1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15027873	Afonso X O Sabio	Cambre	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CMADG01	Xestión administrativa	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0446	Empresa na aula	2023/2024	9	156	187

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	TOMÁS GRANDÍO ARIAS
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

O Decreto 191/2010, do 28 de outubro, establece o currículo que é de aplicación na Comunidade Autónoma de Galicia para as ensinanzas de formación profesional relativas ao título de técnico en xestión administrativa, establecido polo Real decreto 1631/2009, do 30 de outubro .

2.1 CENTRO E CONTORNA: O IES Afonso X O Sabio é un centro duns 800 alumnos que oferta ESO, BACHARELATO, FP BÁSICA de Informática e Ciclos medio de Xestión administrativa e Ciclo superior de Administración e Finanzas. Atópase no concello de Cambre na área de influencia de A Coruña, en concreto na urbanización de A Barcala. Cambre ten aproximadamente 25.000 habitantes e A Barcala uns 3.000. No concello a idade media da poboación ronda os 43 anos , e é moi diversa cun 11% de poboación procedente doutros paises. O entramado empresarial que figura de alta en 2019 alcanza case as 1900 empresas que son maioritariamente de servicios e se atopan concentradas en varios polígonos industriales. Estas empresas máis cercanas, as de toda a area metropolitana de A Coruña e da propia cidade da Coruña, demandan constantemente persoal de apoio para tarefas administrativas no ámbito laboral, contable, comercial e financeiro e fiscal, así como de atención á clientela e ós usuarios, aplicando normativa e protocolos de calidade, de xeito que se asegure a satisfacción da clientela e actuando segundo as normas de prevención de riscos laborais e de protección ambiental.

Neste Ciclo Formativo proporciónase unha formación básica profesional e de madurez persoal, que facilita a incorporación no mercado laboral ou a continuidade de estudios a través dos Ciclos Formativos de Grado Superior. Hai que ter en conta que, cada vez máis, a actividade das empresas esíxelle ao persoal profesional da xestión administrativa unha grande polivalencia, así como unha serie de competencias persoais e sociais.

2.2- CONCRECIÓN DO MÓDULO NO CICLO

A formación do módulo contribúe a alcanzar todos os obxectivos xerais do ciclo formativo, e todas as competencias do título.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións que realiza o persoal auxiliar administrativo, de xeito integrado e nun contexto real, ademais
dalgunhas funcións propias da área comercial da empresa. Preténdese que o alumnado aplique neste módulo todos os coñecementos, os procedementos e as aptitudes que se adquiriran
ao longo do seu proceso de aprendizaxe, e que realice os traballos de apoio administrativo en cada área funcional da empresa creada para este propósito.

Esta función abrangue aspectos como:

- Apoio administrativo nas áreas de aprovisionamento, de recursos humanos, contable,
fiscal e financeira da empresa.
- Atención á clientela.
- Venda.
- Traballo en equipo.

2.3. ALUMNADO: A matrícula permite 21 alumnos e á data de 22-9-2021 todas as prazas están cubertas. Todos os alumnos proceden do propio centro por ter superado o primeiro curso do ciclo ainda que teñan algún módulo pendente ou repiten. Hai dous que non teñen que cursar este módulo por telo superado do curso anterior.

Aproveitaranse os coñecementos de base do propio alumnado, necesarios para o desenrolo do módulo, farase fincapé, reforzando os contidos con máis problemas de forma xeral ou particular e fomentarase a ampliación para alumnos con máis capacidade e/ou interés.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)	Resultados de aprendizaxe						
					MP0446_00						
					RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7
1	Creación e posta en marcha da empresa	Creación de unha empresa a partires de unha idea seguindo todos os pasos necesarios (obxeto social, forma xurídica, etc).	12	6	X						
2	Organización por departamentos	Determinar os sistemas de transmisión de información e comunicación e de archivo definindo os departamentos da empresa e as tarefas a desenvolver cada un deles.	12	6		X					
3	Lanzamento da empresa ao mercado	Dar a coñecer a empresa determinando o sistema de márketing a seguir.	10	3					X		
4	Departamento de Ventas	Desempeño das tarefas propias do departamento de Ventas da empresa comercial que se creou.	41	23			X	X		X	X
5	Departamento de Contabilidade e Xestión de Tesouraría	Desempeño das tarefas propias do departamento de contabilidade e de tesourería (Documentos e libros contables, cobros e pagos, etc).	41	23			X	X		X	X
6	Departamento de Almacén e Compras	Conceptos de almacén e determinación dos stocks e realización das actividades propias do departamento de Compras (pedidos, recepción de facturas , etc).	41	23			X	X		X	X
7	Departamento de Recursos Humanos	Desenpeño das tareas propias do departamento de Recursos Humanos (contratos de traballo, Trámites coa Tesorería Xeral da S.S.	30	16			X	X		X	X
		Total:	187								

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Creación e posta en marcha da empresa	12

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Identifica as características do proxecto de empresa creada na aula, e toma parte na actividade que esta desenvolve.	SI

4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar as características interternas e externas da empresa	1	Entorno xeral e entorno específico da empresa	4,0
2.1 Identificar os elementos que constituen a rede loxística da empresa creado tales como sistema de producción de comercialización, quen nos voi proveer e a quen vamos a vender	2	Creación de unha empresa	8,0
		TOTAL	**12**

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Identificáronse as características internas e externas da empresa creada na aula.	• PE.1 - Sobre as formas xurídicas e os trámites para a posta en marcha da empresa que determinen	S	10
CA1.2 Identificáronse os elementos que constitúen a rede loxística da empresa creada: provedores, clientes, sistemas de produción e comercialización, almacenamento, etc.	• PE.2 - Sobre os diferentes elementos da rede loxística da empresa a crear	S	20
CA1.3 Identificáronse os procedementos de traballo no desenvolvemento do proceso produtivo ou comercial.	• PE.3 - Sobre os diferentes procedementos de traballo na empresa a crear	S	20
CA1.4 Relacionáronse características do mercado, tipo de clientes e provedores, e a súa posible influencia no desenvolvemento da actividade empresarial.	• PE.4 - As característica do mercado, os proveedores e clientes cos que vamos a tratar	S	20
CA1.5 Valorouse a polivalencia dos postos de traballo administrativos no desenvolvemento da actividade da empresa.	• TO.1 - Ver si son capaces de identificar o traballo de calquer departamento da empresa	S	10
CA1.6 Integrouse na empresa creada na aula, e describiu a súa relación co sector, a súa estrutura organizativa e as funcións de cada departamento.	• TO.2 - Os pasos a seguir na simulación de creación dampresa	S	20
		TOTAL	**100**

4.1.e) Contidos

Contidos
Actividade, estrutura e organización da empresa na aula. Definición de postos e tarefas. Polivalencia do traballo administrativo. Proceso de acollemento e integración.

4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Entorno xeral e entorno específico da empresa	• Explicación teórica e práctica con un exemplo, facilitar as páx. Web onde obter os modelos de documentos, propoñer casos prácticos a resolver e aclarar cantas dúbidas se presenten.	• Resolver os casos prácticos propostos, buscar modelos de documentos e plantexar ideas de empresas.	• Anotacións organizadas de todos os aspectos teóricos e prácticos tratados.	• Ordenadores con conexión a Internet, copias de artículos de prensa, libro de texto.	• PE.1 - Sobre as formas xurídicas e os trámites para a posta en marcha da empresa que determinen	4,0
Creación de unha empresa	• Explicación teórica Proporcionar exemplos Facilitar modelos de documentos Facilitar bibliografía Propoñer casos prácticos Resolver dúbidas	• Crear arquivos necesarios Cumprimentar modelos de documentos Resolver os casos prácticos propostos polo profesor	• Arquivos dos posibles proveedores, dos posibles clientes, dos contratos e servicios necesarios para a posta enmarcha e o inventario inicial	• Ordenadores con conexión a Internet, arquivadores, impresora, libro de texto e diverso material de oficina	• PE.2 - Sobre os diferentes elementos da rede loxística da empresa a crear • PE.3 - Sobre os diferentes procedementos de traballo na empresa a crear • PE.4 - As característica do mercado, os proveedores e clientes cos que vamos a tratar • TO.1 - Ver si son capaces de identificar o traballo de calquer departamento da empresa • TO.2 - Os pasos a seguir na simulación de creación dampresa	8,0
					TOTAL	**12,0**

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Organización por departamentos	12

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Transmite información entre as áreas e á clientela interna e externa da empresa creada na aula, con aplicación de técnicas de comunicación.	SI

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Aplicar as técnicas de organización da información	1	Estructura e organización da empresa	5,0
2.1 Transmitir información entre as diferentes áreas da emrpesa e a clientes recoñecendo e aplicando as técnicas de comunuicación.	2	Comunicación e transmisión da información e organización e arquivo da información.	5,0
3.1 Traballar en equipo valorando as aportacións dos demais membros do grupo	3	Traballo en equipo	2,0
		TOTAL	**12**

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Utilizouse a forma e as técnicas adecuadas na atención e no asesoramento.	• LC.1 - Sobre as técnicas usadas na atención e asesoramento ao cliente	S	10
CA2.2 Mantívose unha actitude correcta na atención e no asesoramento.	• TO.1 - A actitude mostrada na atención e asesoramento a clientela	S	20
CA2.3 Transmitiuse a información con claridade e precisión.	• LC.2 - A claridade e precisión coa que se transmitiu a información	S	10
CA2.4 Utilizouse o tratamento protocolario axeitado.	• LC.3 - O protocolo que utilizou	S	10
CA2.5 Identificouse o emisor e o receptor nunha conversa telefónica ou presencial.	• PE.1 - A comunicación telefónica, escrita e a través de Internet utilizada	S	10
CA2.6 Identificouse o remitente e o destinatario en comunicacións escritas recibidas.	• PE.2 - A a correcta identificación do remitente e destinatario nas comunicacións escritas recibidas	S	10
CA2.7 Rexistrouse a información relativa ás consultas realizadas, na ferramenta de xestión da relación coa clientela.	• LC.4 - O rexistro correcto da información relativa a clientela	S	15
CA2.8 Aplicáronse técnicas de negociación básicas con clientes e provedores.	• LC.5 - As técnicas utilizadas para negociar con proveedores e clientes	S	15
		TOTAL	**100**

4.2.e) Contidos

Contidos
Atención a clientes. Comunicación con provedores e empregados. Técnicas de negociación con provedores e clientes.

Contidos
Escoita: técnicas de recepción de mensaxes orais. Comunicación telefónica, escrita e a través de internet (correo electrónico).

4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Estructura e organización da empresa	• Explicación teórica Proporciona exemplos Facilita modelos de documentos Facilita bibliografía Propón casos prácticos Resolve dúbidas	• Confecciona organigrama da empresa Determina as tarefas por departamentos	• Organigrama da empresa • Departamentos	• Carpetas • Arquivadores A-Z • Bandexas apilables • Selos de departamentos • Equipos informáticos con conexión a internet • Software específico para tratamento de textos, follas de cálculo, bases de datos, de xestión, etc. • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento • Videoproxector	• LC.4 - O rexistro correcto da información relativa a clientela • PE.1 - A comunicación telefónica, escrita e a través de Internet utilizada • PE.2 - A a correcta identificación do remitente e destinatario nas comunicacións escritas recibidas	5,0
Comunicación e transmisión da información e organización e arquivo da información.	• Explicación teórica Proporciona exemplos Facilita modelos de documentos Propón casos prácticos Facilita bibliografía Propón casos prácticos Resolve dúbidas	• Utiliza medios de comunicación tradicionais:teléfono e cartas comerciales Coñece e manexa o correo electrónico e as páxinas Web	• Creación e configuración do Correo Electrónico da empresa • Creación da Pax. Web da empresa • Arquivo da correspondencia	• Carpetas • Arquivadores A-Z • Bandexas apilables • Selos de departamentos • Equipos informáticos con conexión a internet • Software específico para tratamento de textos, follas de cálculo, bases de datos, de xestión, etc. • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento • Videoproxector	• LC.1 - Sobre as técnicas usadas na atención e asesoramento ao cliente • LC.2 - A claridade e precisión coa que se transmitiu a información • LC.3 - O protocolo que utilizou • LC.5 - As técnicas utilizadas para negociar con proveedores e clientes • TO.1 - A actitude mostrada na atención e asesoramento a clientela	5,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
Traballo en equipo		• Traballar en equipo	• Traballo en grupo	• Carpetas colgantes • Archivadores A-Z • Bandexas apilables • Selos de departamentos • Equipos informáticos con conexión a internet • Software específico para tratamento de textos, follas de cálculo, bases de datos, de xestión, etc. • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento • Videoproxector	• LC.4 - O rexistro correcto da información relativa a clientela	2,0
					TOTAL	**12,0**

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Lanzamento da empresa ao mercado	10

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Realiza as actividades derivadas da política comercial, e identifica as funcións do departamento de vendas e compras.	SI

4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Establecer condicións xerais de ventas	1	Entorno xeral e entorno específico	2,0
2.1 Facer actividades relacionadas co Márketing da empresa: Catálogos, promoción, tarifas, etc	2	Plan de Marketing	4,0
3.1 Elaborar folletos publicitarios, páxina Web, Blog, etc.	3	Medios publicitarios	4,0
		TOTAL	**10**

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA5.1 Elaborouse e/ou actualizouse o catálogo de produtos da empresa.	• LC.1 - Sobre a correcta elaboración e actualizacióln do catálogo de productos da empresa	S	20
CA5.2 Manexouse a base de datos de provedores, comparáronse ofertas e establecéronse negociacións de condicións de compras.	• LC.2 - O correcto manexo das bases de datos de proveedores e elexisndo a mellor oferta despois de negociar adecuadamente	S	20
CA5.3 Elaboráronse e/ou actualizáronse as fichas da clientela.	• LC.3 - A correcta elebaoración e actualización das fichas de datos da clientela	S	20
CA5.4 Elaboráronse listaxes de prezos.	• LC.4 - A elaboración correcta da listaxe de prezos	S	20
CA5.5 Confeccionáronse ofertas.	• LC.5 - A correcta elaboración das ofertas	S	10
CA5.6 Identificáronse as canles de comercialización máis frecuentes na actividade específica.	• PE.1 - A correcta identificación dos canles de comercialización da actividade a desarrollar na emprsa	S	10
		TOTAL	**100**

4.3.e) Contidos

Contidos
Produto e carteira de produtos. Publicidade e promoción. Elección de provedores. Carteira de clientes.

Contidos
Venda: organización e técnicas.

4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Entorno xeral e entorno específico	• Explicación teórica Proporciona exemplos Facilita modelos de documentos Facilita bibliografía Propón casos prácticos Resolve dúbidas	• Estudio de factores externos e internos que condicionan a vida da empresa (empresas do mesmo sector, clientes, proveedores, prescriptores, etc.)	• Análise DAFO	• Computadores con conexión a internet • Sofware específico para tratamento de imaxes, etc. • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento.	• LC.3 - A correcta elebaoración e actualización das fichas de datos da clientela • PE.1 - A correcta identificación dos canles de comercialización da actividade a desarrollar na emprsa	2,0
Plan de Marketing	• Explicación teórica Proporciona exemplos Facilita modelos de documentos Facilita bibliografía Propón casos prácticos Resolve dúbidas	• Establece o Plan de Marketing apropiado para a empresa	• Decisións sobre o producto • Establece precios e marxes	• Computadores con conexión a internet • Sofware específico para tratamento de imaxes, etc. • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento.	• LC.1 - Sobre a correcta elaboración e actualizacióln do catálogo de productos da empresa • LC.2 - O correcto manexo das bases de datos de proveedores e elexisndo a mellor oferta despois de negociar adecuadamente • LC.3 - A correcta elebaoración e actualización das fichas de datos da clientela • LC.4 - A elaboración correcta da listaxe de prezos • LC.5 - A correcta elaboración das ofertas	4,0
Medios publicitarios	• Explicación teórica Proporciona exemplos Facilita modelos de documentos Facilita bibliografía Propón casos prácticos Resolve dúbidas	• Elabora catálogos, tarxetas. Realiza a presentación da empresa Deseña promocións	• Catálogo de productos • Tarxetas de presentación • Folleto de promocións • Paxina Web da empresa e Blog	• Computadores con conexión a internet • Sofware específico para tratamento de imaxes, etc. • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento.	• PE.1 - A correcta identificación dos canles de comercialización da actividade a desarrollar na emprsa	4,0
					TOTAL	**10,0**

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Departamento de Ventas	41

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Organiza información para explicar os métodos manuais e os sistemas informáticos previstos.	SI
RA4 - Elabora documentación administrativa, identifica as tarefas administrativas de cada departamento da empresa, e utiliza a documentación elaborada para cada unha delas.	SI
RA6 - Atende incidencias, e identifica criterios e procedementos de resolución de problemas e reclamacións.	SI
RA7 - Traballa en equipo, e recoñece e valora as achegas de cada membro do grupo.	SI

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os procedementos do proceso de ventas	1	Fluxo de operacións realizadas no departamento de ventas de unha empresa comercial	5,0
2.1 Aplicar técnicas de arquivo manuales	2	Documentos e rexistros utilizados no departamento de ventas	18,0
3.1 Elaborar documentación administrativa relacionada con a venta de mercadorías 3.2 Aplicar técnicas de atención e asesoramento a clientes 3.3 Seguir o proceso establecido para resolver as reclamacións dos clientes 3.4 Traballar en equipo recoñecendo e valorando as diferentes aportacións de cada un dos membros do grupo	3	Xestión de ventas utilizando unha aplicación específica	18,0
		TOTAL	**41**

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Aplicáronse procedementos adecuados para a obtención de información necesaria na xestión de control de calidade do servizo prestado.	• LC.1 - A Correcta aplicación dos procedementos adecuados para a obtención da información na xestión do control de calidade do servicio prestado	S	4
CA3.2 Tramitouse correctamente a información ante a persoa ou o departamento da empresa que corresponda.	• LC.2 - A correcta transmisión da información ante a persoa oua departamento da empresa que corresponda	S	4
CA3.3 Aplicáronse as técnicas de organización da información.	• LC.3 - A Aplicación das técnicas de organización da información	S	4
CA3.4 Analizouse e sintetizouse a información subministrada.	• LC.4 - O Análise e síntese da información suministrada	S	2
CA3.5 Manexouse como usuario a aplicación informática de control e seguimento de clientes, provedores, etc.	• LC.5 - O manexo como usuario da aplicación informática de control e seguimento de clientes, proveedores, etc.	S	10
CA3.6 Aplicáronse as técnicas manuais e informáticas de arquivo predecididas.	• LC.6 - A correcta aplicación das técnicas manuais e informáticas de arquivo predecididas	S	10
CA4.1 Executáronse as tarefas administrativas das áreas de aprovisionamento, comercial, de recursos humanos, de contabilidade, financeira e fiscal.	• LC.7 - A correcta execución das tarefas administrativas na área comercial	S	20

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.2 Aplicouse a normativa.	• LC.8 - Si se aplicou correctamente a normativa	S	4
CA6.1 Identificouse a natureza e a orixe dos problemas e das reclamacións.	• PE.1 - Si se identificou a naturaleza e a orixe dos problemas e das reclamacións	S	4
CA6.2 Identificouse a documentación que se utiliza para recoller unha reclamación.	• PE.2 - Si se identificou correctamente a documentación que se utiliza para recoller unha reclamación	S	4
CA6.3 Aplicáronse técnicas de comportamento asertivo, resolutivo e positivo.	• LC.9 - Si o comportamento ante una reclamación foi asertivo, resolutivo e positivo	S	2
CA6.4 Procuráronse e propuxéronse solucións para a resolución dos problemas.	• LC.10 - Si se procuraron e propuxeron solucións para a resolución dos problemas	S	2
CA6.5 Seguiuse o proceso establecido para unha reclamación.	• LC.11 - Si se seguiu o proceso establecido para unha recflamación	S	2
CA6.6 Verificouse que se siga integramente o proceso de reclamación.	• LC.12 - Si se verificou que se siga integramente o protocolo de reclamación	S	2
CA7.1 Mantívose unha actitude de respecto polo profesor ou a profesora xerente, así como polos compañeiros e as compañeiras.	• TO.1 - A actitude de respecto polo profesor e compañeiros/as	S	4
CA7.2 Cumpríronse as ordes recibidas.	• TO.2 - Si se cumplen as orden recibidas	S	4
CA7.3 Mantívose unha comunicación fluída cos compañeiros e as compañeiras.	• TO.3 - A forma en que se comunica cos compañeiros/as	S	4
CA7.4 Expuxéronse opinións e puntos de vista ante unha tarefa.	• TO.4 - A Exposición de opinións ante unha tarefa	S	2
CA7.5 Valorouse a organización da propia tarefa.	• TO.5 - A organización da propia tarefa	S	2
CA7.6 Complementouse o traballo entre os compañeiros e as compañeiras.	• TO.6 - A complementación do traballo entre os compañeiros/as	S	2
CA7.7 Transmitiuse a imaxe da empresa.	• TO.7 - A transmisión da imaxe da empresa	S	2
CA7.8 Realizouse cada tarefa con rigor e corrección para obter un resultado global satisfactorio.	• TO.8 - O rigor e celo co que realiza cada tarefa para obter o mellor resultado global	S	2
CA7.9 Respectáronse as normas establecidas e a cultura empresarial.	• TO.9 - O respecto as normas establecidas e a cultura empresarial	S	2
CA7.10 Mantívose unha actitude proactiva, participando no grupo e desenvolvendo iniciativa emprendedora.	• TO.10 - A actitude, proactiva, participativa e desenvolvemento da iniciativa emprendedora	S	2
		TOTAL	**100**

4.4.e) Contidos

Contidos
Acceso á información.
Sistemas de xestión e tratamento da información.
Arquivo e rexistro.
Técnicas de organización da información.
Documentos relacionados coas áreas de aprovisionamento, comercial, laboral, financeira, fiscal e contable.
Aplicacións informáticas específicas.
Xestión dos documentos nun sistema de rede informática.

Contidos
Resolución de conflitos e de reclamacións.
Procedementos de recollida de reclamacións e queixas.
Seguimento posvenda: procedementos utilizados e servizos ofrecidos.
Equipamentos e grupos de traballo.
Integración e posta en marcha dos equipos na empresa.
Obxectivos, proxectos e prazos.
Planificación.
Toma de decisións.
Ineficiencias e conflitos.

4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
Fluxo de operacións realizadas no departamento de ventas de unha empresa comercial	• Explicación teórica Proporciona exemplos Facilita modelos de documentos Facilita bibliografía Propón casos prácticos Resolve dúbidas	• Coñecer o proceso completo de traballo no departamento de ventas Realizar presupuestos a clientes Xestionar pedidos recibidos Levar control dos pedidos servidos Realizar a facturación das ventas realizadas Resolver reclamacións de clientes	• Presupostos • Pedidos recibidos • Realiza albarán de venta • Facturas emitidas • Atención a reclamacións • Facturas rectificativas • Copias de seguridade das aplicacións utilizadas	• Carpetas colgantes • Computadores con conexión a internet • Archivadores A-Z • Bandexas apilables • Selos de departamentos • Sofware específico para xestión • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento	• LC.1 - A Correcta aplicación dos procedementos adecuados para a obtención da información na xestión do control de calidade do servicio prestado • LC.2 - A correcta transmisión da información ante a persoa oua departamento da empresa que corresponda • LC.3 - A Aplicación das técnicas de organización da información • TO.1 - A actitude de respecto polo profesor e compañeiros/as • TO.2 - Si se cumplen as orden recibidas • TO.3 - A forma en que se comunica cos compañeiros/as • TO.4 - A Exposición de opinións ante unha tarefa • TO.5 - A organización da propia tarefa • TO.6 - A complementación do traballo entre os compañeiros/as • TO.7 - A transmisión da imaxe da empresa • TO.8 - O rigor e celo co que realiza cada tarefa para obter o mellor resultado global • TO.9 - O respecto as normas establecidas e a cultura empresarial • TO.10 - A actitude, proactiva, participativa e desenvolvemento da iniciativa emprendedora	5,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
Documentos e rexistros utilizados no departamento de ventas	• Explicación teórica Proporciona exemplos Facilita modelos de documentos Facilita bibliografía Propón casos prácticos Resolve dúbidas		• Presupostos • Pedidos recibidos • Realiza albarán de venta • Facturas emitidas • Atención a reclamacións • Facturas rectificativas • Copias de seguridade das aplicacións utilizadas	• Carpetas colgantes • Computadores con conexión a internet • Archivadores A-Z • Bandexas apilables • Selos de departamentos • Sofware específico para xestión • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento	• LC.5 - O manexo como usuario da aplicación informática de control e seguimento de clientes, proveedores, etc. • LC.6 - A correcta aplicación das técnicas manuais e informáticas de arquivo predecididas • TO.1 - A actitude de respecto polo profesor e compañeiros/as • TO.2 - Si se cumplen as orden recibidas • TO.3 - A forma en que se comunica cos compañeiros/as • TO.4 - A Exposición de opinións ante unha tarefa • TO.5 - A organización da propia tarefa • TO.6 - A complementación do traballo entre os compañeiros/as • TO.7 - A transmisión da imaxe da empresa • TO.8 - O rigor e celo co que realiza cada tarefa para obter o mellor resultado global • TO.9 - O respecto as normas establecidas e a cultura empresarial • TO.10 - A actitude, proactiva, participativa e desenvolvemento da iniciativa emprendedora	18,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
Xestión de ventas utilizando unha aplicación específica	• Explicación teórica Proporciona exemplos Facilita modelos de documentos Facilita bibliografía Propón casos prácticos Resolve dúbidas		• Presupostos • Pedidos recibidos • Realiza albarán de venta • Facturas emitidas • Atención a reclamacións • Facturas rectificativas • Copias de seguridade das aplicacións utilizadas	• Carpetas colgantes • Computadores con conexión a internet • Archivadores A-Z • Bandexas apilables • Selos de departamentos • Sofware específico para xestión • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento	• LC.7 - A correcta execución das tarefas administrativas na área comercial • LC.8 - Si se aplicou correctamente a normativa • LC.9 - Si o comportamento ante una reclamación foi asertivo, resolutivo e positivo • LC.10 - Si se procuraron e propuxeron solucións para a resolución dos problemas • LC.11 - Si se seguiu o proceso establecido para unha recflamación • LC.12 - Si se verificou que se siga integramente o protocolo de reclamación • PE.1 - Si se identificou a naturaleza e a orixe dos problemas e das reclamacións • PE.2 - Si se identificou correctamente a documentación que se utiliza para recoller unha reclamación • TO.1 - A actitude de respecto polo profesor e compañeiros/as • TO.2 - Si se cumplen as orden recibidas • TO.3 - A forma en que se comunica cos compañeiros/as • TO.4 - A Exposición de opinións ante unha tarefa • TO.5 - A organización da propia tarefa • TO.6 - A complementación do traballo entre os compañeiros/as • TO.7 - A transmisión da imaxe da empresa • TO.8 - O rigor e celo co que realiza cada tarefa para obter o mellor resultado global • TO.9 - O respecto as normas establecidas e a cultura empresarial • TO.10 - A actitude, proactiva, participativa e desenvolvemento da iniciativa emprendedora	18,0

TOTAL	**41,0**

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Departamento de Contabilidade e Xestión de Tesouraría	41

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Organiza información para explicar os métodos manuais e os sistemas informáticos previstos.	SI
RA4 - Elabora documentación administrativa, identifica as tarefas administrativas de cada departamento da empresa, e utiliza a documentación elaborada para cada unha delas.	SI
RA6 - Atende incidencias, e identifica criterios e procedementos de resolución de problemas e reclamacións.	SI
RA7 - Traballa en equipo, e recoñece e valora as achegas de cada membro do grupo.	SI

4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Executar as tarefas administrativas da área de contabilidade 1.2 Elaborar documentación relacionada co departamento de contabilidade	1	Rexistro de operacións económico-financeiras	15,0
2.1 Executar as tarefas administrativas da área financeira 2.2 Elaborar presupostos de tesouraría e facer o seguimento.	2	Xestión de cobros e pagos, control de vencementos e comprobacións de saldos contables; contas correntes e conciliación de saldos bancarios	15,0
3.1 Aplicar a normativa vixente 3.2 Executar as tarefas administrativas da área fiscal e elaborar a documentación	3	Calculo do resultado do exercicio e liquidacións coa Administración Pública	11,0
		TOTAL	**41**

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Aplicáronse procedementos adecuados para a obtención de información necesaria na xestión de control de calidade do servizo prestado.	• LC.1 - A Correcta aplicación dos procedementos adecuados para a obtención da información na xestión do control de calidade do servicio prestado	S	4
CA3.2 Tramitouse correctamente a información ante a persoa ou o departamento da empresa que corresponda.	• LC.2 - A correcta transmisión da información ante a persoa oua departamento da empresa que corresponda	S	4
CA3.3 Aplicáronse as técnicas de organización da información.	• LC.3 - A Aplicación das técnicas de organización da información	S	4
CA3.4 Analizouse e sintetizouse a información subministrada.	• LC.4 - O Análise e síntese da información suministrada	S	2
CA3.5 Manexouse como usuario a aplicación informática de control e seguimento de clientes, provedores, etc.	• LC.5 - O manexo como usuario da aplicación informática de control e seguimento de clientes, proveedores, etc.	S	10
CA3.6 Aplicáronse as técnicas manuais e informáticas de arquivo predecididas.	• LC.6 - A correcta aplicación das técnicas manuais e informáticas de arquivo predecididas	S	10

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Executáronse as tarefas administrativas das áreas de aprovisionamento, comercial, de recursos humanos, de contabilidade, financeira e fiscal.	• PE.1 - A correcta execución das tarefas administrativas nas áreas de contabilidade, financeira e fiscal	S	20
CA4.2 Aplicouse a normativa.	• LC.7 - Si se aplicou correctamente a normativa	S	4
CA6.1 Identificouse a natureza e a orixe dos problemas e das reclamacións.	• LC.8 - Si se identificou a naturaleza e a orixe dos problemas e das reclamacións	S	4
CA6.2 Identificouse a documentación que se utiliza para recoller unha reclamación.	• LC.9 - Si se identificou correctamente a documentación que se utiliza para recoller unha reclamación	S	4
CA6.3 Aplicáronse técnicas de comportamento asertivo, resolutivo e positivo.	• LC.10 - Si o comportamento ante una reclamación foi asertivo, resolutivo e positivo	S	2
CA6.4 Procuráronse e propuxéronse solucións para a resolución dos problemas.	• LC.11 - Si se procuraron e propuxeron solucións para a resolución dos problemas	S	2
CA6.5 Seguiuse o proceso establecido para unha reclamación.	• LC.12 - Si se seguiu o proceso establecido para unha recflamación	S	2
CA6.6 Verificouse que se siga integramente o proceso de reclamación.	• LC.13 - Si se verificou que se siga integramente o protocolo de reclamación	S	2
CA7.1 Mantívose unha actitude de respecto polo profesor ou a profesora xerente, así como polos compañeiros e as compañeiras.	• TO.1 - A actitude de respecto polo profesor e compañeiros/as	S	4
CA7.2 Cumpríronse as ordes recibidas.	• TO.2 - Si se cumplen as orden recibidas	S	4
CA7.3 Mantívose unha comunicación fluída cos compañeiros e as compañeiras.	• TO.3 - A forma en que se comunica cos compañeiros/as	S	4
CA7.4 Expuxéronse opinións e puntos de vista ante unha tarefa.	• TO.4 - A Exposición de opinións ante unha tarefa	S	2
CA7.5 Valorouse a organización da propia tarefa.	• TO.5 - A organización da propia tarefa	S	2
CA7.6 Complementouse o traballo entre os compañeiros e as compañeiras.	• TO.6 - A complementación do traballo entre os compañeiros/as	S	2
CA7.7 Transmitiuse a imaxe da empresa.	• TO.7 - A transmisión da imaxe da empresa	S	2
CA7.8 Realizouse cada tarefa con rigor e corrección para obter un resultado global satisfactorio.	• TO.8 - O rigor e celo co que realiza cada tarefa para obter o mellor resultado global	S	2
CA7.9 Respectáronse as normas establecidas e a cultura empresarial.	• TO.9 - O respecto as normas establecidas e a cultura empresarial	S	2
CA7.10 Mantívose unha actitude proactiva, participando no grupo e desenvolvendo iniciativa emprendedora.	• TO.10 - A actitude, proactiva, participativa e desenvolvemento da iniciativa emprendedora	S	2
		TOTAL	**100**

4.5.e) Contidos

Contidos
Acceso á información.
Sistemas de xestión e tratamento da información.
Arquivo e rexistro.
Técnicas de organización da información.
Documentos relacionados coas áreas de aprovisionamento, comercial, laboral, financeira, fiscal e contable.
Aplicacións informáticas específicas.

Contidos
Xestión dos documentos nun sistema de rede informática.
Resolución de conflitos e de reclamacións.
Procedementos de recollida de reclamacións e queixas.
Seguimento posvenda: procedementos utilizados e servizos ofrecidos.
Equipamentos e grupos de traballo.
Integración e posta en marcha dos equipos na empresa.
Obxectivos, proxectos e prazos.
Planificación.
Toma de decisións.
Ineficiencias e conflitos.

4.5.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
Rexistro de operacións económico-financeiras	• Explicación teórica Proporciona exemplos Facilita modelos de documentos Facilita bibliografía Propón casos prácticos Resolve dúbidas	• Rexistro de asientos contables: libro Diario e Maiores Elaboración de balances Comprobación periódica de saldos contables	• Libros Maiores • Libro Diario • Balances de Situación • Balances de Sumas y Saldos	• Carpetas colgantes • Computadores con conexión a internet • Archivadores A-Z • Bandexas apilables • Selos de departamentos • Sofware específico para xestión • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento	• LC.1 - A Correcta aplicación dos procedementos adecuados para a obtención da información na xestión do control de calidade do servicio prestado • LC.2 - A correcta transmisión da información ante a persoa oua departamento da empresa que corresponda • LC.3 - A Aplicación das técnicas de organización da información • LC.4 - O Análise e síntese da información suministrada • LC.5 - O manexo como usuario da aplicación informática de control e seguimento de clientes, proveedores, etc. • LC.6 - A correcta aplicación das técnicas manuais e informáticas de arquivo predecididas • LC.7 - Si se aplicou correctamente a normativa • LC.8 - Si se identificou a naturaleza e a orixe dos problemas e das reclamacións • LC.9 - Si se identificou correctamente a documentación que se utiliza para recoller unha reclamación • LC.10 - Si o comportamento ante una reclamación foi asertivo, resolutivo e positivo • LC.11 - Si se procuraron e propuxeron solucións para a resolución dos problemas • LC.12 - Si se seguiu o proceso establecido para unha recflamación • LC.13 - Si se verificou que se siga integramente o protocolo de reclamación • PE.1 - A correcta execución das tarefas administrativas nas áreas de contabilidade, financeira e fiscal • TO.1 - A actitude de respecto polo profesor e	15,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					compañeiros/as • TO.2 - Si se cumplen as orden recibidas • TO.3 - A forma en que se comunica cos compañeiros/as • TO.4 - A Exposición de opinións ante unha tarefa • TO.5 - A organización da propia tarefa • TO.6 - A complementación do traballo entre os compañeiros/as • TO.8 - O rigor e celo co que realiza cada tarefa para obter o mellor resultado global • TO.9 - O respecto as normas establecidas e a cultura empresarial • TO.10 - A actitude, proactiva, participativa e desenvolvemento da iniciativa emprendedora	

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
Xestión de cobros e pagos, control de vencementos e comprobacións de saldos contables; contas correntes e conciliación de saldos bancarios	• Explicación teórica Proporciona exemplos Facilita modelos de documentos Facilita bibliografía Propón casos prácticos Resolve dúbidas	• Confección de remesas bancarias Emitir recibos de cobro Atender pagos: emisión de Cheques e Pagarés Atención a necesidades de tesouraría: solicitude de créditos, préstamos e desconto de efectos	• Cheque emitidos • Pagarés emitidos • Recibos de Cobro • Pólizas de Crédito • Contratos Bancarios: Líneas de Desconto e Préstamos	• Carpetas colgantes • Computadores con conexión a internet • Archivadores A-Z • Bandexas apilables • Selos de departamentos • Sofware específico para xestión • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento	• LC.1 - A Correcta aplicación dos procedementos adecuados para a obtención da información na xestión do control de calidade do servicio prestado • LC.2 - A correcta transmisión da información ante a persoa oua departamento da empresa que corresponda • LC.3 - A Aplicación das técnicas de organización da información • LC.4 - O Análise e síntese da información suministrada • LC.5 - O manexo como usuario da aplicación informática de control e seguimento de clientes, proveedores, etc. • LC.6 - A correcta aplicación das técnicas manuais e informáticas de arquivo predecididas • LC.7 - Si se aplicou correctamente a normativa • LC.8 - Si se identificou a naturaleza e a orixe dos problemas e das reclamacións • LC.9 - Si se identificou correctamente a documentación que se utiliza para recoller unha reclamación • LC.10 - Si o comportamento ante una reclamación foi asertivo, resolutivo e positivo • LC.11 - Si se procuraron e propuxeron solucións para a resolución dos problemas • LC.12 - Si se seguiu o proceso establecido para unha recflamación • LC.13 - Si se verificou que se siga integramente o protocolo de reclamación • PE.1 - A correcta execución das tarefas administrativas nas áreas de contabilidade, financeira e fiscal • TO.1 - A actitude de respecto polo profesor e	15,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					compañeiros/as • TO.2 - Si se cumplen as orden recibidas • TO.3 - A forma en que se comunica cos compañeiros/as • TO.4 - A Exposición de opinións ante unha tarefa • TO.5 - A organización da propia tarefa • TO.6 - A complementación do traballo entre os compañeiros/as • TO.7 - A transmisión da imaxe da empresa • TO.8 - O rigor e celo co que realiza cada tarefa para obter o mellor resultado global • TO.9 - O respecto as normas establecidas e a cultura empresarial • TO.10 - A actitude, proactiva, participativa e desenvolvemento da iniciativa emprendedora	

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
Calculo do resultado do exercicio e liquidacións coa Administración Pública	• Explicación teórica Proporciona exemplos Facilita modelos de documentos Facilita bibliografía Propón casos prácticos Resolve dúbidas	• Elaboración de conta de resultados Liquidaciuón con Organismos Oficiais: Facenda e Seguridade Social	• Conta de resultados do exercicio • Imposto de Sociedades • Liquidaciones de IVA • Liquidacións coa Seguridade Social	• Carpetas colgantes • Computadores con conexión a internet • Archivadores A-Z • Bandexas apilables • Selos de departamentos • Sofware específico para xestión • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento	• LC.1 - A Correcta aplicación dos procedementos adecuados para a obtención da información na xestión do control de calidade do servicio prestado • LC.2 - A correcta transmisión da información ante a persoa oua departamento da empresa que corresponda • LC.3 - A Aplicación das técnicas de organización da información • LC.4 - O Análise e síntese da información suministrada • LC.5 - O manexo como usuario da aplicación informática de control e seguimento de clientes, proveedores, etc. • LC.6 - A correcta aplicación das técnicas manuais e informáticas de arquivo predecididas • LC.7 - Si se aplicou correctamente a normativa • LC.8 - Si se identificou a naturaleza e a orixe dos problemas e das reclamacións • LC.9 - Si se identificou correctamente a documentación que se utiliza para recoller unha reclamación • LC.10 - Si o comportamento ante una reclamación foi asertivo, resolutivo e positivo • LC.11 - Si se procuraron e propuxeron solucións para a resolución dos problemas • LC.12 - Si se seguiu o proceso establecido para unha recflamación • LC.13 - Si se verificou que se siga integramente o protocolo de reclamación • PE.1 - A correcta execución das tarefas administrativas nas áreas de contabilidade, financeira e fiscal • TO.1 - A actitude de respecto polo profesor e	11,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					compañeiros/as • TO.2 - Si se cumplen as orden recibidas • TO.3 - A forma en que se comunica cos compañeiros/as • TO.4 - A Exposición de opinións ante unha tarefa • TO.5 - A organización da propia tarefa • TO.6 - A complementación do traballo entre os compañeiros/as • TO.7 - A transmisión da imaxe da empresa • TO.8 - O rigor e celo co que realiza cada tarefa para obter o mellor resultado global • TO.9 - O respecto as normas establecidas e a cultura empresarial • TO.10 - A actitude, proactiva, participativa e desenvolvemento da iniciativa emprendedora	
					TOTAL	**41,0**

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Departamento de Almacén e Compras	41

4.6.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Organiza información para explicar os métodos manuais e os sistemas informáticos previstos.	SI
RA4 - Elabora documentación administrativa, identifica as tarefas administrativas de cada departamento da empresa, e utiliza a documentación elaborada para cada unha delas.	SI
RA6 - Atende incidencias, e identifica criterios e procedementos de resolución de problemas e reclamacións.	SI
RA7 - Traballa en equipo, e recoñece e valora as achegas de cada membro do grupo.	SI

4.6.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os procedementos de traballo do proceso comercial	1	El flujo de operaciones realizadas en el amacén e no departamento de compras de una empresa	9,0
2.1 Aplicar técnicas de arquivo manuales	2	Documentos e rexistros utilizados no departamento de compras e de almacén	18,0
3.1 Elaborar a documentación administrativa da empresa relacionada coa recepción de mercancías e co envío a os clientes, coa compra de mercadorías e de outros aprovisionamentos 3.2 Seguir o proceso establecido para a realización de reclamacións 3.3 Traballar en equipo recoñecendo e valorando as diferentes aportacións de cada un dos membros do grupo	3	La xestión de almacén e das compras utilizando un programa informático	14,0
		TOTAL	**41**

4.6.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Aplicáronse procedementos adecuados para a obtención de información necesaria na xestión de control de calidade do servizo prestado.	• LC.1 - A correcta aplicación dos procedementos adecuados para obter a información para controlar a calidade do servizo prestado	S	5
CA3.2 Tramitouse correctamente a información ante a persoa ou o departamento da empresa que corresponda.	• LC.2 - A correcta forma de transmitir a información a quen corresponda	S	2
CA3.3 Aplicáronse as técnicas de organización da información.	• LC.3 - A correcta organización da información	S	5
CA3.4 Analizouse e sintetizouse a información subministrada.	• LC.4 - O correcto análise e síntese da infomación suministrada	S	5
CA3.5 Manexouse como usuario a aplicación informática de control e seguimento de clientes, provedores, etc.	• LC.5 - O correcto uso da aplicación informática de control e seguimento de clientes, proveedores, etc	S	10
CA3.6 Aplicáronse as técnicas manuais e informáticas de arquivo predecididas.	• LC.6 - A correcta aplicación das técnicas manuais e infomáticas de arquivo predecididas	S	5
CA4.1 Executáronse as tarefas administrativas das áreas de aprovisionamento, comercial, de recursos humanos, de contabilidade, financeira e fiscal.	• LC.7 - A correcta execucción das tarefas administrativas da área de aprovisionamento	S	20

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.2 Aplicouse a normativa.	• PE.1 - A correcta aplicación da normativa	S	4
CA6.1 Identificouse a natureza e a orixe dos problemas e das reclamacións.	• PE.2 - A correcta identificación da nauraleza e a orixe dos problemas e das reclamacións	S	2
CA6.2 Identificouse a documentación que se utiliza para recoller unha reclamación.	• PE.3 - A correcta identificación da documentación que se utiliza para recoller unha reclamación	S	2
CA6.3 Aplicáronse técnicas de comportamento asertivo, resolutivo e positivo.	• LC.8 - A correcta apicación das ténicas de comportamento asertivo, resolutivo e positivo.	S	2
CA6.4 Procuráronse e propuxéronse solucións para a resolución dos problemas.	• LC.9 - Si se poñen as solucións idóneas para a resolución dos problemas	S	2
CA6.5 Seguiuse o proceso establecido para unha reclamación.	• LC.10 - Si seguiu o proceso establecido para unha reclamación	S	2
CA6.6 Verificouse que se siga integramente o proceso de reclamación.	• LC.11 - Si se verifica que se fago o seguimento completo do proceso de reclamación	S	2
CA7.1 Mantívose unha actitude de respecto polo profesor ou a profesora xerente, así como polos compañeiros e as compañeiras.	• TO.1 - Si se respecta a profesora, aos compañeiros e compañeiras	S	2
CA7.2 Cumpríronse as ordes recibidas.	• TO.2 - Si cumpre as ordes recibidas	S	2
CA7.3 Mantívose unha comunicación fluída cos compañeiros e as compañeiras.	• TO.3 - Si mantén unha comunicación fluída cos compañeiros e as compañeiras	S	2
CA7.4 Expuxéronse opinións e puntos de vista ante unha tarefa.	• TO.4 - Si da as suas opinións ante unha tarefa	S	2
CA7.5 Valorouse a organización da propia tarefa.	• TO.5 - Si valora a organización da propia tarefa	S	2
CA7.6 Complementouse o traballo entre os compañeiros e as compañeiras.	• TO.6 - Si se complementa o traballo cos compañeiros/as	S	2
CA7.7 Transmitiuse a imaxe da empresa.	• TO.7 - Si transmite unha boa imaxe da empresa	S	2
CA7.8 Realizouse cada tarefa con rigor e corrección para obter un resultado global satisfactorio.	• TO.8 - Si fai al tarefas co máximo celo para obter o mellor resultado posibloe	S	10
CA7.9 Respectáronse as normas establecidas e a cultura empresarial.	• TO.9 - Si respecta as normas establecidas e a cultura de empresa	S	4
CA7.10 Mantívose unha actitude proactiva, participando no grupo e desenvolvendo iniciativa emprendedora.	• TO.10 - Si participa activamente en grupo desenvolvendo a iniciativa emprendedora	S	4
		TOTAL	**100**

4.6.e) Contidos

Contidos
Acceso á información.
Sistemas de xestión e tratamento da información.
Arquivo e rexistro.
Técnicas de organización da información.
Documentos relacionados coas áreas de aprovisionamento, comercial, laboral, financeira, fiscal e contable.
Aplicacións informáticas específicas.
Resolución de conflitos e de reclamacións.

Contidos
Procedementos de recollida de reclamacións e queixas.
Seguimento posvenda: procedementos utilizados e servizos ofrecidos.
Equipamentos e grupos de traballo.
Integración e posta en marcha dos equipos na empresa.
Obxectivos, proxectos e prazos.
Planificación.
Toma de decisións.
Ineficiencias e conflitos.

4.6.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
El flujo de operaciones realizadas en el amacén e no departamento de compras de una empresa	• Explicación teórica Proporciona exemplos Facilita modelos de documentos Facilita bibliografía Propón casos prácticos Resolve dúbidas	• Coñecer o proceso completo do traballo no almacén Xestionar albaráns de compras Detectar stock mínimo e facer pedidos a proveedores	• Albaráns de compras • Pedidos realizados • Órdenes de reposición	• Carpetas colgantes • Archivadores A-Z • Bandexas apilables • Selos de departamentos • Computadores con conexión a internet • Sofware específico para xestión • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento	• LC.1 - A correcta aplicación dos procedementos adecuados para obter a información para controlar a calidade do servizo prestado • LC.2 - A correcta forma de transmitir a información a quen corresponda • LC.3 - A correcta organización da información • LC.4 - O correcto análise e síntese da infomación suministrada • LC.5 - O correcto uso da aplicación informática de control e seguimento de clientes, proveedores, etc • TO.1 - Si se respecta a profesora, aos compañeiros e compañeiras • TO.2 - Si cumpre as ordes recibidas • TO.3 - Si mantén unha comunicación fluída cos compañeiros e as compañeiras • TO.4 - Si da as suas opinións ante unha tarefa • TO.5 - Si valora a organización da propia tarefa • TO.6 - Si se complementa o traballo cos compañeiros/as • TO.7 - Si transmite unha boa imaxe da empresa • TO.8 - Si fai al tarefas co máximo celo para obter o mellor resultado posibloe • TO.9 - Si respecta as normas establecidas e a cultura de empresa • TO.10 - Si participa activamente en grupo desenvolvendo a iniciativa emprendedora	9,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Documentos e rexistros utilizados no departamento de compras e de almacén	• Explicación teórica Proporciona exemplos Facilita modelos de documentos Facilita bibliografía Propón casos prácticos Resolve dúbidas	• Anotar os movementos dos artigos do almacén en fichas de control de existencias Arquivar a documentación xerada	• Ficha de control de Existencias • Arquivo de proveedores	• Carpetas colgantes • Computadores con conexión a internet • Archivadores A-Z • Selos de departamentos • Sofware específico para xestión • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento	• LC.6 - A correcta aplicación das técnicas manuais e infomáticas de arquivo predecididas • TO.1 - Si se respecta a profesora, aos compañeiros e compañeiras • TO.2 - Si cumpre as ordes recibidas • TO.3 - Si mantén unha comunicación fluída cos compañeiros e as compañeiras • TO.4 - Si da as suas opinións ante unha tarefa • TO.5 - Si valora a organización da propia tarefa • TO.6 - Si se complementa o traballo cos compañeiros/as • TO.7 - Si transmite unha boa imaxe da empresa • TO.8 - Si fai al tarefas co máximo celo para obter o mellor resultado posibloe • TO.9 - Si respecta as normas establecidas e a cultura de empresa • TO.10 - Si participa activamente en grupo desenvolvendo a iniciativa emprendedora	18,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
La xestión de almacén e das compras utilizando un programa informático - car as técnicas de arquivo manual e informático	• Explicación teórica Proporciona exemplos Facilita modelos de documentos Facilita bibliografía Propón casos prácticos Resolve dúbidas	• Reflexa pedidos en soporte informático Controla pedidos e facturas recibidas Reflexa as facturas en soporte informático	• Facturas recibidas • Copias de seguridade das aplicacións utilizadas	• Carpetas colgantes • Computadores con conexión a internet • Archivadores A-Z • Bandexas apilables • Selos de departamentos • Sofware específico para xestión • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento	• LC.4 - O correcto análise e síntese da infomación suministrada • LC.5 - O correcto uso da aplicación informática de control e seguimento de clientes, proveedores, etc • LC.7 - A correcta execucción das tarefas administrativas da área de aprovisionamento • LC.8 - A correcta apicación das ténicas de comportamento asertivo, resolutivo e positivo. • LC.9 - Si se poñen as solucións idóneas para a resolución dos problemas • LC.10 - Si seguiu o proceso establecido para unha reclamación • LC.11 - Si se verifica que se fago o seguimento completo do proceso de reclamación • PE.1 - A correcta aplicación da normativa • PE.2 - A correcta identificación da nauraleza e a orixe dos problemas e das reclamacións • PE.3 - A correcta identificación da documentación que se utiliza para recoller unha reclamación • TO.1 - Si se respecta a profesora, aos compañeiros e compañeiras • TO.2 - Si cumpre as ordes recibidas • TO.3 - Si mantén unha comunicación fluída cos compañeiros e as compañeiras • TO.4 - Si da as suas opinións ante unha tarefa • TO.5 - Si valora a organización da propia tarefa • TO.6 - Si se complementa o traballo cos compañeiros/as • TO.7 - Si transmite unha boa imaxe da empresa • TO.8 - Si fai al tarefas co máximo celo para obter o	14,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					mellor resultado posibloe • TO.9 - Si respecta as normas establecidas e a cultura de empresa • TO.10 - Si participa activamente en grupo desenvolvendo a iniciativa emprendedora	
					TOTAL	41,0

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Departamento de Recursos Humanos	30

4.7.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Organiza información para explicar os métodos manuais e os sistemas informáticos previstos.	SI
RA4 - Elabora documentación administrativa, identifica as tarefas administrativas de cada departamento da empresa, e utiliza a documentación elaborada para cada unha delas.	SI
RA6 - Atende incidencias, e identifica criterios e procedementos de resolución de problemas e reclamacións.	SI
RA7 - Traballa en equipo, e recoñece e valora as achegas de cada membro do grupo.	SI

4.7.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Realizar as tarefas administrativas da área de recursos humanos	1	Dinámica e documentación relacionada co departamento de recursos humanos	10,0
2.1 cumplimentar os contratos de traballo e afiliar e dar de alta os traballadores da empresa.	2	Afiliación e contratación. O INEM e a Seguridade Social	10,0
3.1 Confeccionar nóminas e liquidacións a Seguridade Social	3	Confección de nóminas e seguros sociais.	10,0
		TOTAL	**30**

4.7.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Aplicáronse procedementos adecuados para a obtención de información necesaria na xestión de control de calidade do servizo prestado.	• LC.1 - A Correcta aplicación dos procedementos adecuados para a obtención da información na xestión do control de calidade do servicio prestado	S	4
CA3.2 Tramitouse correctamente a información ante a persoa ou o departamento da empresa que corresponda.	• LC.2 - A correcta transmisión da información ante a persoa oua departamento da empresa que corresponda	S	4
CA3.3 Aplicáronse as técnicas de organización da información.	• LC.3 - A Aplicación das técnicas de organización da información	S	4
CA3.4 Analizouse e sintetizouse a información subministrada.	• LC.4 - O Análise e síntese da información suministrada	S	2
CA3.5 Manexouse como usuario a aplicación informática de control e seguimento de clientes, provedores, etc.	• LC.5 - O manexo como usuario da aplicación informática de control e seguimento de clientes, proveedores, etc.	S	10
CA3.6 Aplicáronse as técnicas manuais e informáticas de arquivo predecididas.	• LC.6 - A correcta aplicación das técnicas manuais e informáticas de arquivo	S	10
CA4.1 Executáronse as tarefas administrativas das áreas de aprovisionamento, comercial, de recursos humanos, de contabilidade, financeira e fiscal.	• LC.7 - A correcta execución das tarefas administrativas na área de recursos humanos	S	20
CA4.2 Aplicouse a normativa.	• LC.8 - Si se aplicou correctamente a normativa	S	4
CA6.1 Identificouse a natureza e a orixe dos problemas e das reclamacións.	• PE.1 - Si se identificou a naturaleza e a orixe dos problemas e das reclamacións	S	4

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA6.2 Identificouse a documentación que se utiliza para recoller unha reclamación.	• PE.2 - Si se identificou correctamente a documentación que se utiliza para recoller unha reclamación	S	4
CA6.3 Aplicáronse técnicas de comportamento asertivo, resolutivo e positivo.	• LC.9 - Si o comportamento ante una reclamación foi asertivo, resolutivo e positivo	S	2
CA6.4 Procuráronse e propuxéronse solucións para a resolución dos problemas.	• LC.10 - Si se procuraron e propuxeron solucións para a resolución dos problemas	S	2
CA6.5 Seguiuse o proceso establecido para unha reclamación.	• PE.3 - Si se seguiu o proceso establecido para unha reclamación	S	2
CA6.6 Verificouse que se siga integramente o proceso de reclamación.	• LC.11 - Si se verificou que se siga integramente o protocolo de reclamación	S	2
CA7.1 Mantívose unha actitude de respecto polo profesor ou a profesora xerente, así como polos compañeiros e as compañeiras.	• TO.1 - A actitude de respecto polo profesor e compañeiros/as	S	4
CA7.2 Cumpríronse as ordes recibidas.	• TO.2 - Si se cumplen as orden recibidas	S	4
CA7.3 Mantívose unha comunicación fluída cos compañeiros e as compañeiras.	• LC.12 - A forma en que se comunica cos compañeiros/as	S	4
CA7.4 Expuxéronse opinións e puntos de vista ante unha tarefa.	• TO.3 - A Exposición de opinións ante unha tarefa	S	2
CA7.5 Valorouse a organización da propia tarefa.	• TO.4 - A organización da propia tarefa	S	2
CA7.6 Complementouse o traballo entre os compañeiros e as compañeiras.	• TO.5 - A complementación do traballo entre os compañeiros/as	S	2
CA7.7 Transmitiuse a imaxe da empresa.	• TO.6 - A transmisión da imaxe da empresa	S	2
CA7.8 Realizouse cada tarefa con rigor e corrección para obter un resultado global satisfactorio.	• TO.7 - O rigor e celo co que realiza cada tarefa para obter o mellor resultado global	S	2
CA7.9 Respectáronse as normas establecidas e a cultura empresarial.	• TO.8 - O respecto as normas establecidas e a cultura empresarial	S	2
CA7.10 Mantívose unha actitude proactiva, participando no grupo e desenvolvendo iniciativa emprendedora.	• TO.9 - A actitude, proactiva, participativa e desenvolvemento da iniciativa emprendedora	S	2
		TOTAL	**100**

4.7.e) Contidos

Contidos
Acceso á información.
Sistemas de xestión e tratamento da información.
Arquivo e rexistro.
Técnicas de organización da información.
Documentos relacionados coas áreas de aprovisionamento, comercial, laboral, financeira, fiscal e contable.
Aplicacións informáticas específicas.
Xestión dos documentos nun sistema de rede informática.
Resolución de conflitos e de reclamacións.
Procedementos de recollida de reclamacións e queixas.

Contidos
Seguimento posvenda: procedementos utilizados e servizos ofrecidos. Equipamentos e grupos de traballo. Integración e posta en marcha dos equipos na empresa. Obxectivos, proxectos e prazos. Planificación. Toma de decisións. Ineficiencias e conflitos.

4.7.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
Dinámica e documentación relacionada co departamento de recursos humanos	• Explicación teórica Proporciona exemplos Facilita modelos de documentos Facilita bibliografía Propón casos prácticos Resolve dúbidas	• Realiza a planificación do departamento Arquivo da documentación Control de absentismo	• Arquivo • Fichas de control de asistencia	• Carpetas colgantes • Computadores con conexión a internet • Archivadores A-Z • Bandexas apilables • Selos de departamentos • Sofware específico para xestión • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento	• LC.1 - A Correcta aplicación dos procedementos adecuados para a obtención da información na xestión do control de calidade do servicio prestado • LC.2 - A correcta transmisión da información ante a persoa oua departamento da empresa que corresponda • LC.3 - A Aplicación das técnicas de organización da información • LC.4 - O Análise e síntese da información suministrada • LC.5 - O manexo como usuario da aplicación informática de control e seguimento de clientes, proveedores, etc. • LC.6 - A correcta aplicación das técnicas manuais e informáticas de arquivo • LC.7 - A correcta execución das tarefas administrativas na área de recursos humanos • LC.8 - Si se aplicou correctamente a normativa • LC.9 - Si o comportamento ante una reclamación foi asertivo, resolutivo e positivo • LC.11 - Si se verificou que se siga integramente o protocolo de reclamación • LC.12 - A forma en que se comunica cos compañeiros/as • PE.1 - Si se identificou a naturaleza e a orixe dos problemas e das reclamacións • PE.2 - Si se identificou correctamente a documentación que se utiliza para recoller unha reclamación • PE.3 - Si se seguiu o proceso establecido para unha reclamación • TO.1 - A actitude de respecto polo profesor e compañeiros/as	10,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					• TO.2 - Si se cumplen as orden recibidas • TO.3 - A Exposición de opinións ante unha tarefa • TO.4 - A organización da propia tarefa • TO.5 - A complementación do traballo entre os compañeiros/as • TO.6 - A transmisión da imaxe da empresa • TO.7 - O rigor e celo co que realiza cada tarefa para obter o mellor resultado global • TO.8 - O respecto as normas establecidas e a cultura empresarial • TO.9 - A actitude, proactiva, participativa e desenvolvemento da iniciativa emprendedora	

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
Afiliación e contratación. O INEM e a Seguridade Social	• Explicación teórica Proporciona exemplos Facilita modelos de documentos Facilita bibliografía Propón casos prácticos Resolve dúbidas	• Confecciona contratos Afilia e á de alta os traballadores	• Contratos laborais	• Carpetas colgantes • Computadores con conexión a internet • Archivadores A-Z • Bandexas apilables • Selos de departamentos • Sofware específico para xestión • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento	• LC.1 - A Correcta aplicación dos procedementos adecuados para a obtención da información na xestión do control de calidade do servicio prestado • LC.2 - A correcta transmisión da información ante a persoa oua departamento da empresa que corresponda • LC.3 - A Aplicación das técnicas de organización da información • LC.4 - O Análise e síntese da información suministrada • LC.5 - O manexo como usuario da aplicación informática de control e seguimento de clientes, proveedores, etc. • LC.6 - A correcta aplicación das técnicas manuais e informáticas de arquivo • LC.7 - A correcta execución das tarefas administrativas na área de recursos humanos • LC.8 - Si se aplicou correctamente a normativa • LC.9 - Si o comportamento ante una reclamación foi asertivo, resolutivo e positivo • LC.10 - Si se procuraron e propuxeron solucións para a resolución dos problemas • LC.11 - Si se verificou que se siga integramente o protocolo de reclamación • LC.12 - A forma en que se comunica cos compañeiros/as • PE.1 - Si se identificou a naturaleza e a orixe dos problemas e das reclamacións • PE.2 - Si se identificou correctamente a documentación que se utiliza para recoller unha reclamación • PE.3 - Si se seguiu o proceso establecido para unha reclamación	10,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					• TO.1 - A actitude de respecto polo profesor e compañeiros/as • TO.2 - Si se cumplen as orden recibidas • TO.3 - A Exposición de opinións ante unha tarefa • TO.4 - A organización da propia tarefa • TO.5 - A complementación do traballo entre os compañeiros/as • TO.6 - A transmisión da imaxe da empresa • TO.7 - O rigor e celo co que realiza cada tarefa para obter o mellor resultado global • TO.8 - O respecto as normas establecidas e a cultura empresarial • TO.9 - A actitude, proactiva, participativa e desenvolvemento da iniciativa emprendedora	

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	**Profesorado (en termos de tarefas)**	**Alumnado (tarefas)**	**Resultados ou produtos**	**Recursos**	**Instrumentos e procedementos de avaliación**	
Confección de nóminas e seguros sociais.	• Explicación teórica Proporciona exemplos Facilita modelos de documentos Facilita bibliografía Propón casos prácticos Resolve dúbidas		• Nóminas • Liquidacións a Seguridade Social	• Carpetas colgantes • Computadores con conexión a internet • Archivadores A-Z • Bandexas apilables • Selos de departamentos • Sofware específico para xestión • Impresoras e dispositivos externos de almacenamento	• LC.1 - A Correcta aplicación dos procedementos adecuados para a obtención da información na xestión do control de calidade do servicio prestado • LC.2 - A correcta transmisión da información ante a persoa oua departamento da empresa que corresponda • LC.3 - A Aplicación das técnicas de organización da información • LC.4 - O Análise e síntese da información suministrada • LC.5 - O manexo como usuario da aplicación informática de control e seguimento de clientes, proveedores, etc. • LC.6 - A correcta aplicación das técnicas manuais e informáticas de arquivo • LC.7 - A correcta execución das tarefas administrativas na área de recursos humanos • LC.8 - Si se aplicou correctamente a normativa • LC.9 - Si o comportamento ante una reclamación foi asertivo, resolutivo e positivo • LC.10 - Si se procuraron e propuxeron solucións para a resolución dos problemas • LC.11 - Si se verificou que se siga integramente o protocolo de reclamación • LC.12 - A forma en que se comunica cos compañeiros/as • PE.1 - Si se identificou a naturaleza e a orixe dos problemas e das reclamacións • PE.2 - Si se identificou correctamente a documentación que se utiliza para recoller unha reclamación • PE.3 - Si se seguiu o proceso establecido para unha reclamación	10,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					• TO.1 - A actitude de respecto polo profesor e compañeiros/as • TO.2 - Si se cumplen as orden recibidas • TO.3 - A Exposición de opinións ante unha tarefa • TO.4 - A organización da propia tarefa • TO.5 - A complementación do traballo entre os compañeiros/as • TO.6 - A transmisión da imaxe da empresa • TO.7 - O rigor e celo co que realiza cada tarefa para obter o mellor resultado global • TO.8 - O respecto as normas establecidas e a cultura empresarial • TO.9 - A actitude, proactiva, participativa e desenvolvemento da iniciativa emprendedora	
					TOTAL	**30,0**

5. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos esixibles para alcanzar a avaliación positiva son os enumerados nos criterios de avaliación asignados a cada unidade didáctica (apartado 4.c desta programación) e concretados nas probas escritas e no traballo realizado na aula.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

TRABALLOS REALIZADOS:

- Na participación no traballo na clase e realización das tarefas, valorándose:
  a.- Calidade dos traballos realizados
  b.- Claridade de exposicións
  c.- Interese e participación nas actividades
  d.- Criterios e a actitude con que se enfrontan ó traballo
  e.- Coordinación dos alumnos no grupo
  f.- Diálogo e cooperación cos outros grupos

- A valoración farase baseándose na entrega en plazo dos diferentes documentos asociados a cada traballo e:
  * A carpeta do alumno con todo o material impartido e os exercicios realizados correspondentes a cada unidad didáctica
  * A resolución de exercicios, cuestionarios e casos prácticos realizados na aula, co o fin de coñecer e avaliaciar o grado de comprensión dos contidos
  * Manexo aceptable e suficiente do software específico proposto polo profesor para a realización das diferentes actividades

PROBAS PARCIAIS:

- É necesario acadar unha nota mínima de 5 para superar a proba correspondente (cuestionario, traballo, exame práctico, proba de recuperación, etc.).
- En cada proba a/o alumna/o será informada/o da calibración de cada cuestión e/ou exercicio.
- É necesario ter superadas todas as probas parciais para acadar unha avaliación positiva na avaliación correspondente.
- O alumno que non se presente a unha proba, independentemente do motivo, terá que recuperala na recuperación que se fixe para o grupo. Non se farán probas especiais para o alumno que non se presente.
- Se un alumno é sorprendido copiando ou manipulando calquer dispositivo que non esté expresamente autorizado, sen atender as instrucións que o docente dará ao comezo das probas, suspenderá a avaliación debendo recuperala completa.
-Non se fará recuperación de traballos e/ou tarefas. As recuperacións que se fagan serán das probas escritas realizadas na avaliación.

NOTA DA AVALIACIÓN:

- A nota da avaliación estará composta pola media ponderada de:
  a) A nota acadada nas tarefas e traballos propostos polo profesor e entregados en tempo e forma. Esta nota ponderará un 50% sobre a nota da avaliación.

b) A nota acadada nas probas escritas realizadas na avaliación. Esta nota ponderará un 50% sobre a nota da avaliación.

Exemplo: Se a nota dos traballos realizados na avaliación é un 8 e a nota dos exames realizados é un 6, a nota da avaliación será un 7 (8 * 50% + 6 * 50%)

- Non se fará media con notas inferiores a 4 puntos sobre 10.
- Para superar a avaliación, o alumno/a deberá ter unha nota superior a 5 sobre 10.
- Ao entender a avaliación educativa como continua e sumativa non se pode superar unha avaliación con partes pendentes da anterior. A cualificación trimestral neste caso será de 4 (ou inferior) e se reservarán as notas superadas de cara á avaliación final.

NOTA FINAL:

- Para superar o módulo será preciso obter unha cualificación positiva nas duas avaliacións, sendo a nota final a media aritmética das mesmas, considerándose positivas as puntuacións iguais ou superiores a cinco puntos.
- A cualificación do módulo será numérica sen decimais.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

- Os alumnos que no seu momento non se teñan presentado á proba escrita ordinaria, non terán dereito á realización da proba de recuperación parcial, debendo recuperar a materia na proba de recuperación final de curso.
- Aqueles alumnos que non obteñan unha cualificación igual ou superior a 5 puntos no proceso de avaliación de cada bloque temático, deberán superar unha proba obxetiva do bloque ou bloques correspondentes. Dita proba terá como referencia os contidos mínimos de cada un dos bloques temáticos. Ó tratarse dunha proba de mínimos a calificación obtida polo alumnado será multiplicada por 0,6, sin que eso signifique que ningún alumno suspenda si alcanzase unha nota igual ou superior a cinco, da correspondente escala de 1 a 10.
- No seu caso, poderanse plantexar actividades ou probas de recuperación de modo individualizado indicándolle a cada alumno/a os contidos a recuperar según as partes non superadas.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Deseñarase unha proba específica de recuperación ao remate do módulo para aqueles alumnos que non acadaron os obxectivos polo método ordinario, así como aqueles alumnos que perderan o dereito a avaliación continuada. Esta proba terá carácter teórico/práctico, e estará inspirada nos resultados de aprendizaxe, criterios de avaliación e contidos mínimos expresados nesta programación.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

O procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente farase a través das seguintes ferramentas:

1. Cuestionarios ós alumnos con criterios claros e precisos sobre o que consideramos relevante (claridade das exposicións, nivel de motivación acadado coas actividades propostas, suficiencia ou insuficiencia do tempo adicado, variedade e adecuación dos materiais empregados, propostas de mellora).
2. Entrevistas individuais cos alumnos co a que se trata de coñecer as características individuais que afectan o proceso de cada alumno (intereses, tipos de motivación dominantes). Ao longo do curso.

3. Análises dos resultados dos alumnos, a hora de avaliar a ensinanza. Ó final de cada avaliación.
4. O equipo docente reunirase periódicamente para realizar o seguemento da programación e adecuar, se fose o caso, a práctica docente ó inicialmente programado.
5. Avaliación por parte do docente da propia práctica docente mediante formulario a tal efecto cada trimestre que porase en común co resto do departamento para atopar solucións consensuadas, refrectindo o grado de cumprimento e a xustificación razoada en caso de desviacións.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Nas primeiras semanas de curso, observarase o alumnado e faranse actividades para coñecer a situación de partida dos alumnos, co obxectivo de avaliar:
- A actitude e motivación en relación ao traballo de clase e ao traballo persoal: atención ante as explicacións, participación xeral e o esforzo ante a demanda da realización de tarefas, presentación e coidado do material ou da carpeta de traballo,etc.
- Asistencia e comportamento
- Coñecementos e formación anterior.

Unha vez recollida esta información porase en común co departamento para contrastar opinións e seguir estratexia común respecto ós problemas ou situacións detectadas, tentando facer un reforzo educativo ós alumnos que presenten másis dificultades e ampliando ós dos que teñan máis interés ou capacidade.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Para posibilitar a consecución por parte de todos os alumnos dos mínimos reflexados na programación, propóñense as seguintes medidas:

- Priorizar o desenvolvemento de determinadas capacidades naqueles alumnos que así o requiran
- Buscar a comprensión dos aspectos esenciais de cada tema por parte de todo o grupo
- Profundizar e estudiar detalladamente os casos concretos, que dependerá das capacidades individuais de cada alumno
- Diseñar actividades de reforzo para aqueles alumnos que pola sua capacidade non poidan seguir o ritmo normal da clase
- Propoñer actividades que permitan profundizar no desenvolvemento do espíritu crítico e a capacidade reflexiva
- Facer un seguimento do traballo diario, valorando a evolución que presenta frente á situación inicial

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Moitos dos problemas que padece a nosa sociedade teñen que ver coa falta de educación de valores, de aí a necesidade de incluír nos currículos do noso sistema educativo os chamados temas transversais.

Abordaranse estes valores sobre todo nas unidades didácticas referidas a lexislación e organización da empresa comercial, así como nos procedementos e técnicas de actuación empresarial, onde se abordan temas como o respecto á opinión dos demais, a aceptación da decisión da maioría, sen menoscabo das normas ou lexislación comunmente aceptadas que son fundamentais para vivir nunha sociedade tolerante.

Faise fincapé na educación para a saúde, entendendo esta como un estado de benestar físico, psíquico e social , facendo referencia ao bo trato cara ao cliente e seguir o procedemento administrativo con orde e celo profesional. Intentaremos concienciar o alumnado da importancia que ten que ter unha boas condición de seguridade e hixiene no seu entorno laboral. Ademais de transmitirlle que a saúde é un dereito fundamental do traballador e unha obriga para o empresario.

Os principios de igualdade de dereitos entre os sexos e de educación para a paz, están presentes nas propostas das actividades das unidades didácticas. Os criterios de agrupamento e as directrices para proceder á procura de solucións, alimentan as actitudes de respecto e tolerancia que deben prevalecer nas relacións profesionais e sociais.

Hai que incidir tamén no concepto de responsabilidade social das empresas, nas consecuencias no sistema económico da irresponsabilidade destas e dos particulares, tratando de relacionalo cos contidos da educación para o consumo, e a preocupación polo medio ambente.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Faranse as actividades programadas conxuntamente polos membros do departamento e aquelas outras que así decida a dirección do centro.