gran grupo
 6. Valora la utilización de otros materiales didácticos diferentes del libro de texto, tales como blog, wiki, prensa, TIC, etc.
 7. Valora la variedad de instrumentos de calificación utilizados, tales como trabajo individual, en grupo, exámenes orales, lectura de libros, gestión de un blog, contribución a una wiki, elaboración de una página web, etc.
 8. La gama de instrumentos de calificación me parece adecuada y justa
 9. De la pregunta anterior ¿qué instrumento te parece injusto?
 10. En caso de exámenes, ¿qué prefieres, escrito, oral o ambos?
 11. Califica tu esfuerzo durante la 1ª/2ª evaluación
 12. ¿Qué nota te pondrías en la 1ª/2ª evaluación?
 13. ¿Qué aspectos son mejorables del módulo?
 14. ¿Qué aspectos más te han gustado del módulo?
- El momento de realizar esta reflexión debe ser al finalizar cada trimestre; de este modo, se pueden realizar rectificaciones para el siguiente período. Así pues, tras la realización del cuestionario, se extraerán los resultados y se comentarán en clase con el alumnado para tomar las medidas más adecuadas para la mejora educativa.

9. METODOLOGÍA.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- El manejo y análisis de experiencias empresariales en entornos reales o virtuales, destacando la iniciativa emprendedora que subyace.
- Elección del proyecto de empresa para llevar a la práctica, una vez explicado cómo se estructura un plan de empresas.
- División del grupo de estudiantes por equipos de trabajo, donde lleven a cabo las tareas propias de ese grupo, realizando las gestiones propias de la startup simulada, actuando tanto desde el punto de vista del empleado, como del propietario.
- Utilización de los mismos documentos y canales de comunicación que las empresas utilizan en la realidad.
- Trabajo cooperativo, donde todos los alumnos realicen funciones en todos los departamentos, mediante un sistema de rotación de puestos de trabajo.
- Utilización de un sistema informático en red que posibilite la comunicación con el profesor (asesor) y las posibles relaciones con otras empresas de aula.

La metodología a utilizar será en todo momento activa y participativa, haciendo que el alumno participe en su aprendizaje. El proceso de enseñanza dependerá del contenido de cada una de las unidades didácticas, pero en general responderá al siguiente esquema:

- . Explicaciones del profesor. Utilización de terminología técnica; progresión de conceptos procurando que el alumno/a comprenda la relación entre la realidad práctica y los conceptos teóricos, de manera que adquieran unos fundamentos aplicables con carácter general.
- Se fomentará la participación del alumno/a, dejando que sea éste quien plantee la mayor parte de interrogantes, y también las soluciones.
- Búsqueda de información. En aquellas unidades en que sea factible se encargará a los alumnos/as que busquen información a través de páginas Web.
- .Propuesta de retos a conseguir por el alumno/a. Supondrán la mayor parte del trabajo por parte del alumno/a. Serán preparados de menor a mayor dificultad, y estarán encaminados a descubrir la relación de la teoría con la realidad y a poner en práctica los conocimientos adquiridos.
- Trabajos individuales y/o en grupo. En función de la unidad didáctica, se podrán proponer trabajos que serán realizados de forma individual o en grupo.

10. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

Un aspecto de especial importancia en la programación didáctica es la atención a la diversidad. En Formación Profesional no cabe adaptar resultados de aprendizaje, contenidos o criterios de evaluación al alumnado, ya que las capacidades profesionales son irrenunciables. Las líneas de actuación para la atención del alumnado han de contemplar la diversidad como fuente de oportunidades y de riqueza y se centran en adecuar los diversos aspectos metodológicos: estrategias y técnicas específicas de enseñanza, agrupamientos, recursos y formas de organización.

De forma más concreta, vamos a tener en cuenta dos aspectos:

- a. **Atención a la diversidad como norma en el aula:** partiendo del principio de individualización de la enseñanza (todos los alumnos son diferentes y hay que atender a cada uno teniendo en cuenta su particularidad) se diseñarán actividades de refuerzo y ampliación, se empleará una metodología que permita diferentes ritmos de aprendizaje, evaluación inicial, aprendizaje significativo, etc.
- b. **Programa de refuerzo y recuperación** para aquellos alumnos que tengan criterios de evaluación mínimos no superados, tanto después de la 1ª como de la 2ª evaluación

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN.

- Convocatoria de evaluación final:

El alumno/a que suspenda el módulo profesional tras las dos evaluaciones parciales (final marzo) tendrá que examinarse de TODO EL MÓDULO en la convocatoria final (junio).

El alumnado que no haya conseguido superar los objetivos tendrá que asistir con regularidad a las clases de recuperación y realizar las tareas solicitadas por la profesora.

Se evaluará las causas por las que no se han conseguido los objetivos, haciendo hincapié en las clases de recuperación en los resultados de aprendizaje no alcanzados.

La nota de esta convocatoria final estará basada en un examen teórico-práctico que realizará el alumno/a y los trabajos que se le pudieran solicitar y que tendrá que entregar el día de celebración del mencionado examen.

ALUMNOS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO.

Entre el alumnado que integran el grupo de 2º de Gestión Administrativa no se ha detectado ningún alumno/a con necesidades educativas especiales; en consecuencia, durante el presente curso no tendrá que aplicarse ninguna de estas medidas.

11. RECURSOS NECESARIOS.

- Aula de informática para realizar las prácticas con un ordenador para cada alumno/a conectado en red.
- Impresora.
- Escáner.
- Teléfono.
- Proyector.
- Pizarra.
- Software necesario en cada uno de los ordenadores es:
 - El sistema operativo Windows XP.
 - Conexión a Internet.
 - Programas de gestión de empresas.

12. TEMAS TRANSVERSALES.

Con objeto de proporcionar al alumnado un pleno desarrollo cognitivo, afectivo, social, físico, sensorial, etc., así como una educación que desarrolle valores tales como la diversidad, la igualdad de oportunidades, el respeto y la tolerancia, la calidad de vida personal y del entorno, la autoestima, la cooperación y solidaridad, se impartirá el presente módulo con los siguientes temas transversales:

1. Educación al consumidor: se buscará y se analizará información en Internet sobre el consumo como relación necesaria para la satisfacción de las necesidades humanas y se analizará a los consumidores como agentes económicos fundamentales.
2. Formación y orientación laboral: adentrar a los alumno/as en el mundo de la empresa, los mercados y la importancia de dominar las nuevas tecnologías para incorporarse al mundo del trabajo como trabajador. Para ello se visitarán páginas Web en las que el alumno/a vea las ofertas de empleo y pueda insertar su currículum.
3. Coeducación: evitar, en cualquier situación comunicativa, formas, términos y Educación moral y cívica: preparar a los alumno/as para ser responsables cívicos con los demás ciudadanos y con el entorno.
4. Educación afectivo-sexual: se impartirá una educación no sexista y se fomentará la igualdad de oportunidades entre el hombre y la mujer.

5. Educación para la salud: se dedicará un espacio a temas de actualidad en salud, y buenos hábitos posturales ante el ordenador para aportar algo más a la calidad de vida.
6. Educación para Europa: se pretende lograr el desarrollo de una identidad europea, la cooperación cívica, tecnológica y profesional entre los europeos y fomentar actitudes contrarias al racismo, xenofobia e intolerancia entre los pueblos.
7. Educación para la paz y el desarrollo: preparemos a los alumno/as para convivir en paz y armonía con los demás. Pretendemos introducir en el alumno/a el buen uso de los medios de comunicación, a conocer las noticias, realizar una reflexión y producir un mensaje, así como, en el uso de las nuevas tecnologías informáticas, Internet y correo electrónico.
8. Cultura andaluza: se afianzar la identidad andaluza mediante la investigación, difusión y conocimiento de los valores históricos, culturales y lingüísticos del pueblo andaluz, identificando las realidades, tradiciones, problemas y necesidades de Andalucía.

Se reitera que no hay ningún tema transversal que se desarrolle exclusivamente en una sola unidad didáctica, aunque determinados temas encuentren una plasmación más evidente en unidades concretas.

13. PROGRAMACIÓN DE AULA.

UNIDAD 1. Emprender

1. Resultados de aprendizaje asociados

. Identificar las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.

2. Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación que concretan el resultado de aprendizaje anterior para esta unidad serían los siguientes:

- a) Se han evaluado las implicaciones que conlleva la elección de una idea de negocio.
- b) Se ha diferenciado entre lo que puede ser una simple idea de una idea de negocio factible.
- c) Se han señalado las ventajas e inconvenientes de las propuestas de negocio.
- d) Se ha determinado el producto o servicio que se quiere proporcionar con la idea de negocio.
- e) Se han concretado las necesidades que satisface y el valor añadido de la idea de negocio propuesta.
- f) Se han relacionado la innovación y la iniciativa emprendedora con las implicaciones que tiene para la competitividad empresarial.
- g) Se han valorado los aspectos inherentes a la asunción de riesgo empresarial como motor económico y social.
- h) Se han determinado las diferentes facetas del carácter emprendedor desde el punto de vista empresarial.
- i) Se han definido ayudas y herramientas, públicas y privadas, para la innovación.
- j) Se han examinado las diversas facetas de la innovación empresarial (técnicas, materiales, de organización interna y externa, entre otras), relacionándolas como fuentes de desarrollo económico y creación de empleo.
- k) Se han seleccionado diferentes experiencias de innovación empresarial, describiendo y valorando los factores de riesgo asumidos en cada una de ellas.

3. Contenidos

- El proceso innovador en la actividad empresarial
- Factores de riesgo en la innovación empresarial
- La tecnología como clave de la innovación empresarial
- La internacionalización de las empresas como oportunidad de desarrollo e innovación
- Equipos y grupos de trabajo.

- El trabajo en equipo:
 - I. La comunicación.
 - II. Objetivos, proyectos y plazos.
 - III. El plan de trabajo.
 - IV. La toma de decisiones.

UNIDAD 2. Idear

1. Resultados de aprendizaje asociados

. Identificar las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.

2. Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación que concretan el resultado de aprendizaje anterior para esta unidad serían los siguientes:

- a) Se han evaluado las implicaciones que conlleva la elección de una idea de negocio.
- b) Se ha diferenciado entre lo que puede ser una simple idea de una idea de negocio factible.
- c) Se han señalado las ventajas e inconvenientes de las propuestas de negocio.
- d) Se ha determinado el producto o servicio que se quiere proporcionar con la idea de negocio.
- e) Se han concretado las necesidades que satisface y el valor añadido de la idea de negocio propuesta.
- f) Se han relacionado la innovación y la iniciativa emprendedora con las implicaciones que tiene para la competitividad empresarial.
- g) Se han valorado los aspectos inherentes a la asunción de riesgo empresarial como motor económico y social.
- h) Se han determinado las diferentes facetas del carácter emprendedor desde el punto de vista empresarial.
- i) Se han definido ayudas y herramientas, públicas y privadas, para la innovación.
- j) Se han examinado las diversas facetas de la innovación empresarial (técnicas, materiales, de organización interna y externa, entre otras), relacionándolas como fuentes de desarrollo económico y creación de empleo.
- k) Se han seleccionado diferentes experiencias de innovación empresarial, describiendo y valorando los factores de riesgo asumidos en cada una de ellas.

3. Contenidos

- Fuentes de búsqueda de ideas.
- Variables de estudio.
- Factores directos e indirectos.

UNIDAD 3. Contextualizar

5. Resultados de aprendizaje asociados

. Identificar las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.

2. Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación que concretan el resultado de aprendizaje anterior para esta unidad serían los siguientes:

- a) Se han identificado las principales características del sector empresarial en el que se desenvuelve la idea de negocio.
- b) Se han señalado las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades del negocio.
- c) Se han concretado las necesidades que satisface y el valor añadido de la idea de negocio propuesta.
- d) Se han identificado los clientes potenciales, atendiendo a los objetivos del proyecto de empresa.
- e) Se ha efectuado un análisis de mercado para comprobar si existe un nicho en el mismo.
- f) Se ha efectuado un análisis de la competencia para posicionar nuestro producto.
- g) Se ha relacionado la organización establecida por la empresa con el tipo y fines de esta.
- h) Se han identificado las diferentes funciones dentro de la empresa.
- i) Se ha valorado la importancia de dotar a la empresa de la estructura adecuada para su pervivencia.

3. Contenidos

- Cuadro de análisis DAFO: utilidad, estructura, elaboración e interpretación.
- Análisis de mercados.
- La competencia.
- La actividad empresarial

UNIDAD 4. Prototipar

1. Resultados de aprendizaje asociados

1. . Identificar las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.
2. Organizar información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.

3. Transmitir 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. Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación que concretan el resultado de aprendizaje anterior para esta unidad serían los siguientes:

- a) Se ha efectuado una planificación sobre las necesidades de aprovisionamiento de la empresa.
- b) Se ha gestionado el proceso de comercialización de los productos de la empresa.
- c) Se ha confeccionado y verificado la contabilidad de la empresa.
- d) Se han planificado las necesidades financieras de la empresa.
- e) Se ha analizado la normativa fiscal vigente y se ha cumplido con las obligaciones fiscales.

3. Contenidos

- Gestión comercial en la empresa
- Gestión del marketing en la empresa
- Gestión de los RRHH
- El Plan de aprovisionamiento
- Gestión de la contabilidad como toma de decisiones

UNIDAD 5. Validar

1. Resultados de aprendizaje asociados

- . Identificar las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.
3. Organizar información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.
2. Transmitir 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. Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación que concretan el resultado de aprendizaje anterior para esta unidad serían los siguientes:

- a) Se ha planificado la gestión de los recursos humanos.
- b) Se han planificado las acciones de marketing

- c) Se han definido las tareas de cada puesto de trabajo y se ha especificado el perfil profesional adecuado a cada uno de ellos.

3. Contenidos

- Equipos y grupos de trabajo.
- El trabajo en equipo. La toma de decisiones.
- Confección y diseño de los equipos dentro de la empresa creada.
- Gestión de los recursos humanos.
- Gestión del marketing en la empresa:
 - Análisis de las actuaciones llevadas a cabo por la empresa.
 - Fijación de estrategias, objetivos, etc.
 - Elaboración de presupuestos provisionales.
 - El nuevo marketing: En Internet, a través de telefonía móvil, cartelería digital, etc.
- El dossier del proyecto: elaboración y selección del destinatario

UNIDAD 6. . Comunicar

1. Resultados de aprendizaje asociados

- . Identificar las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.
- 3. Organizar información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.
- 2. Transmitir 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. Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación que concretan el resultado de aprendizaje anterior para esta unidad serían los siguientes:

- a) Se ha planificado la gestión de los recursos humanos.
- b) Se han planificado las acciones de marketing
- c) Se han definido las tareas de cada puesto de trabajo y se ha especificado el perfil profesional adecuado a cada uno de ellos.

3. Contenidos

- Exposición pública del proyecto: técnicas de captación de la atención.
- Destrezas comunicativas.
- Uso de herramientas informáticas en la elaboración y exposición del proyecto.
- Exposición de proyectos empresariales.

UNIDAD 7: CREACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LA EMPRESA

1. Contenidos

A. Conceptos

Características del proyecto de empresa creada en el aula:

- a. Definición del producto o servicio.
- b. Elección de la forma jurídica.
- c. Determinación de la situación patrimonial inicial.
- d. Trámites de constitución.
- e. Contratación de servicios básicos.
- f. Definición de otras cuestiones de interés:
 - o Elaborar el listado de artículos.
 - o Seleccionar a los proveedores y confeccionar las fichas de proveedores.

B. Procedimientos

- a. Identificar características internas y externas de la empresa.
- b. Identificar los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización.

2. Resultado de aprendizaje

Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que está desarrollada.

3. Criterios de evaluación

- 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/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 de la empresa.
- 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.

4. Contenidos básicos

Características del proyecto de la empresa en el aula:

- Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.
- Definición de puestos y tareas.
- Proceso de acogida e integración..

UNIDAD 8: ORGANIZACIÓN POR DEPARTAMENTOS

Contenidos

A. Conceptos

- a. La actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.
- b. La definición de puestos de trabajo.
- c. El proceso de acogida e integración.
- d. La atención a clientes.
- e. La comunicación con proveedores y empleados.
- f. Técnicas de recepción de mensajes orales.
- g. La comunicación telefónica, escrita y a través de Internet.
- h. El archivo y registro de documentos.
- i. Los equipos y grupos de trabajo.
- j. La integración y puesta en marcha de los equipos de la empresa.

B. Procedimientos

- a. Aplicar las técnicas de organización de la información.
- b. Transmitir información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.
- c. Trabajar en equipo reconociendo y valorando las aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

2. Resultado de aprendizaje

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.

3. 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.
- b. Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- c. Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.
- d. Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.

- e. Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
- f. Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.
- g. Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
- h. Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.

4. Contenidos básicos

Trasmisión de la información en la empresa en el aula:

- Atención a clientes.
- Comunicación con proveedores y empleados.
- La escucha Técnicas de recepción de mensajes orales.
- La comunicación telefónica.
- La comunicación escrita.
- Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.
-

UNIDAD 9: LANZAMIENTO DE LA EMPRESA AL MERCADO

1. Contenidos

A. Conceptos

- a. El entorno general y el entorno específico de la empresa.
- b. El plan de marketing.
- c. Los distintos medios publicitarios.

B. Procedimientos

- a. Realizar actividades relacionadas con el marketing de la empresa:
 - Elaboración del catálogo.
 - Tarifas.
 - Publicidad y promoción.
 - *Merchandising*.
 - Asistencia a ferias.
- b. Establecer las condiciones generales de venta.
- c. Diseñar folletos publicitarios aplicando distintos programas informáticos.

2. Resultado de aprendizaje

Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.

3. Criterios de evaluación

- 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.

4. Contenidos básicos

Actividades de política comercial de la empresa en el aula:

- Producto y cartera de productos.
- Publicidad y promoción.
- Cartera de clientes.
- Venta. Organización de la venta.
- Técnicas de venta.

UNIDAD 10: DEPARTAMENTO DE ALMACÉN

1. Contenidos

A. Conceptos

- a) El flujo de operaciones realizadas en el almacén de una empresa.
 - b) Los documentos y registros utilizados en el almacén.
 - c) La gestión de almacén mediante un programa informático.

B. Procedimientos

- a) Identificar los procedimientos de trabajo del proceso comercial.
 - b) Aplicar las técnicas de archivo manuales.
 - c) Elaborar la documentación administrativa de la empresa relacionada con la recepción de mercancías y con el envío a los clientes.
 - d) Trabajar en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

2. Resultados de aprendizaje

1. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.
2. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.
3. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.
4. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

3. 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.
- 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 predecidas.

UNIDAD 11 : DEPARTAMENTO DE COMPRAS.

1. Contenidos

A. Conceptos

- a) El flujo de operaciones realizadas en el departamento de Compras de una empresa comercial.
- b) Los documentos y registros utilizados en el departamento de Compras.
- c) La gestión de compras utilizando FacturaPlus.

B. Procedimientos

- a) Identificar los procedimientos de trabajo del proceso comercial.
- b) Aplicar las técnicas de archivo manuales.
- c) Elaborar la documentación administrativa relacionada con la compra de mercaderías y de otros aprovisionamientos.
- d) Trabajar en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

- e) Seguir el proceso establecido para realizar reclamaciones en el departamento de Compras.

2. Resultados de aprendizaje

1. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.
2. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.
3. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.
4. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

3. 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.
- 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 predecidas.

UNIDAD 12: DEPARTAMENTO DE VENTAS

1. Contenidos

A. Conceptos

- a) El flujo de operaciones realizadas en el departamento de Ventas de una empresa comercial.
- b) Los documentos y registros utilizados en el departamento de Ventas.
- c) La gestión de compras utilizando FacturaPlus.

B. Procedimientos

- a) Identificar los procedimientos de trabajo del proceso de ventas.
- b) Aplicar las técnicas de archivo manuales.
- c) Elaborar la documentación administrativa relacionada con la venta de mercaderías.
- d) Aplicar las técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes.

- e) Trabajar en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.
- f) Seguir el proceso establecido para resolver las reclamaciones realizadas por los clientes de la empresa.

2. Resultados de aprendizaje

1. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.
2. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.
3. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.
4. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

3. 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.
- 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 predecidas.

UNIDAD 13: DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

1. Contenidos

A. Conceptos

- a) El proceso que sigue la elaboración de la elaboración contable
- b) Los documentos relacionados con el área contable
- c) *El ciclo contable y la utilización de los libros contables*
- d) *La creación de subcuentas*
- e) *El uso y la aplicación práctica de un programa de gestión de contabilidad*

B. Procedimientos

- a) Ejecutar las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa
- b) Ejecutar tareas administrativas del área fiscal de la empresa

- c) Aplicar la normativa vigente
- d) Utilizar aplicaciones informáticas específicas
- e) Trabajar en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo
- f) Realizar cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado final satisfactorio

2. Resultados de aprendizaje

1. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.
2. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.
3. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.
4. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

3. 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.
- 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 predecidas.

UNIDAD 14: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TESORERÍA

1. Contenidos

A. Conceptos

- a) Los documentos relacionados con el área financiera.
- b) Los medios y procedimientos de cobro y pago más habituales.
- c) El control de los cobros y pagos de una empresa.
- d) El control de las cuentas corrientes bancarias.
- e) Los presupuestos de tesorería.
- f) Atención y resolución de reclamaciones.

B. Procedimientos

- a) Ejecutar tareas administrativas del área financiera de la empresa.
- b) Elaborar documentación relacionada con el área financiera.
- c) Identificar la documentación que se utiliza en el área financiera.
- d) Elaborar presupuestos de tesorería y su seguimiento.
- e) Trabajar en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

2. Resultados de aprendizaje

1. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.
2. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.
3. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.
4. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

3. 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.
- 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 predecidas.

UNIDAD 15: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

1. Contenidos

A. Conceptos

- a) Los documentos relacionados con el departamento de Recursos humanos.
- b) Los distintos tipos de contratos de trabajo.
- c) Los trámites realizados con la Tesorería General de la Seguridad Social.
- d) La gestión de nóminas y seguros sociales utilizando NominaPlus.

B. Procedimientos

- a) Realizar las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.
- b) Cumplimentar distintos tipos de contratos de trabajo.
- c) Afiliar y dar de alta a los trabajadores de la empresa.
- d) Confeccionar nóminas y liquidaciones a la Seguridad Social.
- e) Consultar la normativa vigente en el área laboral.

2. Resultados de aprendizaje

1. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.
2. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.
3. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.
4. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

3. 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.
- 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 pre decididas.