

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN LA EMPRESA	Duración	70
		Específica	
Código	UF0521		
Familia profesional	Administración y gestión		
Área Profesional	Gestión de la información y comunicación		
Certificado de profesionalidad	Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	Nivel	1
Módulo formativo	Operaciones básicas de comunicación	Duración	120
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Comunicación en las relaciones profesionales	Duración	50

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP3 y RP4.de la UC0970_1 TRANSMITIR Y RECIBIR INFORMACIÓN OPERATIVA EN GESTIONES RUTINARIAS CON AGENTES EXTERNOS DE LA ORGANIZACIÓN

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentado de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, mediante la utilización de instrumentos de escritura manuales o electrónicos.

CE1.1 Identificar las características del lenguaje y aspectos lingüísticos relevantes en la redacción de textos o mensajes breves.

CE1.2 Precisar las normas ortográficas en la redacción de textos breves.

CE1.3 Identificar los medios y herramientas usadas en la elaboración de avisos, rótulos u otros documentos de información –tipo de papel estándar, rotuladores, otros.

CE1.4 Distinguir impresos o formularios de comunicaciones –avisos, rótulos, notas internas, u otros– atendiendo al tipo de información que se desea transmitir.

CE1.5 Diferenciar formatos tipográficos y trazados de letras a representar o rotular, en función del tamaño y tipología del documento.

CE1.6 A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, en los que se aporta información básica:

- Redactar textos sencillos para su incorporación en avisos, rótulos, notas y documentos tipo habituales en oficinas y organizaciones públicas y privadas, sin faltas de ortografía, léxico adecuado y presentados en el formato correcto.

CE1.7 En un supuesto práctico de simulación, convenientemente caracterizado, de diferentes tipos de comunicaciones escritas dirigidas a organizaciones o instituciones, públicas y/o privadas, y utilizando los instrumentos de escritura manuales o electrónicos.

- Aplicar las técnicas de comunicación escrita y rotulación en función del tipo de comunicación.
- Redactar el texto básico del documento cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en lenguas propias correctamente.
- Seleccionar la tipología de letra y texto que más se adecua al tipo de mensaje a transmitir, o documento a rotular.
- Adaptar los formatos escritos al tamaño del documento.
- Adaptar el lenguaje utilizado en las comunicaciones al destinatario y al tipo de mensaje.
- Utilizar las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición con rigurosidad en la elaboración de las comunicaciones escritas propuestas.

C2: Utilizar técnicas básicas de comunicación presencial, transmitiendo información operativa y de imagen corporativa de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales rutinarios, de organizaciones e interlocutores tipo.

CE2.1 Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en una organización para transmitir la información oral.

CE2.2 Identificar los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación: Empatía, amabilidad, lenguaje comprensible u otros.

CE2.3 Describir la forma y actitud adecuada en la transmisión y recepción de información operativa y de imagen corporativa.

CE2.4 Identificar las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial.

CE2.5 En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, a través de situaciones simuladas de transmisión y recepción de información operativa:

- Identificar con precisión al interlocutor y el objeto de la comunicación.
- Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida con corrección.
- Identificarse mostrando una imagen positiva, aplicando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.
- Ajustar de forma precisa el léxico y expresiones utilizadas al tipo de interlocutor.
- Transmitir los mensajes con claridad y precisión, asegurando la comprensión por el interlocutor.
- Transmitir la imagen corporativa de acuerdo con las pautas propuestas.
- Asegurar que la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

- Distinguir los errores cometidos y proponer las acciones correctivas necesarias.

C3: Utilizar técnicas básicas de comunicación telefónica y telemática para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo en la actuación empresarial.

CE3.1 Identificar las técnicas básicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas –sonrisa, tono, elocución, lenguaje positivo, otros.

CE3.2 Distinguir los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización de una llamada.

CE3.3 Diferenciar los distintos tipos de tratamientos según las características de los interlocutores.

CE3.4 Diferenciar y manejar las funciones básicas de los equipos de telefonía –fijo, móvil, centralita, extensiones, otros- aplicando normas básicas de uso -tiempos de espera, información básica al descolgar, traspaso de llamada, otras- en situaciones simuladas.

CE3.5 Identificar las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación telefónica y telemática.

CE3.6 En supuestos prácticos de simulación, debidamente caracterizados, de comunicaciones telefónicas y telemáticas tipo:

- Iniciar una conversación telefónica y telemática.
- Proyectar la imagen corporativa.
- Identificarse e identificar a los interlocutores.
- Utilizar tratamientos adecuados en función del tipo de interlocutor.
- Solicitar y/o proporcionar información.
- Recoger y/o transmitir los mensajes telefónicos con precisión.
- Respetar las opiniones de los interlocutores, aunque sean contrarias a las propias.
- Gestionar llamadas de manera simultánea.
- Finalizar una conversación telefónica aplicando los protocolos propuestos

Contenidos

1. La comunicación oral

- El lenguaje oral.
 - Concepto y características.
 - Características de los mensajes orales.
 - Elementos de la comunicación oral.
 - Funciones de la comunicación oral.
 - Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.
 - Planificación de la comunicación oral.
 - Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.
- La comunicación no verbal.
 - Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.
 - Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.
 - Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.
- La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.
 - Pautas de comportamiento e imagen corporativa.
 - Normas para conversar.
 - Reglas para escuchar.
 - Criterios de calidad: empatía, amabilidad.
 - Tratamiento de las objeciones.
 - Las quejas y reclamaciones.
- La comunicación telefónica.
 - El teléfono en la actividad empresarial.
 - Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.
 - Reglas para efectuar una llamada de teléfono.
 - Pasos para contestar una llamada de teléfono.
 - Protocolos de tratamiento.
 - Barreras y dificultades en la transmisión de información.
 - Tipos de llamadas telefónicas.
 - Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.
 - Búsqueda de información telefónica.
- Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

2. La comunicación escrita

- La escritura como medio de comunicación.
 - El mensaje escrito: concepto.
 - Características del mensaje escrito.

- Tipos de comunicaciones escritas.
- Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.
- Planificación de los textos.
- La corrección sintáctica y gramatical.
- Los signos de puntuación.
- Las abreviaturas y siglas.
- Equipos y sistemas de comunicación escrita.
 - Los sistemas de comunicación: concepto.
 - El ordenador.
 - Otras herramientas de comunicación: fax.
- Comunicaciones escritas internas de carácter breve.
 - Concepto.
 - Tipos de comunicaciones internas.
 - Los avisos: concepto y forma de elaboración.
 - Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas.
 - Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración.

3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial

- El correo electrónico:
 - Elementos que lo componen.
 - Envío de correos.
 - Recepción de correos.
 - Archivo de correos.
- La agenda electrónica:
 - Contactos.
 - Tareas.
 - Notas.
 - Calendario.
- Procesador de texto:
 - Estructura de un procesador de texto.
 - Funciones de un procesador de texto.
 - Gestión de documentos.
 - Modelos de documentos: fax, memorándum, etc.
 - Aplicación de formato a documentos.
 - Edición de documentos.
 - Impresión de documentos.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

No se requieren criterios de acceso.

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales.