



1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27020793	Porta da Auga	Ribadeo	2018/2019

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 de proba libre

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0446	Empresa na aula	2018/2019	0	156	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	FRANCISCO RAMÓN RODRÍGUEZ GÓMEZ, MARÍA ÁNGELES FERREIRO LEITÓN
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

2.1. Primeira parte da proba

2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Identifica as características do proxecto de empresa creada na aula, e toma parte na actividade que esta desenvolve.
RA2 - Transmite información entre as áreas e á clientela interna e externa da empresa creada na aula, con aplicación de técnicas de comunicación.
RA3 - Organiza información para explicar os métodos manuais e os sistemas informáticos previstos.
RA4 - Elabora documentación administrativa, identifica as tarefas administrativas de cada departamento da empresa, e utiliza a documentación elaborada para cada unha delas.
RA5 - Realiza as actividades derivadas da política comercial, e identifica as funcións do departamento de vendas e compras.
RA6 - Atende incidencias, e identifica criterios e procedementos de resolución de problemas e reclamacións.

2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Identifícanse as características internas e externas da empresa creada na aula.
CA1.2 Identifícanse os elementos que constitúen a rede loxística da empresa creada: provedores, clientes, sistemas de produción e comercialización, almacenamento, etc.
CA1.3 Identifícanse os procedementos de traballo no desenvolvemento do proceso produtivo ou comercial.
CA1.4 Relacionáronse características do mercado, tipo de clientes e provedores, e a súa posible influencia no desenvolvemento da actividade empresarial.
CA1.5 Valorouse a polivalencia dos postos de traballo administrativos no desenvolvemento da actividade da empresa.
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.
CA2.1 Utilizouse a forma e as técnicas adecuadas na atención e no asesoramento.
CA2.2 Mantívose unha actitude correcta na atención e no asesoramento.
CA2.3 Transmítiuse a información con claridade e precisión.
CA2.4 Utilizouse o tratamento protocolario axeitado.
CA2.5 Identificouse o emisor e o receptor nunha conversa telefónica ou presencial.
CA2.6 Identificouse o remitente e o destinatario en comunicacións escritas recibidas.
CA2.7 Rexistrouse a información relativa ás consultas realizadas, na ferramenta de xestión da relación coa clientela.
CA2.8 Aplicáronse técnicas de negociación básicas con clientes e provedores.
CA3.1 Aplicáronse procedementos adecuados para a obtención de información necesaria na xestión de control de calidade do servizo prestado.
CA3.2 Tramitouse correctamente a información ante a persoa ou o departamento da empresa que corresponda.
CA3.3 Aplicáronse as técnicas de organización da información.



Criterios de avaliación do currículo
CA3.4 Analizouse e sintetizouse a información subministrada.
CA4.1 Executáronse as tarefas administrativas das áreas de aprovisionamento, comercial, de recursos humanos, de contabilidade, financeira e fiscal.
CA4.2 Aplicouse a normativa.
CA5.6 Identifícaronse as canles de comercialización máis frecuentes na actividade específica.
CA6.1 Identificouse a natureza e a orixe dos problemas e das reclamacións.
CA6.2 Identificouse a documentación que se utiliza para recoller unha reclamación.
CA6.4 Procuráronse e propuxéronse solucións para a resolución dos problemas.
CA6.5 Seguiuuse o proceso establecido para unha reclamación.
CA6.6 Verificouse que se siga integramente o proceso de reclamación.

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA2 - Transmite información entre as áreas e á clientela interna e externa da empresa creada na aula, con aplicación de técnicas de comunicación.
RA3 - Organiza información para explicar os métodos manuais e os sistemas informáticos previstos.
RA4 - Elabora documentación administrativa, identifica as tarefas administrativas de cada departamento da empresa, e utiliza a documentación elaborada para cada unha delas.
RA5 - Realiza as actividades derivadas da política comercial, e identifica as funcións do departamento de vendas e compras.
RA6 - Atende incidencias, e identifica criterios e procedementos de resolución de problemas e reclamacións.
RA7 - Traballa en equipo, e recoñece e valora as achegas de cada membro do grupo.

2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA2.1 Utilizouse a forma e as técnicas adecuadas na atención e no asesoramento.
CA2.2 Mantívose unha actitude correcta na atención e no asesoramento.
CA2.3 Transmítiuse a información con claridade e precisión.
CA2.4 Utilizouse o tratamento protocolario axeitado.
CA2.5 Identificouse o emisor e o receptor nunha conversa telefónica ou presencial.
CA2.6 Identificouse o remitente e o destinatario en comunicacións escritas recibidas.



Criterios de avaliación do currículo

CA2.7 Rexistrouse a información relativa ás consultas realizadas, na ferramenta de xestión da relación coa clientela.

CA2.8 Aplicáronse técnicas de negociación básicas con clientes e provedores.

CA3.1 Aplicáronse procedementos adecuados para a obtención de información necesaria na xestión de control de calidade do servizo prestado.

CA3.2 Tramitouse correctamente a información ante a persoa ou o departamento da empresa que corresponda.

CA3.5 Manexouse como usuario a aplicación informática de control e seguimento de clientes, provedores, etc.

CA3.6 Aplicáronse as técnicas manuais e informáticas de arquivo predecidas.

CA4.1 Executáronse as tarefas administrativas das áreas de aprovisionamento, comercial, de recursos humanos, de contabilidade, financeira e fiscal.

CA4.2 Aplicouse a normativa.

CA5.1 Elaborouse e/ou actualizouse o catálogo de produtos da empresa.

CA5.2 Manexouse a base de datos de provedores, comparáronse ofertas e establecéronse negociacións de condicións de compras.

CA5.3 Elaboráronse e/ou actualizáronse as fichas da clientela.

CA5.4 Elaboráronse listaxes de prezos.

CA5.5 Confeccionáronse ofertas.

CA6.3 Aplicáronse técnicas de comportamento asertivo, resolutivo e positivo.

CA6.4 Procuráronse e propuxéronse solucións para a resolución dos problemas.

CA6.5 Seguiuise o proceso establecido para unha reclamación.

CA6.6 Verificouse que se siga integramente o proceso de reclamación.

CA7.1 Mantívose unha actitude de respecto polo profesor ou a profesora xerente, así como polos compañeiros e as compañeiras.

CA7.2 Cumpríronse as ordes recibidas.

CA7.3 Mantívose unha comunicación fluída cos compañeiros e as compañeiras.

CA7.4 Expuxéronse opinións e puntos de vista ante unha tarefa.

CA7.5 Valorouse a organización da propia tarefa.

CA7.6 Complementouse o traballo entre os compañeiros e as compañeiras.

CA7.7 Transmítiuse a imaxe da empresa.

CA7.8 Realizouse cada tarefa con rigor e corrección para obter un resultado global satisfactorio.

CA7.9 Respectáronse as normas establecidas e a cultura empresarial.

CA7.10 Mantívose unha actitude proactiva, participando no grupo e desenvolvendo iniciativa emprendedora.



3. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

1. Características do proxecto da empresa na aula.
 - Actividade, estrutura e organización da empresa na aula.
 - Definición de postos e tarefas. Polivalencia do traballo administrativo.
 - Proceso de acollemento e integración.
2. Transmisión da información na empresa na aula.
 - Atención a clientes.
 - Comunicación con provedores e empregados.
 - Técnicas de negociación con provedores e clientes.
 - escoita: técnicas de recepción de mensaxes orais.
 - Comunicación telefónica, escrita e a través da internet (correo electrónico).
3. Organización da información na empresa na aula.
 - Acceso á información.
 - Sistemas de xestión e tratamento da información.
 - Arquivo e rexistro.
 - Técnicas de organización da información.
4. Elaboración da documentación administrativa da empresa na aula.
 - Documentos relacionados coas áreas de aprovisionamento, comercial, laboral, financeira, fiscal e contable.
 - Aplicacións informáticas específicas.
 - Xestión dos documentos nun sistema de rede informática.
5. Actividades de política comercial da empresa na aula.
 - Produto e carteira de produtos.
 - Publicidade e promoción.
 - Elección de provedores.
 - Carteira de clientes.
 - Venda: organización e técnicas.
6. Atención de incidencias e resolución de problemas na empresa na aula.
 - Resolución de conflitos e de reclamacións.
 - Procedementos de recollida de reclamacións e queixas.
 - Seguimento posvenda: procedementos utilizados e servizos ofrecidos.
7. Traballo en equipo.
 - Integración e posta en marcha dos equipos na empresa.
 - Obxectivo, planificación, proxectos e prazos.
 - Toma de decisións.
 - Ineficiencias e conflitos.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Esta proba será eliminatoria según a orde do 5 de abril de 2013, publicada no D.O.G.A. do 16 de abril de 2013.

Consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

A cualificación desta primeira parte da proba será de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha



puntuación igual ou superior a cinco puntos.

Para o seu desenvolvemento será obrigatoria a utilización de bolígrafo azul o negro e non se cualificará ningunha proba realizada a lapis. Non se permitirá o uso de líquidos o cintas correctoras.

As persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas cun cero na segunda parte.

4.b) Segunda parte da proba

As persoas aspirantes que superen a primeira parte da proba realizarán a segunda, que tamén terá carácter eliminatorio según a orde do 5 de abril de 2013, publicada no D.O.G.A. do 16 de abril de 2013 e consistirá no desenvolvemento de un ou de varios supostos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Para o seu desenvolvemento será obrigatoria a utilización de bolígrafo azul o negro, calculadora e ordenador da aula e non se cualificará ningunha proba realizada a lapis.

A cualificación desta segunda parte da proba será de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

Os membros da comisión de avaliación poderán excluír de calquera parte da proba dun determinado módulo profesional as persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumpran as normas de prevención, protección e seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, para o resto do grupo ou para as instalacións, durante a realización das probas. Neste caso, o profesor ou a profesora do módulo profesional cualificará esa parte da proba do módulo cun cero.

A expresión da cualificación final obtida por cada aspirante no módulo profesional será numérica, entre un e dez, sen decimais.

A cualificación final correspondente da proba do módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima. No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro puntos.